

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OPERACIONAIS E DE GESTÃO PARA ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL (CALL CENTER), QUE FAZEM ENTRE SI, EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ PRODEPA E CRIATIVA GESTÃO EM ATENDIMENTOS E SOLUCÕES EM TECNOLOGIA E PAGAMENTOS LTDA, COMO MELHOR ABAIXO SE DECLARA.

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - PARTES

A 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 em Exercício **FERNANDO MÁRIO MARROQUIM JUNIOR**, Brasileiro, Casado, RG nº 9285375 SSP/PA, CPF nº 208.338.144-00, residente na Tv. Padre Eutíquio, nº 1800, Aptº 1800, Bairro: Batista Campos, CEP: 66033-720, Belém - Pará, conforme **Portaria nº 043/2025**, março de 2025 publicado no DOE nº **36.162**, em **18/03/2025**, doravante designada **CONTRATANTE**, e **CRIATIVA GESTÃO EM ATENDIMENTOS E SOLUCÕES EM TECNOLOGIA E PAGAMENTOS LTDA**, com sede na cidade de Belém, Estado do Pará, sito Rua dos Pariquis, nº 2999, Sala 502, Bairro: Cremação, CEP: 66040-320, inscrita no CNPJ nº 09.185.603/0001-80, representada neste ato por seu representante legal **Sr. VINICIUS ZAHLUTH BASTOS**, Brasileiro, Casado, RG nº 1987196 - SSP/PA, CPF nº 440.693.082-53, residente e domiciliado na Rodovia dos Trabalhadores, Condomínio Água Cristal, Alameda Aruanã, Casa nº 12, Bairro: Parque Verde, CEP: 66635-894, Belém-PA, doravante designada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - FUNDAMENTO LEGAL

2.1. O presente contrato é oriundo do **Pregão Eletrônico nº 90008/2024**, constante no **Processo PAE nº 2024/0836273**, fundamentado na Lei Federal nº. 13.303/2016 (Estatuto jurídico das empresas públicas, das sociedades de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, Estados, DF e Municípios); Decreto nº. 2.121/2018 (Institui normas gerais de licitações e contratos da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito do Estado do Pará); Regulamento Interno de Licitações e Contratos — **RILC** — da **PRODEPA**; Lei Estadual nº. 6.474/2002 (Institui, no Estado do Pará, a modalidade de licitação denominada pregão); no que couber o Decreto Estadual nº. 2.940/2023 (Regulamento o uso do pregão eletrônico no Estado); atualizado pelos Decretos Estaduais nº 3.897/2024 e nº 3.804/2024; Lei Estadual nº. 8.417/2016 (Estatuto da Microempresa e EPP); Instrução Normativa **SLTI/MPOG** nº. 3/2018 (Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores — **SICAF**, no âmbito do Poder Executivo Federal); Lei Complementar Federal nº. 123/2006 (Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte); demais normas aplicáveis e as condições estabelecidas neste Edital.



### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - OBJETO

3.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OPERACIONAIS E DE GESTÃO PARA ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL**, compreendendo o planejamento, implantação, customização, treinamento e operação, por meio dos seguintes canais: Contact Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpeech – Texto para Voz); WhatsApp; Chat; E-mail; e possíveis integrações destas ferramentas de comunicação com inteligências artificiais, além de implantação, treinamento e gerenciamento de Solução de TI com tecnologia CRM para relacionamento receptivo aos clientes da **PRODEPA**, de acordo com o descrito no Termo de Referência, o qual adere a este documento para todos os fins.

3.2. Este instrumento se vincula ao edital licitatório citado na Cláusula 2, à proposta do licitante vencedor, e aos anexos desses documentos.

### 4. CLÁUSULA QUARTA - LOCAL E HORA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O serviço objeto deste Termo será executado nas instalações da própria **CONTRATADA**, localizado na cidade de Belém, Estado do Pará, sito Rua dos Pariquis, nº 2999, Sala 502 – Bairro: Cremação, CEP: 66040-320.

4.2. Prestação dos serviços pela **CONTRATADA** deverá ser realizado no Sistema de 24/7, ou seja (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana com carga horária de 6h por operador(a), com 12 (doze) atendentes distribuídos nos 4 (quatro) turnos de serviços, operando exclusivamente para a **CONTRATANTE**, conforme planilha no Anexo I-A – Especificações Técnicas, Item 1.3.9, no Edital.

### 5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O **valor mensal** da contratação é de **R\$ 180.136,52 (Cento e oitenta mil, cento e trinta e seis reais e cinquenta e dois centavos)** perfazendo o **valor Global** de **R\$ 2.161.638,24 (Dois milhões cento e sessenta e um mil seiscentos e trinta e oito reais e vinte e quatro centavos)**.

5.2. Nos valores acima foram considerados na composição do preço do objeto licitado todos os custos, aí incluídos mão-de-obra, equipamentos, softwares, seguros, fretes, tributos (impostos, contribuições, taxas), encargos previdenciários, trabalhistas e comerciais de qualquer espécie ou quaisquer outras despesas incidentes, direta ou indiretamente, sobre o referido objeto, **inclusive o pagamento do diferencial da alíquota**, que é de responsabilidade da **PRODEPA**, e deverão ter perfeita compatibilidade com os valores unitários e totais apresentados para o mesmo. Deverão ainda ser considerados todos os serviços, peças, assessorios e equipamentos de reposição que, embora não mencionados, sejam necessários para a perfeita e integral execução do serviço.

### 6. CLÁUSULA SEXTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da **PRODEPA**, para o **exercício de 2025**, na classificação abaixo:


01.501.0000.61 – Recursos Próprios;

23.126.1508.2251 – Manutenção de tecnologia da informação e comunicação;

339037 – Locação de mão de obra;

6.2. O pagamento será realizado **no prazo de até 30 (trinta) dias**, contado do recebimento da nota fiscal ou fatura atestada pelo fiscal do contrato, acompanhado das certidões de regularidade fiscal, através de Ordem Bancária Banco – **OB** ou de Ordem Bancária Pagamento – **OB**, de acordo com o art. 6º, inciso II, da **IN SEFA** n.º 18/08, de 21/05/08.

6.3. O pagamento será efetuado por ordem bancária para conta de titularidade da contratado,



173



cujos dados são:

BANCO	Caixa Econômica Federal
AGÊNCIA	0883/003
CONTA	00000956-0

6.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal, fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** adote as medidas saneadoras pertinentes.

6.4.1. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus ao **CONTRATANTE**.

6.5. Será considerada data do efetivo pagamento a que constar da ordem bancária emitida para quitação da nota fiscal ou fatura.

6.6. A nota fiscal ou fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal da **CONTRATADA**, constatada por meio de consulta "online" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (**SICAF**) ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação física listada no art. 54 do **RILC**.

6.7. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao **SICAF** para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, a que se refere o item 16.3 deste Termo de Referência.

6.8. Constatando-se, junto ao **SICAF**, a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **CONTRATANTE**.

6.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o **CONTRATANTE** deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários a garantir o recebimento de seus créditos.

6.10. Persistindo a irregularidade, o **CONTRATANTE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos de processo administrativo instaurado para esse fim, assegurando-se a **CONTRATADA** a ampla defesa e contraditório.

6.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente até que se decida pela rescisão do Contrato, caso a **CONTRATADA** não regularize sua situação junto ao **SICAF**.

6.12. Será rescindido o Contrato em execução com a **CONTRATADA** inadimplente no **SICAF**, salvo por motivo de economicidade, segurança estadual ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima do **CONTRATANTE**.

6.13. Por ocasião do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

6.14. A **CONTRATADA**, regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

6.15. A **CONTRATADA** deverá pagar, como responsável único, todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a **PRODEPA**, a qualquer momento, exigir da contratada a comprovação de sua regularidade de acordo com o Art. 163. §1º, §2º E §3º da **RILC** da **PRODEPA**.





6.16. Deverão constar nas notas fiscais, obrigatoriamente, o número do contrato, além da discriminação da parcela relativa ao evento do faturamento (medição), se for o caso.

6.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de **0,5% (meio por cento) ao mês**, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 7. CLÁUSULA OITAVA - CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado, mediante apresentação pela **CONTRATADA** de Nota Fiscal atestada e visada pela Unidade Responsável por fiscalizar e acompanhar a execução do Contrato celebrado com a **PRODEPA**.

7.2. 27.2 A Nota Fiscal apresentada pela **CONTRATADA**, deverá estar acompanhada de comprovantes de regularidade trabalhista e previdenciário;

7.3. Qualquer inconsistência, erro ou omissão na Nota Fiscal, documentação fiscal ou fatura será objeto de glosa pela **PRODEPA** e de devolução da documentação à **CONTRATADA** para correção ou complementação, com a consequente interrupção do prazo para pagamento previsto no item a seguir, que iniciará novamente somente após a documentação regularizada, representada e aceita;

7.4. Não serão aceitas cobranças realizadas por meio de títulos colocados em cobrança através de banco ou outra instituição do gênero.

7.5. São de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** todas e quaisquer deduções ou interpretações diferentes destes critérios de medições e pagamentos fornecidos pela **PRODEPA**.

7.6. Caso sejam necessários serviços especiais complementares a **CONTRATADA** somente poderá executá-los mediante prévia aprovação da **PRODEPA**.

7.7. Todas as medições de serviços serão contabilizadas efetivamente e aprovadas pela **PRODEPA**.

## 8. CLÁUSULA NONA - REPACTUAÇÃO

8.1. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, mediante solicitação do contratado.

8.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

a) Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

b) Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta, considerando-se:

b.1. Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

b.2. As particularidades do contrato em vigência;





- b.3. A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- b.4. Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;
- b.5. Índice específico ou setorial, que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da **CONTRATADA**.

8.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

8.3.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela apostilada.

8.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o 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, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

8.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.

8.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

8.7. Na repactuação, o contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

8.8. Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

8.8.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

8.9. Quando a repactuação solicitada pelo contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice oficial compatível com o segmento econômico em que esteja inserido o objeto da contratação — na falta de qualquer índice setorial, será adotado o menor dos índices oficiais calculados e divulgados pelo IBGE —, com base na seguinte fórmula:

$$R = V (I - I^0) / I^0, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajustamento procurado;

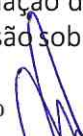
V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser reajustada;

$I^0$  = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento



- 8.10. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 8.11. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 8.12. Caso o índice estabelecido 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 então em vigor.
- 8.13. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.
- 8.14. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.
- 8.15. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.
- 8.16. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.
- 8.17. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 8.18. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.
- 8.19. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao contratante ou ao contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 8.20. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.
- 8.21. O contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 60 (sessenta) dias, contado da data do fornecimento, pelo contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados.
- 8.22. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos.
- 8.23. A repactuação de preços será formalizada por meio de termo aditivo.
- 8.24. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 81, inciso VI, da Lei nº 13.303 de 2016.
- 8.25. O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.
- 8.26. A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços





contratados.

#### 9. CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE CUMPRIMENTO CONTRATUAL

9.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento das obrigações do futuro contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar à **PRODEPA**, no **prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato**, qualquer uma das garantias abaixo discriminadas, no valor equivalente a **5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato**, atualizável nas mesmas condições daqueles, conforme o artigo 172 do RILC da **PRODEPA**

9.1.1. **Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública**, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda

9.1.2. **Fiança bancária**;

9.1.3. **Seguro garantia** feito junto à entidade com situação regular no mercado de seguros do Brasil.

9.2. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **CONTRATANTE**, depositada no Banco do Estado do Pará – **BANPARÁ**, Agência 15, conta corrente nº 188.000-4, com correção monetária.

9.3. Caso a **CONTRATADA** não apresente a garantia contratual no prazo acima, poderá ser-lhe imputada multa, nos termos do item 12.2.2, subitem 12.2.2.4 deste contrato.

9.3.1. Se a garantia contratual não for apresentada no **prazo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato**, este poderá ser **rescindindo unilateralmente pela PRODEPA**.

9.4. Na hipótese de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

9.5. Caso ocorra a situação prevista, a **CONTRATADA** terá até **30 (trinta) dias** para apresentar o reforço da garantia, sob pena de rescisão do contrato.

9.6. Ocorrendo o vencimento da garantia antes do encerramento das obrigações contratuais, a **CONTRATADA** deverá providenciar, às suas expensas, a respectiva renovação, sob pena de rescisão do contrato.

9.7. A **PRODEPA** poderá deduzir da garantia contratual multas e penalidades previstas no contrato, bem como o valor dos prejuízos que lhe forem causados.

9.8. Rescindido o contrato por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, a garantia contratual será executada em favor da **PRODEPA**.

9.9. A garantia prestada será devolvida após o encerramento da vigência do contrato (Art. 70, §4º da Lei nº 13.303/16), mediante solicitação expressa e por escrito da **CONTRATADA**, **deduzida de eventuais multas ou débitos pendentes**.

9.10. A garantia prestada para execução do contrato não desobriga a **CONTRATADA** a apresentar a garantia dos serviços prestados, dos equipamentos, das peças, materiais e demais componentes de reposição empregados, conforme estabelecido no Termo de Referência.

#### 10. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. A **CONTRATANTE** tem a obrigação de:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com este contrato, Termo de Referência e anexos.

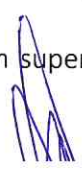
10.1.2. Indicar formalmente o(s) funcionário(s) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual;

10.1.3. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da **CONTRATADA** às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do **CONTRATANTE** relacionados à execução do(s) serviço(s), mas com controle e supervisão das áreas técnicas do **CONTRATANTE**;

10.1.4. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a **CONTRATADA** possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência;



- 10.1.5. Autorizar em favor da **CONTRATADA**, o uso do número telefônico de ligação gratuita 0800, da linha telefônica em nome da **CONTRATANTE**, para viabilidade da arquitetura tecnológica descrita no item 10 do ANEXO I-A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA do Termo de Referência;
- 10.1.6. Desenhar e especificar, com o apoio da **CONTRATADA**, o workflow do atendimento, prazos e procedimentos;
- 10.1.7. Definir e acompanhar a implantação e supervisionar o projeto que dará suporte a interconectividade entre os sites da **CONTRATADA** e da **CONTRATANTE**
- 10.1.8. Estabelecer as condições de segurança da informação da **CONTRATANTE** no uso da **CONTRATADA**;
- 10.1.9. Fornecer as informações necessárias ao funcionamento da Central de Atendimento;
- 10.1.10. Indicar formalmente o(s) funcionário(s) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual;
- 10.1.11. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos;
- 10.1.12. Exercer a fiscalização e gerenciamento da execução do objeto contratual, através de preposto(s) especialmente designado(s) para este fim e visando o seu exclusivo interesse, sem prejuízo, redução ou exclusão da responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros da **CONTRATADA**.
- 10.1.13. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do contrato;
- 10.1.14. Analisar se os níveis de serviço exigido e indicadores estão sendo alcançados;
- 10.1.15. Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados;
- 10.1.16. Efetuar o pagamento devido pela execução do(s) serviço(s) dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- 10.1.17. A existência de fiscalização pela **CONTRATANTE** de modo algum atenua ou exime a responsabilidade da **CONTRATADA** por qualquer vício ou falha na prestação dos serviços.
- 10.1.18. Verificar, detalhadamente e no prazo fixado, a conformidade dos serviços executados pela **CONTRATADA**, de acordo com as especificações constantes do **Edital** e da **Proposta**.
- 10.1.19. Executar testes de aceitação a seu exclusivo critério.
- 10.1.20. Aplicar ao contratado as sanções decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato.
- 10.1.21. Decidir sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos meramente protelatórios, manifestamente impertinentes ou de nenhum interesse à boa execução do ajuste.
- 10.1.22. A **PRODEPA** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 10.2. A **CONTRATADA** tem a obrigação de:
- 10.2.1. Cumprir todas as obrigações constantes deste contrato, seus anexos e proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto contratado.
- 10.2.2. Responsabilizar-se, integralmente, pelos serviços contratados nos termos da legislação vigente.
- 10.2.3. Dimensionar, prover e operar as posições de atendimento de forma a garantir, permanentemente, o nível de serviço aqui estabelecido, independente dos intervalos para descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde;
- 10.2.4. Gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à **CONTRATANTE**, as ações de contingência cabíveis;
- 10.2.5. Recrutar, pré-selecionar, disponibilizar para a devida seleção e treinar, com supervisão da



103



**CONTRATANTE**, os profissionais que serão alocados à execução do Contrato;

10.2.6. Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços;

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

10.2.8. Fornecer, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, os comprovantes de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciários;

10.2.9. Respeitar o direito autoral da **CONTRATANTE** sobre todo o material desenvolvido e/ou implantado por força desta contratação e de outros instrumentos semelhantes, bem como, os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados, de acordo com o ANEXO III (Termo de Responsabilidade e confidencialidade de sigilo de informação);

10.2.10. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da **CONTRATANTE** atendendo de imediato às solicitações;

10.2.11. Realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos, softwares e aplicativos que compõem a estrutura operacional da Central de Atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços;

10.2.12. Levar, imediatamente, ao conhecimento da **CONTRATANTE**, quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho, para adoção das medidas cabíveis;

10.2.13. Acatar as instruções e observações que emanem da **CONTRATANTE** refazendo, sem ônus, qualquer trabalho não aceito;

10.2.14. Garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento, durante o expediente de atendimento;

10.2.15. Garantir aos técnicos da **CONTRATANTE** acesso periódico, conforme agenda estabelecida entre a CONTRATADA e a **CONTRATANTE**, às instalações físicas e às pessoas alocadas à execução do contrato para efeito de verificação in loco, realização de entrevistas, aplicação de questionários e de outros instrumentos adotados pela **CONTRATANTE** com objetivo de avaliação dos serviços prestados;

10.2.16. Apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;

10.2.17. Fornecer cinco perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de atendimento (CRM) para uso da **CONTRATANTE**;

10.2.18. Manter preventiva e corretivamente a central telefônica e demais equipamentos englobados na prestação do serviço;

10.2.19. Fornecer todos os equipamentos necessários à prestação do serviço como central telefônica, telefonia móvel, cabos, adaptadores e demais itens necessários ao pleno funcionamento da central de atendimento instalada em sua sede;

10.2.20. Responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os softwares necessários ao funcionamento das PA's em sua sede, assim como do software de relacionamento com o contribuinte necessário à central de atendimento nos demais canais de atendimento e mídias sociais;

10.2.21. Responsabilizar-se pelo fornecimento de licenças de uso do CRM e instalar, configurar e manter o software, a fim de garantir o pleno funcionamento das infra - estruturas de atendimento instaladas em sua sede;

10.2.22. Disponibilizar todos os serviços relativos à instalação, configuração e manutenção do software (CRM);

10.2.23. Disponibilizar em sua sede a infraestrutura básica ao funcionamento do serviço, tais como: espaço físico, bens móveis, equipamentos e infraestrutura elétrica e lógica;





- 10.2.24. Viabilizar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de comunicação da **CONTRATANTE**, a alteração do cardápio de atendimento;
- 10.2.25. Responsabilizar-se pelo pagamento dos serviços de telefonia, referente à assinatura do tronco de suporte ao serviço; e
- 10.2.26. Manter em dia os desembolsos para custeio dos serviços de telefonia de Discagem Direta Gratuita (DDG – 0800) a fim de evitar sua descontinuidade por ausência de pagamento.
- 10.2.27. Não será admitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto licitado, salvo por expressa autorização da **CONTRATANTE**.
- 10.2.28. Estabelecer um coordenador ou gerente ou supervisor do contrato ou serviço e este(s) entrará(ão) em contato diretamente com o Gestor de Contratos da **CONTRATANTE**, com o objetivo de otimizar o relacionamento e as tratativas necessárias para a melhor gestão do contrato.
- 10.2.29. Fornecer a relação de seus coordenadores, gerentes ou supervisores no prazo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, informando seus nomes, e-mails, telefones e endereços para contato.
- 10.2.30. Manter as condições de garantias dispostas neste Termo de Referência;
- 10.2.31. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam à Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**;
- 10.2.32. Em hipótese alguma, o desconhecimento das condições operacionais poderá ser alegado como justificativa para inexecução ou execução irregular dos serviços a serem prestados;
- 10.2.33. Responsabilizar por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem às dependências, móveis, utensílios ou equipamentos da **CONTRATANTE**, ou a terceiros, ficando desta forma autorizado o desconto do valor correspondente aos pagamentos devidos ao **CONTRATADO**;
- 10.2.34. Cumprir as posturas do Município e as disposições legais estaduais e federais que interfiram na execução do objeto;
- 10.2.35. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência;
- 10.2.36. Dar ciência imediata e por escrito à **CONTRATANTE** sobre qualquer anormalidade que possa afetar a execução do objeto;
- 10.2.37. Utilizar mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente à perfeita prestação dos serviços;
- 10.2.38. Responder, quando aplicável, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste objeto, nos termos do art. 77 da Lei Federal nº 13.303/2016;
- 10.2.39. Manter seus profissionais, nas dependências da **CONTRATANTE**, adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;
- 10.2.40. A **CONTRATADA** obriga-se a substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os bens que apresentarem qualquer irregularidade;
- 10.2.41. Em nenhuma hipótese poderá a **CONTRATADA** veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente objeto, salvo com a devida autorização do **CONTRATANTE**;
- 10.2.42. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência sem o consentimento, por escrito, do **CONTRATANTE**;
- 10.2.43. A **CONTRATADA** deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança das informações vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.





- 10.2.44. Utilizar somente pessoal protegido conforme a legislação vigente do Ministério do Trabalho e fazer com que seus colaboradores, sob sua responsabilidade, usem EPI's completos, respeitas as normas relativas à segurança, higiene e medicina do trabalho.
- 10.2.45. Planejar, conduzir e executar os serviços dentro das Normas de Segurança do Trabalho, Saúde e Meio Ambiente, vigentes e exigíveis por lei.
- 10.2.46. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar esclarecimentos ou informações por eles solicitados.
- 10.2.47. No prazo fixado pelo fiscal do contrato, reparar, corrigir ou refazer às suas expensas o serviço no qual se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua má execução contratual ou dos materiais empregados.
- 10.2.48. Durante a vigência do contrato, não contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, de dirigente do contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.
- 10.2.49. Quando solicitado o **CONTRATADO** deverá entregar ao contratante os seguintes documentos:
- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social.
  - b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União.
  - c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital da sede do contratado.
  - d) Certidão de Regularidade do FGTS.
  - e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.
  - f) Nota fiscal atestada pelo fiscal do contrato.
- 10.2.50. Cumprir todas as normas internas e procedimentos administrativos da **CONTRATANTE**.
- 10.2.51. Reportar à **PRODEPA**, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- 10.2.52. Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da **PRODEPA**.
- 10.2.53. Pagar, como responsável único, todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre os serviços contratados, podendo a **PRODEPA**, a qualquer momento, exigir da contratada a comprovação de sua regularidade de acordo com o Art. 163. §1º, §2º E §3º da **RILC PRODEPA**.
- 10.2.54. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo **CONTRATANTE** ou por seus prepostos, garantindo-lhes, a qualquer tempo, o acesso ao local dos trabalhos e aos documentos relativos à execução do serviço.
- 10.2.55. Por determinação do **CONTRATANTE**, paralisar a atividade que não esteja sendo bem executada ou que ponha em risco a segurança das pessoas ou seus bens.
- 10.2.56. Conduzir os trabalhos observando às normas da legislação aplicável e às determinações dos Poderes Públicos, mantendo o local dos serviços limpo e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 10.2.57. Submeter previamente e por escrito ao **CONTRATANTE** qualquer mudança nos métodos executivos especificados no memorial descritivo ou documento similar para sua análise e aprovação.
- 10.2.58. Não permitir:
- a) o trabalho de pessoa menor de 16 anos no objeto deste contrato, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; e
  - b) a utilização do trabalho da pessoa menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em qualquer hipótese.



10.2.59. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento do quantitativo de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos do art. 124, II, d, da Lei Federal nº 13.303/16.

#### 11. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESPONSABILIDADE POR DANOS

11.1. A responsabilidade pelos danos causados por ato do contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinado, é exclusivamente da **CONTRATADA**.

11.2. A responsabilidade pelos compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros é exclusivamente sua.

11.3. O **CONTRATANTE** não responderá pelos compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução deste contrato, ou por qualquer dano causado por ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

#### 12. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Estadual nº. 6.474/2002 c/c Lei nº 13.303/2016 e o RILC da **PRODEPA**, a **CONTRATADA** que:

12.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

12.1.2. ensejar o retardamento da execução do serviço;

12.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

12.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

12.1.5. cometer fraude fiscal.

12.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a **PRODEPA** pode aplicar ao **CONTRATADO** as seguintes sanções:

12.2.1. **Advertência**, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos ao **CONTRATANTE**;

12.2.2. **Multa**:

12.2.2.1. **moratória**, de 0,2% (dois décimos percentuais) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 3% (três por cento) de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida;

12.2.2.2. **compensatória** de **10%(dez por cento)** sobre o valor total, no caso de inexecução total ou parcial do objeto;

12.2.2.3. **compensatória** de **5%(cinco por cento)** sobre o valor total, pelo descumprimento de cláusulas e condições estabelecidas no contrato, má qualidade na execução, recusa ou atraso na apresentação da garantia contratual, caso exigida;

12.2.2.4. **compensatória** de **5%(cinco por cento)** sobre o valor do contrato ou da nota de empenho, em caso de rescisão contratual por falta grave da Contratada;

12.2.3. **Suspensão de licitar** e contratar com a **PRODEPA**, pelo prazo de **até 02(dois) anos**;

12.2.4. **Impedimento de licitar e contratar** com órgãos e entidades do Estado do Pará, com o consequente descredenciamento no **SICAF**, pelo prazo de **até 05(cinco) anos**;

12.2.4.1. Esta sanção também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa do **subitem 12.1**;

12.2.5. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o **CONTRATADO** ressarcir ao **CONTRATANTE** pelos prejuízos causados.

12.3. As sanções previstas nos subitens 12.2.1, 12.2.3, 12.2.4 e 12.2.5 poderão ser aplicadas ao **CONTRATADO** concomitante com as de multa moratória, descontando-se o valor respectivo dos pagamentos remanescentes a serem efetuados à **PRODEPA**.





12.4. Também ficam sujeitas às penalidades estabelecidas nos subitens 13.2.3 e 13.2.4, as empresas ou profissionais que:

12.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

12.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

12.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

12.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à **CONTRATANTE** serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da **PRODEPA**, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado e cobrados judicialmente.

12.5.1. Caso a **PRODEPA** determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do **CONTRATADO**, a **PRODEPA** poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

12.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao **CONTRATADO**, observando-se o procedimento previsto no art. 185 e seguintes do **RILC** da **PRODEPA**, e subsidiariamente na Lei Federal nº 9.784, de 1999, e na Lei Estadual nº 8.972, de 13 de janeiro de 2020.

12.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

12.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou processo administrativo.

12.10. A personalidade jurídica da **CONTRATADA** poderá ser desconsiderada quando for utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste contrato ou para provocar confusão patrimonial e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o contratado, observados o contraditório, ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

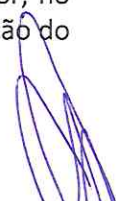
12.11. Não serão aplicadas sanções se, justificada e comprovadamente, o inadimplemento de qualquer cláusula contratual advir de caso fortuito, motivo de força maior ou fato do príncipe.

12.12. O valor das multas aplicadas será creditado a favor da **PRODEPA**, sendo vedado à **CONTRATADA** qualquer posicionamento que inviabilize a compensação e abatimento, podendo ser o contrato rescindido por tal prática.

12.13. 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.

12.14. 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.

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





12.16. Ao final do processo administrativo punitivo, compete à área de Contratos providenciar o registro da penalidade aplicada no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e, ainda, no Sistema de Materiais e Serviços – SIMAS.

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES DO CONTRATO

13.1. As eventuais alterações contratuais deverão observar o disposto nos arts. 72 e 81 da Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos — RILC — da PRODEPA.

13.2. Os contratos regidos por esta Lei somente poderão ser alterados por acordo entre as partes, vedando-se ajuste que resulte em violação da obrigação de licitar.

13.3. O CONTRATADO poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

13.3.1. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites acima estabelecidos, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

13.4. Os acréscimos ou supressões não podem transfigurar o objeto da contratação.

13.5. Registros que não caracterizem alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, conforme art. 174 do RILC da PRODEPA.

### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

14.1. Os contratos firmados pela PRODEPA serão extintos, nas hipóteses previstas nos art. 183 e 184 do RILC:

14.1.1. Com o advento de seu termo, se por prazo certo;

14.1.2. Com a conclusão de seu objeto, quando por escopo;

14.1.3. Antecipadamente, por acordo entre as partes ou por via judicial;

14.1.4. Por Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificados e determinados pela máxima autoridade da PRODEPA e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

14.1.5. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da sua execução ou fornecimento;

14.1.6. Pelo descumprimento de obrigações trabalhistas e/ou não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA exigidas no processo licitatório, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

14.1.6.1. A PRODEPA poderá conceder prazo razoável para a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas e suas condições de habilitação, ou ainda, da apresentação da garantia.

14.1.7. Descumprimento de condições contratuais que tragam danos relevantes para a PRODEPA, tais como a lentidão do seu cumprimento, comprovando a impossibilidade da conclusão dos serviços ou do fornecimento nos prazos estipulados e o desatendimento reiterado de determinações regulares da fiscalização.

14.1.8. O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos, combinados com o cometimento reiterado de faltas na sua execução, gerando má qualidade na execução do objeto contratado, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis previstas no art. 187 do RILC da PRODEPA.

14.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurando o contraditório e ampla defesa nos termos do art. 5º, inciso LV da Constituição Federal.

14.3. Constituem, ainda, motivos para a rescisão do contrato:

14.3.1. A decretação de falência ou instauração de insolvência civil da CONTRATADA.

14.3.2. A dissolução da sociedade da CONTRATADA.

14.3.3. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que, a juízo





da PRODEPA, prejudique a execução do contrato.

14.3.4. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso: Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.3.5. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.3.6. Indenizações e multas.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÃO SUBJETIVA.**

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA** com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e haja anuência expressa da PRODEPA à continuidade do Contrato.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FISCALIZAÇÃO**

16.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução dos serviços realizar-se-ão por representante da Administração, especialmente designado na forma da Lei n. 13.303/2016.

16.1.1. As relações entre a **CONTRATANTE** e a empresa **CONTRATADA**, serão mantidas, prioritariamente, por intermédio da Fiscalização.

16.2. A fiscalização dos serviços seguirá o disposto neste Termo de Referência e no Contrato firmado junto à **CONTRATANTE**.

16.3. O Fiscal do Contrato tem autoridade para exercer, em nome da **CONTRATANTE**, toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização dos serviços, tendo plenos poderes para decidir sobre questões relacionadas à parte técnica dos serviços, em função das disposições do Termo de Referência e do Contrato, consultando a Administração nos casos de dúvida e sobre matérias que extrapolem as previsões do Contrato e do Termo de Referência.

16.4. A execução dos serviços será constantemente monitorada pelo Fiscal e Gerente do Contrato, devendo seguir os seguintes procedimentos:

16.4.1. Fiscalização Inicial (No início do **CONTRATO**):

- a) Elaborar planilha-resumo de todo o contrato administrativo firmado. Tal planilha conterá todos os empregados terceirizados que prestarão serviços, constando as seguintes informações: nome completo do terceirizado, número de CPF, função exercida, e-mail e telefone de contato;
- b) Conferir se o terceirizado disponibilizado pela empresa **CONTRATADA** atende à qualificação mínima necessária a boa prestação do serviço
- c) O número de terceirizado(s) deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;
- d) O salário não pode ser inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria;
- e) Consultar eventuais obrigações adicionais constantes na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria, para a empresa **CONTRATADA** (por exemplo, se o(s) empregado(s) têm direito a auxílio alimentação, entre outros);

16.4.2. Fiscalização Mensal (Antes do Pagamento da Fatura/Nota Fiscal):

- a) Elaborar planilha-mensal que conterá os seguintes campos: nome completo do empregado, função exercida, dias efetivamente trabalhados, férias, licenças, faltas, ocorrências;
- b) Verificar na planilha-mensal o número de dias e horas efetivamente trabalhados. Em caso de faltas ou horas trabalhadas a menor, deve ser feita glosa da fatura, salvo hipótese de compensação de horas;
- c) Exigir da empresa **CONTRATADA**, para cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, as seguintes comprovações:

c.1. cópia do comprovante de recolhimento mensal da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, sob pena de rescisão contratual;



- c.2. cópia do comprovante de recolhimento mensal do FGTS, referente ao mês anterior;
- c.3. comprovante de pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
- c.4. comprovante de fornecimento de vale-transporte e de auxílio- alimentação, quando cabível;
- c.5. comprovante de pagamento do 13º salário, da concessão de férias e do correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
- c.6. comprovante do cumprimento da convenção, do acordo coletivo ou da sentença normativa; e,
- c.7) demais obrigações dispostas em outras normas em relação aos empregados vinculados ao contrato.

16.4.3. Fiscalização diária: As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao encarregado e/ou preposto da empresa **CONTRATADA**. Da mesma forma eventuais reclamações ou cobranças relacionadas ao(s) empregado(s) terceirizado(s);

16.5. A fiscalização poderá ocorrer a qualquer momento por decisão única e exclusiva da **CONTRATANTE**.

16.6. Após a conferência dos serviços, se constatado o serviço incompleto, de má qualidade ou divergência daquele ofertado pela **CONTRATADA**, esta estará obrigada a refazer o serviço sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato, sem que isso implique em novo ônus a **CONTRATANTE**.

16.7. Nos termos do art. 159, inciso XIV do **RILC** da **PRODEPA**, será designado representante do **CONTRATANTE** para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

16.8. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade do **CONTRATADO**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, a ocorrência desses eventos, não implicará a corresponsabilidade da **PRODEPA** ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o disposto no art. 163, §2º do **RILC**.

16.9. O representante da **PRODEPA** anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados ou prepostos eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente, para as providências cabíveis.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – INTERPRETAÇÃO

17.1. As dúvidas interpretativas sobre as cláusulas deste contrato deverão ser suscitadas ao **CONTRATANTE** e serão decididas por ele, de acordo com a Lei Federal nº 13.303/16, seus regulamentos, Lei Estadual nº 8.972/20, **RILC** da **PRODEPA** e observando a jurisprudência dos Tribunais sobre o assunto.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSE

18.1. Observado o disposto na Cláusula 18, permanecendo o conflito de interesse, as partes se comprometem a submeter a disputa preferencialmente à Câmara de negociação, conciliação, mediação e arbitragem da administração pública estadual para dirimir os conflitos decorrentes deste contrato de maneira consensual, conforme Lei Complementar Estadual nº 121/19.

#### 19. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DIVULGAÇÃO E PUBLICAÇÃO

19.1. O presente contrato será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) em **até 20 dias úteis** e o publicará no Diário Oficial do Estado em forma de extrato, **no prazo de até 30 (trinta) dias**, contados a partir de sua assinatura, de acordo com o art. 157 do **RILC** da **CONTRATANTE**.



## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – VIGÊNCIA

20.1. O Contrato terá a vigência de **12(doze) meses**, com **início em** / / **2025** e **término em** / / **2026**, prorrogável até o limite de **60 (sessenta) meses**, mediante justificativa, conforme art. 71, inciso I e II, § único, da Lei nº 13.303, de 2016.

20.2. Antes da prorrogação da vigência do contrato, o contratante deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, consultar o **CEIS** e o **CNEP**, emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

21.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

21.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

21.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

21.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

21.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

21.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

21.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

21.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

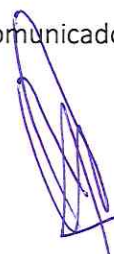
21.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

21.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

21.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

21.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

21.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

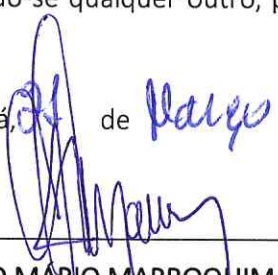




## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – FORO

22.1. As partes elegem o Foro da cidade de Belém, Estado do Pará, para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja observado o disposto na Cláusula 19.

Belém - Pará, 21 de Maio de 2025.

  
FERNANDO MARIO MARROQUIM JUNIOR  
Presidente em Exercício da PRODEPA

  
VINICIUS ZAHLUTH BASTOS

Representante Legal

TESTEMUNHAS:

1. \_\_\_\_\_

Nome

CPF/MF:

2. \_\_\_\_\_

Nome

CPF/MF



Pregão Eletrônico nº 90008/2024

Objeto: Contratação de empresa para PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OPERACIONAIS E DE GESTÃO PARA ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL aos clientes da PRODEPA, conforme descrito no Termo de Referência, o qual adere a este documento para todos os fins.

À

PRODEPA – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará

A/C

Sr. Pregoeiro

### PROPOSTA DE PREÇO

A CRIATIVA SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA/, CNPJ nº 09.185.603/0001-80, vem, por meio de seu representante legal, propor o valor mensal de R\$ 180.136,52 (CENTO E OITENTA MIL CENTO E TRINTA E SEIS REAIS E CINQUENTA E DOIS CENTAVOS), perfazendo o Valor Global (anual) de **R\$ 2.161.638,24 (Dois milhões cento e sessenta e um mil seiscientos e trinta e oito mil e vinte e quatro reais.)**, para a execução do objeto da contratação o pregão supracitado, de acordo com as condições, quantidade e prazos dispostos no edital, termo de referência e anexos.

PROPOSTA				
ITEM	EQUIPE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	ATENDENTE (A)	12	R\$ 156.425,16	R\$ 1.877.101,92
	SUPERVISOR (B)	2	R\$ 23.711,36	R\$ 284.536,32
TOTAL (A+B)			R\$ 180.136,52	R\$ 2.161.638,24
TOTAL GERAL.: Dois milhões cento e sessenta e um mil seiscientos e trinta e oito mil e vinte e quatro reais.				

a) Prazo de Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias

b) Prazo para disponibilização dos serviços de até 30 (trinta) dias.

c) Declaramos que nos valores propostos acima estão incluídos:

— Equipamentos, sistema, mão-de-obra, seguro, fretes, tributos (impostos, contribuições, taxas), encargos previdenciários, trabalhistas e comerciais de qualquer espécie ou quaisquer outras despesas incidentes, direta ou indiretamente, sobre o referido objeto.

— O pagamento do diferencial da alíquota de responsabilidade da PRODEPA. — Todos os serviços, peças, assessorios e equipamentos de reposição que, embora não mencionados, sejam necessários para a perfeita e integral execução do serviço.

Caixa Econômica Federal – 0883/003/00000956-0

Prazo de Garantia dos Serviços e Equipamentos é de no mínimo 12 meses.

Belém-PA, 28 de novembro de 2024.

ASSINADO DIGITALMENTE:  
VINICIUS ZAHLUTH BASTOS  
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:  
<http://serpro.gov.br/assinador-digital>



**CRIATIVA SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA**  
**VINICIUS ZAHLUTH BASTOS**  
CPF:440.693.082-53



**DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO EDITAL E SEUS ANEXOS**

**Pregão Eletrônico nº 90008/2024 PRODEPA**  
**Processo Administrativo nº 2024/0836273.**

A Empresa **CRIATIVA GESTÃO EM ATENDIMENTOS E SOLUCÕES EM TECNOLOGIA E PAGAMENTOS LTDA**, inscrita no CNPJ Nº 09.185.603/0001-80, por intermédio de seu representante legal, Sr. **Vinicius Zahluth Bastos**, inscrito no CPF nº 440.693.082-53 **DECLARA**, que tem pleno conhecimento deste edital e seus anexos, bem como de que sua proposta comercial, declarando, por fim, que cumpre e concorda plenamente os requisitos de habilitação definidos no mesmo. Por ser expressão da Verdade, firmamos a presente.

Belém-PA, 19 de setembro de 2024.

ASSINADO DIGITALMENTE  
**VINICIUS ZAHLUTH BASTOS**  
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:  
<http://serpro.gov.br/assinador-digital>



---

**VINICIUS ZAHLUTH BASTOS - DIRETOR**  
CPF Nº 440.693.082-53  
**CRIATIVA SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA**  
CNPJ Nº 09.185.603/0001-80



## RESUMO DOS REQUISITOS MÍNIMOS

Nº do Processo: PAE nº 2024/0836273  
Licitação Nº: 90008/2024/PRODEPA  
Data 19/09/2024 às 10:00 horas (horário de Brasília)  
versão.1.0 datado: 25/03/2022

**criativa**  
soluções em tecnologia

CNPJ:091856030001-80  
Rua dos Pariquis, nº2999, 4º andar, sala 401-Belém-PA- (91) 3085-0308

## LOTE I

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR UNT	QTD	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
	<b>Estrutura Telefônica</b>				
	1. Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);				
	2. Sistema de gravação online;				
	3. Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;				
	4. Unidade de Resposta Audível - URA;				
1	4.1. Unidade de Resposta Audível - URA-RECEPTIVA;	RS 59.272,67	1	RS 59.272,67	RS 711.272,02
	5. Sistema de tarifação e bilhetagem;				
	6. Cancelamento de eco;				
	7. Estrutura para até 10 chamadas simultâneas;				
	8. Fila de espera; e				
	9. Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800.				
	<b>SUB TOTAL 1-----</b>	<b>RS 59.272,67</b>	<b>1</b>	<b>RS 59.272,67</b>	<b>RS 711.272,02</b>
	<b>Contact Center</b>	<b>VALOR UNT</b>	<b>QTD</b>	<b>VALOR MENSAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
	1. Sistema CRM (Customer Relationship Management) Desenvolvimento e manutenção de aplicativo com identidade visual da contratante, para dispositivos móveis, para as plataformas Android e IOS, para atendimento aos clientes, com disponibilidade das seguintes funcionalidades e configurações em conformidade com o termo de referência;				
2	2. Integração CTI com a plataforma de telefonia; Sistema de gestão de atendimento, em conformidade com o termo de referência	RS 11.725,707	1	RS 11.725,71	RS 140.708,48
	3. Módulos de telemarketing receptivo e ativo (este para retorno de chamadas, inclusive não atendidas);				
	4. Licenças de uso Mensageria;				
	5. Infra-estrutura de voz e dados, com sistema hospedado em servidor dual, com espelhamento em tempo real; e				
	6. Energia: Sistema integralmente estabilizado, com autonomia mínima de 180 minutos para todas as P.A.s;				
	<b>SUB TOTAL 2 -----</b>	<b>RS 11.725,71</b>	<b>1</b>	<b>RS 11.725,71</b>	<b>RS 140.708,48</b>
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>RS 70.998,38</b>	<b>RS 851.980,50</b>
				<b>RS 5.916,53</b>	<b>RS 70.998,38</b>

CRIATIVA SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA  
CNPJ Nº 09.185.903/0001-80







## RESUMO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº do Processo: PAE nº 2024/0836273

Licitação Nº: 90008/2024/PRODEPA

Data 19/09/2024 às 10:00 horas (horário de Brasília)

Data de Versão: 25/03/2022

Versão:01



CNPJ:091856030001-80

Rua dos Pariquis, nº2999, 4º andar, sala 401-Belém-PA- (91) 3085-0308

Item	Descrição	Quantidade	Valor unit. Mensal	Valor Total Mensal	Valor Global (12 meses)
1	TELEATENDENTE (00:00 ÀS 06:00)	1	R\$ 14.461,49	R\$ 14.461,49	R\$ 173.537,88
3	TELEATENDENTE (06:00 ÀS 12:00)	5	R\$ 12.801,86	R\$ 64.009,30	R\$ 768.111,60
6	TELEATENDENTE (12:00 ÀS 18:00)	5	R\$ 12.801,86	R\$ 64.009,30	R\$ 768.111,60
	TELEATENDENTE (18:00 ÀS 00:00)	1	R\$ 13.945,07	R\$ 13.945,07	R\$ 167.340,84
Sub total 1		12	R\$ 54.010,28	R\$ 156.425,16	R\$ 1.877.101,92
10	SUPERVISOR (7:00 ÀS 13:00)	1	R\$ 7.239,02	R\$ 7.239,02	R\$ 86.868,24
11	SUPERVISOR (13:00 ÀS 19:00)	1	R\$ 7.239,02	R\$ 7.239,02	R\$ 86.868,24
12	COORDENADOR (08:00 ÀS 18:00 )	1	R\$ 9.233,32	R\$ 9.233,32	R\$ 110.799,84
Sub total 2		3	R\$ 23.711,36	R\$ 23.711,36	R\$ 284.536,32
TOTAL (subtotal 1+ subtotal 2)		15	R\$ 77.721,64	R\$ 180.136,52	R\$ 2.161.638,24

CRIATIVA SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA  
CNPJ Nº 09.185.903/0001-80



**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**  
**MODELO PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS**

Com ajustes após publicação da Lei nº 13.467, de 2017; IN 5/17 e IN7/18

**Dados para composição dos custos referentes a mão de obra**

1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4223-15
3	<b>Salário Normativo da Categoria Profissional</b>	<b>R\$ 1.844,98</b>
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)	01/01/2024
6	Data de apresentação desta proposta de preços	03/10/2024
7	Local da prestação dos serviços	<b>Pará</b>

**Módulo 1 - Composição da Remuneração**

<b>Composição da Remuneração</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário-Base	R\$ 1.844,98
B	Adicional de Periculosidade	R\$ 0,00
C	Adicional de Insalubridade	R\$ 0,00
D	Adicional Noturno	R\$ 307,50
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$ 0,00
F	Outros (DSR - Cláusula 11ª - Parágrafo Único)	R\$ 51,25
<b>Total</b>		<b>R\$ 2.203,73</b>

**Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**

**Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,3300%	R\$ 183,57
B	Férias e Adicional de Férias	12,1000%	R\$ 266,65
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 450,22</b>

**Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.**

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	R\$ 530,79
B	Salário Educação	2,50%	R\$ 66,35
C	SAT	3,00%	R\$ 79,62
D	SESC ou Sesi	1,50%	R\$ 39,81
E	SENAI - SENAC	1,00%	R\$ 26,54
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 15,92
G	INCRA	0,20%	R\$ 5,31
H	FGTS	8,00%	R\$ 212,32
<b>Total</b>		<b>36,80%</b>	<b>R\$ 976,66</b>

**Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.**

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 4,00	R\$ 65,30
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	R\$ 25,50	R\$ 504,90
C	Seguro de Vida e Aux. Funeral		R\$ 17,00
D	Plano de assistência e cuidado pessoal		R\$ 19,90
E	Outros (especificar) - transporte noturno	<b>R\$ 25,00</b>	<b>R\$ 550,00</b>
<b>Total</b>			<b>R\$ 1.157,10</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	R\$ 450,22
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ 976,66
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.157,10
<b>Total Módulo 2</b>		<b>R\$ 2.583,98</b>



Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0.42%	R\$ 20,11
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0.03%	R\$ 1,61
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	2.00%	R\$ 95,75
D	Aviso Prévio Trabalhado	1.94%	R\$ 92,88
E	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0.71%	R\$ 34,18
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	2.00%	R\$ 95,75
	<b>Total</b>	<b>7.11%</b>	<b>R\$ 340,29</b>

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais	%	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	9.075%	R\$ 465,37
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0.280%	R\$ 14,36
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0.040%	R\$ 2,05
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0.270%	R\$ 13,85
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0.060%	R\$ 3,08
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0.000%	R\$ 0,00
	<b>Total</b>	<b>9,725%</b>	<b>R\$ 498,70</b>

Submódulo 4.2 - Intra jornada		
4.2	Intra jornada	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação	R\$ 0,00
	<b>Total</b>	<b>R\$ 0,00</b>

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais	R\$ 498,70
4.2	Substituto na Intra jornada	R\$ 0,00
	<b>Total</b>	<b>R\$ 498,70</b>

Módulo 5 - Insumos Diversos		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 81,26
B	Materiais	R\$ 45,90
C	Equipamentos	R\$ 5.916,53
D	Outros (especificar)	
	<b>Total</b>	<b>R\$ 6.043,69</b>

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
Base de cálculo dos custos indiretos (BCCI = M1+M2+M3+M4+M5)			R\$ 11.670,38
Base de cálculo do lucro (BCL = BCCI+Custos Indiretos)			R\$ 12.370,61
Base de cálculo dos tributos (BCT = (BCL+Lucro)/((1-(Somatório da % de tributos)))			R\$ 14.461,49
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	6,00%	R\$ 700,22
B	Lucro	6,79%	R\$ 839,96
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (COFINS)	3,00%	R\$ 433,84
	C.2. Tributos Federais (PIS)	0,65%	R\$ 94,00
	C.3. Tributos Estaduais (especificar)		R\$ 0,00
	C.4. Tributos Municipais (ISS)	5,0000%	R\$ 723,07
	<b>Total</b>		<b>R\$ 2.791,11</b>

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 2.203,73
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ 2.583,98
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	R\$ 340,29
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ 498,70
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	R\$ 6.043,69
	<b>Subtotal (A + B +C+ D+E)</b>	<b>R\$ 11.670,38</b>
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$ 2.791,11
	<b>Valor Total por Empregado</b>	<b>R\$ 14.461,49</b>



**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**  
**MODELO PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS**

Com ajustes após publicação da Lei nº 13.467, de 2017; IN 5/17 e IN7/18

**Dados para composição dos custos referentes a mão de obra**

1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	Supervisor
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4201-35
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.612,56
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisor
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)	01/01/2024
6	Data de apresentação desta proposta de preços	03/10/2024
7	Local da prestação dos serviços	Pará

**Módulo 1 - Composição da Remuneração**

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	R\$ 2.612,56
B	Adicional de Periculosidade	R\$ 0,00
C	Adicional de Insalubridade	R\$ 0,00
D	Adicional Noturno	R\$ 0,00
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$ 0,00
F	Outros (Especificar)	R\$ 0,00
	<b>Total</b>	<b>R\$ 2.612,56</b>

**Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**

**Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,3300%	R\$ 217,63
B	Férias e Adicional de Férias	12,1000%	R\$ 316,12
	<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 533,75</b>

**Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.**

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	R\$ 629,26
B	Salário Educação	2,50%	R\$ 78,66
C	SAT	3,00%	R\$ 94,39
D	SESC ou SESI	1,50%	R\$ 47,19
E	SENAI - SENAC	1,00%	R\$ 31,46
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 18,88
G	INCRA	0,20%	R\$ 6,29
H	FGTS	8,00%	R\$ 251,70
	<b>Total</b>	<b>36,80%</b>	<b>R\$ 1.157,83</b>

**Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.**

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 4,00	R\$ 19,25
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	R\$ 25,50	R\$ 504,90
C	Seguro de Vida e Aux. Funeral		R\$ 17,00
D	Plano de assistência e cuidado pessoal		R\$ 19,90
E	Outros (especificar)		R\$ 0,00
	<b>Total</b>		<b>R\$ 561,05</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	R\$ 533,75
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ 1.157,83
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ 561,05
	<b>Total Módulo 2</b>	<b>R\$ 2.252,63</b>

13.3. A CONTRATADA deverá promover, às suas custas e em parceria com a PRODEPA, que determinará a metodologia e logística, treinamentos sempre que sejam necessários para a atualização das boas práticas dos serviços e/ou de capacitação para o desenvolvimento de projetos comerciais e/ou ações de recuperação de créditos da PRODEPA.

#### 14. DISPONIBILIDADE

---

14.1. A disponibilidade do serviço indica o percentual de atendimentos disponibilizados e solicitações recepcionadas, em comparação com a demanda de requisições ocorridas em um período.

14.2. Quando ocorrerem situações de indisponibilidade nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela PRODEPA, as solicitações não atendidas, bem como o motivo e data e hora da indisponibilidade, deverão ser encaminhados à PRODEPA, juntamente com o relatório de cobrança dos serviços, e não serão imputados à CONTRATADA;

14.3. A CONTRATADA deve possuir sistema e mecanismos de contingência para prevenção contra falhas da solução contratada em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo.

#### 15. ARQUITETURA TECNOLÓGICA

---

##### 15.1. TELEFONIA

15.1.1. A arquitetura da Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e estar de acordo com as Normas – Prática Telebrás 220-600-705 (Especificações Gerais Centrais Privadas de Comunicação Telefônica CPCT-Tipo PABX CPA) e NBR/ABNT 13.083 (CPCT-CPA):

15.1.2. Operar em tecnologia digital, com telefonia e computação integrados no mesmo ambiente, em barramento de dados e voz;

15.1.3. Dispor de Capacidade de acréscimos de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho operacional (escalabilidade horizontal);

15.1.4. Contemplar solução de gravação de voz, tanto para auditoria, quanto para aferição do grau de qualidade do processo de atendimento, inclusive pela supervisão do serviço;

15.1.5. Armazenar as informações pelo período mínimo de 90 dias;

15.1.6. Possuir recursos de URA;

15.1.7. A CONTRATADA executará os serviços por meio de um LINK E1, com número 0800 já existente e/ou outros que a PRODEPA definir e será gratuito ao cliente usuário da PRODEPA.

##### 15.2. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)

15.2.1. Distribuidor Automático de Chamadas, de Central de Comunicação Digital, que, usando recursos de telecomunicações e informática integrados em ambiente único, deverão possibilitar soluções avançadas em comunicação por voz e dados, configuração como descrito nos itens seguintes:

15.2.2. Encaminhamento das chamadas para as PA's de forma distribuída, evitando sobrecarga do operador e garantindo a qualidade do atendimento, observando-se a sistemática do atendimento descrita neste Termo;

15.2.2.1. Integração com a URA; e



- d) Possibilidade de transferência de bate-papo;
  - e) Bloquear visitantes indesejados;
  - f) O administrador poderá ver chats ativos;
  - g) O administrador poderá assumir o bate-papo;
  - h) Relatórios estatísticos diários;
  - i) Recuperação de senha do operador;
  - j) Grupos de operadores (Departamentos);
  - k) Possibilitar atribuir o operador a vários grupos;
  - l) Grupo de mensagens padrão;
  - m) Capacidade de selecionar o grupo na pesquisa;
  - n) Botão do grupo com status online off-line;
- 15.7. Chat e/ou Whatsapp - FUNCIONALIDADES DIPOSNÍVEIS PARA ADMINISTRAÇÃO
- a) Possibilidade de colocar em modo ausente;
  - b) Histórico de conversa com pesquisa através de filtros;
  - c) Vinculação e acesso imediato a conversas antigas;
  - d) Possibilidade de transferência de bate-papo;
  - e) O administrador poderá ver chats ativos;
  - f) O administrador poderá assumir o bate-papo;
  - g) Relatórios estatísticos diários;
  - h) Recuperação de senha do operador;
  - i) Grupos de operadores (Departamentos);
  - j) Possibilitar atribuir o operador a vários grupos;
  - k) Grupo de mensagens padrão;
  - l) Capacidade de selecionar o grupo na pesquisa pré-chat;
  - m) Botão do grupo com status online off-line;
  - n) Ativar e desativar recursos

ANEXO I-B

CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELA CENTRAL DE  
ATENDIMENTO DA CONTRATANTE.

1. OS SERVIÇOS DOS ATENDENTES SÃO:

---

- 1.1. • Link Inoperante;
- 1.2. • Criar Usuário – Governo Digital;
- 1.3. • Alterar Usuário – Governo Digital;
- 1.4. • Inativar Usuário – Governo Digital;
- 1.5. • Pesquisar Usuário – Governo Digital ;
- 1.6. • Resetar Usuário – Governo Digital;
- 1.7. • Incidência em radioenlace de backbone/ backhaul;
- 1.8. • Protocolos e informações de chamdos abertos;
- 1.9. • Solicitação de Formalização via e-mail;
- 1.10. • Criar Usuário Natural/Adabas;
- 1.11. • Alterar Usuário Natural/Adabas;
- 1.12. • Excluir Usuário Natural/Adabas;
- 1.13. • Resetar Usuário Natural/Adabas;
- 1.14. • Manutenção de serviços;
- 1.15. • Informações sobre instabilidade de link na rede;
- 1.16. • Informações Sobre serviços de outros órgãos; e,
- 1.17. • Manutenção corretiva de software;



## ANEXO I-C

### TIPOS DE RELATÓRIOS

#### 1. OS RELATÓRIOS DOS SERVIÇOS SÃO:

TIPO RELATÓRIO	FONTE	PERIODICIDADE
Número de atendimentos efetuados por Hora / dia / por mês / por tipo de serviço /por demanda por serviço não disponível.	Software (CRM) aplicativo da CONTRATADA	Diário e Mensal
Número de atendimentos efetuados por região origem da ligação por hora / por dia/ por mês / por tipo de serviço.	Software (CRM) aplicativo da CONTRATADA	Diário e Mensal
Número de atendimentos efetuados por região origem da ligação por hora / por dia / por mês / por tipo de serviço.	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário e Mensal
Volume de ligações atendidas, abandonadas, rejeitadas e oferecidas por hora, por dia, por semana e por mês, ano.	Software (CRM) aplicativo da CONTRATADA	Diário
Tempo médio de início de atendimento (tempo médio na fila de espera) por hora / por dia / por mês.	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário
Número médio de usuários na fila por hora / por dia / por mês, ano.	Recursos de telefonia	Diário
Tempo médio de atendimento por hora/ por dia / por mês, ano.	Recursos de telefonia	Diário
Registro de ocorrências (situações requeridas pelos clientes não previstas no banco de informações)	Software (CRM)	Diário
Relatórios sobre chamadas derivadas da URA, percentual de ligações atendidas até 20 (vinte) segundos e percentuais de ligações abandonadas na forma especificada neste termo, para que se possa aferir o nível de qualidade do serviço, conforme item 3.2.	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário