

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

EMPRESA PRESTADORA DOS SERVIÇOS	
RAZÃO SOCIAL	VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA
CNPJ	07.989.360/0001-07
ENDEREÇO	Rua: Rangel Pestana, 1161-Edson Queiroz Fortaleza-CE
PERÍODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	31/01/2009 a 31/01/2013
SERVIÇOS PRESTADOS	Prestação de serviços de atendimento, incluindo serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e atividades acessórias inerentes ao processo de atendimento. Compreendendo os serviços abaixo relacionados: Atendimento Generalistas - 1º Nível – atendimento aos CLIENTES, preferencialmente por meio de telefone e fax, através de posições de atendimento (PA's) denominadas "Atendentes Generalistas, operadas por técnicos de atendimento, visando atendimento de telemarketing ativo, realização de pesquisa junto aos clientes, oferta de produtos e serviços do Banco ou demandas decorrentes de campanhas publicitárias, cobrança, emissão de boletos e contato com clientes atuais e potenciais, envolvendo também o fornecimento de orientações sobre os produtos e serviços específicos e informações institucionais do Banco do Nordeste, a depender das solicitações emanadas das demais áreas do Banco do Nordeste. Atendimento Universal – 1º Nível – atendimento aos CLIENTES, por meio de telefone, internet, correio eletrônico e fax, através de posições de atendimento (PA's) denominadas "Atendentes 1º Nível", operadas por técnicos de atendimento, que podem solucionar a demanda do CLIENTE ou escaloná-la para outros níveis de atendimento e suporte. Compreende o atendimento receptivo e ativo prestados aos CLIENTES, atuais e potenciais, envolvendo o fornecimento de orientações sobre todos os produtos e serviços e informações institucionais do Banco do Nordeste, bem como contatos ativos para avisos de reembolso, cobrança de clientes em atraso, emissão de boletos, dentre outros serviços correlatos. Com relação à atividade de cobrança, informamos que no período de setembro/2011 a setembro/2012 foram feitos 137.884 contatos e apresentando uma média mensal de 11.490 no mesmo período.



Banco do Nordeste do Brasil S.A.
Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas
Av. Pedro Ramalho 5700 - Passaré
Caixa Postal 628
60743-902 - Fortaleza-CE
clienteconsulta@bnb.gov.br

CONTRATO Nº 2008/444 QUE ENTRE SI CELEBRAM O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA., PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO.

O **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.**, Sociedade de Economia Mista, integrante da Administração Pública Federal Indireta, com sede em Fortaleza-CE, na Av. Paranjana, 5.700 - Passaré, inscrito no CNPJ sob nº 07.237.373/0001-20, doravante denominado CONTRATANTE ou BANCO, e de outro lado a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.**, com sede FORTALEZA-CE, situada na Rua Rangel Pestana, nº 1.161, Edson Queiroz, CEP: 60.833-012, inscrita no CNPJ sob o nº 07.989.360/0001-07, doravante denominada CONTRATADO, têm entre si, justa e avençada a execução dos serviços objeto deste Instrumento, sob o regime de empreitada indireta por preço global, vinculada ao Edital de Pregão Eletrônico 2008/210, de 27/10/2008, seus Anexos e à proposta de preço s/nº, de 14/11/2008, nos termos da(s) Lei(s) nº 8.666/93 e 10.520/2002, e do Decreto 5.450/2005, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada, sob regime de empreitada por preço global, para prestação de serviços de atendimento, incluindo serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e atividades acessórias inerentes ao processo de atendimento, em conformidade com as especificações constantes nos Anexos deste Instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os serviços serão prestados diretamente pelo CONTRATADO, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CUSTOS

O custo mensal estimado dos serviços é de R\$ 165.666,63 (cento e sessenta e cinco mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e três centavos), conforme composição de custos constante no Anexo I deste Instrumento, cujo(s) desembolso(s) dar-se-á(ão) com os recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a(s) rubrica(s) 843205010000-06 LOC. SUPORTE TÉCNICO DE INFORMÁTICA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, com início em 1º/02/2009 e término em 31/01/2010, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante Aditivo Contratual, limitado a 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no 4º (quarto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pelo contratado, em uma agência do **BANCO DO NORDESTE**, ficando sua liberação condicionada à total observância deste Contrato. Para tanto, o Contratado deverá apresentar, impreterivelmente, até o penúltimo dia útil de cada mês, as notas fiscais/faturas em boa e devida forma, anexando a(s) ordem(ns) de serviço(s) de acordo com o(s) modelo(s) constante(s) no Anexo IV deste Instrumento. Caso o Banco não as receba até o penúltimo dia útil de cada mês, o pagamento será realizado cinco dias úteis após seu recebimento. A liberação do pagamento fica condicionada, ainda, ao atendimento das exigências abaixo, sem que caiba ao Contratado reivindicar quaisquer acréscimos (multas, juros ou reajustamentos) sobre valores retidos:

- I - manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação que deu origem a este Instrumento;
- II - anexação à fatura de cobrança do mês em referência de cópia da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social-GFIP, para cumprimento do estabelecido no art. 165 da IN 03 da Secretaria da Receita Previdenciária, o qual determina que a empresa contratante fica obrigada a manter em arquivo, por empresa contratada, em ordem cronológica, durante o prazo de dez anos, as notas fiscais, as faturas ou os recibos de prestação de serviços e as correspondentes GFIP, sempre acompanhada da correspondente Relação de empregados;

12º ADITIVO AO CONTRATO Nº 2008/444, PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO.

CONTRATADO: VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA., com sede em Fortaleza-CE, situada na Rua Rangel Pestana, nº 1.161, Edson Queiroz, CEP: 60.833-012, inscrita no CNPJ sob o nº 07.989.360/0001-07, doravante denominada CONTRATADO, por seu(s) representante(s) abaixo firmado(s).

CONTRATANTE: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., Sociedade de Economia Mista, integrante da Administração Pública Federal Indireta, com sede em Fortaleza-CE, na Av. Dr. Silas Munguba, 5.700 – Passaré, CEP: 60.743-902, inscrito no CNPJ sob nº 07.237.373/0001-20, doravante denominado CONTRATANTE ou BANCO, por seu(s) representante(s) abaixo firmado(s).

O presente aditivo tem por objeto a **PRORROGAÇÃO** do prazo de vigência do Contrato acima caracterizado, com amparo no Art. 57, Inciso II, e parágrafo 4º da Lei 8.666/93, conforme autorizado pelo Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão, ref. 2014/000300, de 24/03/2014, seguindo a minuta padrão nº 17, de 22/04/2013.

CLÁUSULA PRIMEIRA: O prazo de vigência do Contrato ora aditado está prorrogado por 04 (quatro) meses.

PARÁGRAFO ÚNICO: O presente Aditivo poderá ser rescindido antes do prazo estipulado, caso termine o caráter excepcional que justificou a prorrogação, não gerando qualquer ônus ao BANCO, mediante comunicação prévia ao CONTRATADO com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CUSTOS: O custo mensal dos serviços para o período prorrogado é de R\$ 329.865,24 (trezentos e vinte e nove mil, oitocentos e sessenta e cinco reais e vinte e quatro centavos), cujo(s) desembolso(s) dar-se-á(ao) com os recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a rubrica 00000269/000032 – LOCAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA – SERVIÇOS DE TERCEIROS.

CLÁUSULA TERCEIRA: Ratificam-se todas as demais cláusulas e condições do contrato original e de seus aditivos, aqui não expressamente alteradas, que continuam em pleno vigor.

CLÁUSULA QUARTA: Este aditivo vigorará de 1º/05/2014 a 31/08/2014.

E por estarem as partes justas e contratadas, assinam o presente aditivo em 02 (duas) vias de igual teor, para um só efeito, na presença das testemunhas previstas em lei.

Fortaleza-CE, 29/04/2014

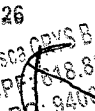
Pelo **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S. A.**
Ambiente de Estratégia de Suprimento de Logística
Célula de Licitações e Contratos


CÉLIA de MATOS Ferreira
Gerente de Ambiente

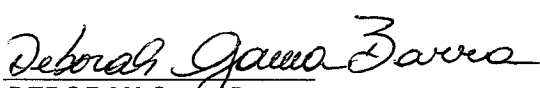

Antônia KELVIANE da Silva Jorge Adriano
Gerente Executivo – DIRGE

TESTEMUNHAS:


Ione Alexandre da Silva
CPF: 048.709.943-56
RG: 2003097000626


Francisco CPYS B. C. Cavalcanti
CPF: 048.822.593-00
RG: 94002493681

Pela **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.**


DEBORAH Garça Barra
Sócia Administradora
CPF: 412.947.342-53

III - cumprimento das demais condições e cláusulas definidas neste Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A liberação do pagamento de que trata o *caput* desta Cláusula fica condicionada, ainda, à atestação, por parte do BANCO, do cumprimento, pelo CONTRATADO, das obrigações abaixo, sem prejuízo das sanções previstas na **Cláusula Décima Primeira** deste instrumento:

- I - execução dos serviços em conformidade com as especificações deste Contrato;
- II - pagamento dos salários e demais benefícios dos empregados alocados ao CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;
- III - fornecimento de vales-transporte e vales-refeição aos empregados alocados na prestação dos serviços até o 1º dia útil de cada mês.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Ocorrendo atraso no pagamento, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido, de alguma forma, para o atraso, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios apurados com base na variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A fatura não aprovada pelo BANCO será devolvida ao CONTRATADO para as necessárias correções das falhas que ensejaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação.

- I - A devolução da fatura não aprovada pelo BANCO, em nenhuma hipótese, autorizará o CONTRATADO a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.
- II - O crédito referente às faturas mensais só é exigível do BANCO se a obrigação for adimplida, ou seja, se efetivamente forem executados os serviços previstos neste Instrumento Contratual.

PARÁGRAFO QUARTO - O CONTRATADO deverá apresentar, sempre que solicitado, as cópias das folhas de pagamento, contracheques e outros documentos relativos aos empregados alocados na execução dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e outros tributos incidentes sobre esses serviços, e também:

- Certidão Negativa de Débito Salarial;
- Certidão Negativa de infrações Trabalhistas;
- Certidão Negativa de infrações Trabalhistas à legislação de proteção à criança e ao adolescente;
- Recibo do Cadastro Geral de Empregados e desempregados – CAGED.

CLÁUSULA QUINTA - DA REPACTUAÇÃO

A repactuação deste Contrato é permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação (mês/ano).

- I - Os efeitos financeiros da repactuação são devidos a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, desde que devidamente acompanhada dos documentos comprobatórios, cabendo à parte interessada a iniciativa e o encargo dos cálculos e da demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos, observadas as condições estabelecidas neste Instrumento.

- I.1 - Será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação de antecipações e benefícios não previstos originariamente.

CLÁUSULA SEXTA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

Durante a vigência deste contrato, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada, sistematicamente, pelo representante do CONTRATANTE, designado pelo titular ou substituto formal do Ambiente de Marketing - Cliente Consulta, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

CONTRATO Nº 2008/444, de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO.

- I - Caberá ao fiscal do contrato o recebimento da nota fiscal/fatura apresentada pelo CONTRATADO, a devida atestação dos serviços e aposição de assinatura sob carimbo identificador, para fins de liquidação e pagamento.
- II - A atestação referida na alínea anterior representa a confirmação da efetiva prestação dos serviços e o total cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO.
- III - A liquidação e pagamento da nota fiscal/fatura apresentada observará a aplicação da **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES**, deste instrumento, quando for o caso.
- IV - O representante do CONTRATANTE anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Instrumento, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- V - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante serão solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas cabíveis.

PARÁGRAFO ÚNICO - O CONTRATADO poderá manter preposto para representá-lo durante a execução deste Contrato, desde que aceito pela Administração do CONTRATANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS

O CONTRATANTE exigirá supervisão dos serviços, cabendo ao CONTRATADO acompanhar a execução dos mesmos. O CONTRATANTE, por sua vez, exercerá ampla fiscalização dos serviços, sem que o exercício dessa faculdade envolva, a qualquer tempo, anuência ou co-responsabilidade de sua parte, para com o CONTRATADO ou os empregados desta, registrando-se as ocorrências verificadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATANTE comunicará imediatamente ao CONTRATADO qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, de modo a permitir prontamente as providências cabíveis.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese do item anterior, o CONTRATADO adotará providências imediatas a fim de assegurar a execução normal dos serviços sem solução de continuidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO - No uso dessa prerrogativa, o CONTRATANTE poderá exigir a imediata substituição do empregado do CONTRATADO que se achar em condição ou atitude incompatível com a natureza do serviço prestado.

PARÁGRAFO QUARTO - Conforme o serviço prestado, os funcionários do CONTRATADO poderão receber código de identificação e autorizações de acesso aos sistemas e aos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE. A tentativa ou concretização de acesso não autorizado será motivo de imediato desligamento do funcionário do CONTRATADO.

CLÁUSULA OITAVA - DA GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, o CONTRATADO deverá prestar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura deste contrato, garantia de **5% (cinco por cento)** na modalidade **SEGURO GARANTIA**, cujo prazo de validade deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - No caso de utilização total ou parcial da garantia, o CONTRATADO deverá proceder à respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data em que tiver sido notificado pelo CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Após o perfeito cumprimento do Contrato, caso não esteja pendente a apuração de irregularidades na sua execução, a garantia prestada será liberada ou restituída, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data de vencimento do Contrato, e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente pela variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), apurado e divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

- I - A liberação da garantia, no prazo indicado no parágrafo anterior, está condicionada à apresentação de documento firmado pelo sindicato relativo à categoria profissional envolvida, declarando que não há pendências

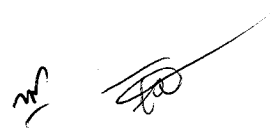
CONTRATO Nº 2008/444, de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO.

envolvendo direitos trabalhistas dos empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto às verbas rescisórias.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATADO

- I. Executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, registradas em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade do Banco do Nordeste, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos em dia, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como, impostos, taxas, multas, seguros e outros encargos que venham a incidir sobre os serviços a serem contratados ou que, direta ou indiretamente, com eles se relacionem, inclusive encargos decorrentes de eventuais acidentes de trabalho e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora.
- II. Cumprir e obedecer as Diretrizes e Normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do CONTRATANTE necessária para resguardar e assegurar que as informações sejam preservadas quanto à integridade e confidencialidade, sob pena de responsabilizar-se pelo ressarcimento de quaisquer danos ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de execução dos serviços contratados, bastando, para tanto, comunicação por escrito.
- III. Observar durante a execução dos serviços contratados o fiel cumprimento das leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que venham a vigor, sendo a única responsável pelas infrações que venham a ser cometidas.
- IV. Assumir, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, por meio de ponto eletrônico, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.
- V. O Banco terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação;
- VI. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente de qualquer descumprimento, sem prejuízo da fiscalização a ser exercida pelo BANCO DO NORDESTE;
- VII. Informar ao Banco, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, número da carteira de identidade, CPF, telefone, endereço e filiação de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias;
- VIII. Garantir que todos os equipamentos e infra-estrutura disponibilizados sejam utilizados com o fim específico para a perfeita execução dos serviços, ressarcindo o Banco dos custos envolvidos pela utilização indevida dos mesmos.
- IX. Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato, nos termos do § 1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93;
- X. Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, conforme consta no Acordo de Responsabilidade para Fornecedores e Parceiros, parte integrante deste Instrumento, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis;
- XI. Assumir inteira responsabilidade por qualquer dano porventura causado aos móveis, utensílios, softwares, máquinas e equipamentos do CONTRATANTE, ou a terceiros, bem como pelo desvio ou desaparecimento de bens, documentos ou valores de propriedade do CONTRATANTE, ou de seus funcionários, comprovadamente resultante de dolo ou culpa de seus empregados e ocorrido no horário em que o prédio estiver sob os cuidados dos seus auxiliares ou prepostos, para execução dos serviços contratados.
- XII. Realizar, às suas expensas, os exames médicos exigidos na admissão, assim como durante a vigência do contrato de trabalho, na forma da legislação.

- XIII. Exercer controle sobre a assiduidade e pontualidade dos seus empregados, mediante apresentação de relatório mensal de frequência, abatendo faltas e atrasos por ocasião da elaboração da fatura.
- XIV. Na hipótese de quaisquer impedimentos/afastamentos de seu empregado, o CONTRATADO deverá substituí-lo, de imediato, por outro de experiência e conhecimentos técnicos comprovados e de mesmo nível ou superior. O CONTRATADO compromete-se, no entanto, na medida possível, a evitar permuta de técnicos alocados a tarefas em andamento.
- XV. O CONTRATANTE poderá exigir a substituição de técnico que não esteja correspondente à sua expectativa, de acordo com seus parâmetros éticos e profissionais. Neste caso, o CONTRATANTE solicitará, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, a substituição do(s) técnico(s) devendo o CONTRATADO atender prontamente à solicitação neste prazo, assegurando a continuidade e a execução normal dos serviços.
- XVI. Reportar ao CONTRATANTE imediatamente, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do seu contingente de recursos humanos.
- XVII. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação exigidas na licitação, necessárias para que todos os serviços sejam executados com utilização eficiente dos recursos disponíveis.
- XVIII. Providenciar o repasse de atividades, quando da substituição de seus técnicos, sem ônus para o contratante.
- XIX. Todos os profissionais deverão ser mantidos, nas instalações do Banco do Nordeste, reservando-se ao CONTRATANTE o direito de redistribuir os profissionais, de acordo com a necessidade dos serviços contratados;
- XX. O CONTRATADO deverá manter o seu contingente de recursos humanos atualizado tecnologicamente de acordo com a evolução da plataforma de Tecnologia do Banco do Nordeste, devendo, para tanto, promover treinamento acerca do ambiente computacional e aplicativos do Banco do Nordeste, de acordo com estabelecido no Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços, Anexo VII deste Instrumento.
- XXI. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao seu pessoal, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressados pelo CONTRATADO, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos do CONTRATANTE.
- XXII. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportado pelo CONTRATANTE por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e o CONTRATANTE.
- XXIII. Assumir qualquer risco ou custo por afastamento, remanejamento ou desligamento de seus profissionais, sem ônus adicionais para os acordos firmados com o CONTRATANTE, garantindo a continuidade dos serviços Contratados, mantendo a qualidade e os prazos acordados.
- XXIV. Gerenciar seus profissionais, durante toda a execução dos serviços prestados ao CONTRATANTE.
- XXV. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do BNB estabelecidos neste Instrumento e no respectivo Edital.
- XXVI. Atuar em todas as fases dos serviços para os quais foi contratada, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem os resultados Contratados.
- XXVII. Garantir a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Instrumento e anexos, partes integrantes deste contrato.
- XXVIII. Promover a transferência do conhecimento dos serviços conforme estabelecido neste Instrumento e anexos partes integrantes deste contrato, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- XXIX. Acompanhar o cumprimento dos serviços cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente de fiscalizá-los, não se eximindo das suas obrigações, independente de ações de eventual fiscalização exercida pelo CONTRATANTE.



CONTRATO Nº 2008/444, de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO.

- XXX. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho.
- XXXI. Indenizar ao CONTRATANTE ou terceiro por todo e qualquer dano ou prejuízo causado, até o valor deste CONTRATO, decorrente de ações dolosas ou culposas de seus empregados, prepostos ou mandatários, ocasionadas às instalações, móveis, utensílios, equipamentos, aplicativos, bens ou serviços e, especialmente, àqueles que lhe forem confiados para a execução deste CONTRATO.
- XXXII. Arcar com eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados, apurados em processo administrativo, autorizando ao CONTRATANTE a descontar o valor correspondente aos referidos danos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos mensais que lhe forem devidos, da garantia contratual, nessa ordem, independentemente de qualquer procedimento judicial, garantida a prévia defesa.
- XXXIII. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização do Banco, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato.
- XXXIV. Manter o seu contingente de recursos humanos identificados por crachás, quando nas dependências do Banco do Nordeste.
- XXXV. Capacitar, às suas expensas, sempre que necessário, os profissionais utilizados na prestação dos serviços nas competências necessárias ao atendimento dos serviços solicitados pelo Banco do Nordeste, observando o descrito no Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços, Anexo VII deste Instrumento.
- XXXVI. Cuidar para que a execução dos treinamentos de reciclagem e aprimoramento contínuo não prejudique, sob nenhuma hipótese, a execução dos serviços ou a sua produtividade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A infração a este dispositivo implicará a rescisão imediata do contrato, sujeitando-se o CONTRATADO às penas da Lei.

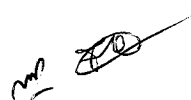
PARÁGRAFO SEGUNDO - Não acessar informações confidenciais do CONTRATANTE, salvo sob sua autorização prévia por escrito.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Cumprir o disposto a seguir quando tiver acesso a informações confidenciais do CONTRATANTE:

- i. Limitar o acesso a estas informações aos profissionais que estejam envolvidos nos serviços objeto deste Contrato;
- ii. Notificar prontamente o CONTRATANTE sobre qualquer divulgação ou uso não autorizado destas informações e seguir todos os procedimentos indicados pelo CONTRATANTE para remediar qualquer divulgação ou uso;
- iii. Garantir que as pessoas com acesso a estas informações estejam avisadas de sua natureza confidencial e das obrigações relacionadas a este fato.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATADO

- I. Para a perfeita execução dos serviços contratados, o CONTRATADO deverá cumprir com as seguintes obrigações, sem ônus adicional para o Banco do Nordeste:
 - I.1. Plano de Transição Inicial e Plano de Transição Final, conforme definido no Anexo V deste Instrumento.
 - I.2. Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços, conforme definido no Anexo VII deste Instrumento;
 - I.3. Disponibilização de material necessário à execução dos serviços, constituído de telefone celular e headset e demais itens conforme descrito no item 1.3 Especificações dos Serviços, Anexo II deste Instrumento.
 - I.4. Fornecimento ao Banco, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado.



- I.5. Oferecer, por escrito e mediante solicitação do Banco, relatório sobre os serviços prestados, acatando sugestões que visem corrigir possíveis falhas e melhor atender às necessidades do Banco.
- I.6. Garantir atendimento nos prazos previstos nos Acordos de Nível de Serviço e Ordem de Serviços.
- I.7. Cuidar para que no âmbito do ambiente de trabalho, os profissionais não sejam interrompidos por terceiros.
- I.8. O CONTRATADO obriga-se a permitir que a auditoria do Banco, ou de terceiros por esta indicados, tenham acesso a todos os documentos físicos/eletrônicos produzidos pelo CONTRATADO e que digam respeito ao objeto deste Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATADO permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização dos serviços contratados, durante a vigência deste contrato, fornecendo informações, inclusive as de natureza técnicas relativas aos serviços, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Ao Banco, é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste contrato, juntamente com representante credenciado pelo CONTRATADO.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATANTE

- I. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades de atendimento, as regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- II. Proporcionar ao CONTRATADO os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho das atividades exigidas no Contrato;
- III. Informar à Contratada as normas e procedimentos de acesso às instalações do BANCO DO NORDESTE.
- IV. Permitir acesso dos técnicos do CONTRATADO aos equipamentos e sistemas do BANCO DO NORDESTE necessários à execução dos serviços.
- V. Orientar, acompanhar, controlar e supervisionar a execução dos serviços, objeto deste Contrato.
- VI. Efetuar, nos prazos estabelecidos, os pagamentos das faturas apresentadas pelo CONTRATADO, desde que aprovadas.
- VII. Ressarcir ao CONTRATADO pelas despesas de passagens aéreas/terrestres, e diárias de seu pessoal, quando houver deslocamento para outros Estados, tendo por parâmetro os valores utilizados pelo CONTRATANTE.
- VIII. Designar um GESTOR DO CONTRATO que será o principal representante do CONTRATADO junto ao CONTRATADO;
- IX. Notificar o CONTRATADO qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços contratados;
- X. Exercer permanente gestão e fiscalização na execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto Contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- XI. Prestar informações, esclarecimentos necessários e dar condições – no que lhe couber – para que o CONTRATADO possa executar os serviços objeto desta contratação;
- XII. Comunicar ao CONTRATADO as alterações na plataforma tecnológica, nas normas, padrões, processos e procedimentos e estipular prazo para adequação do CONTRATADO;

CONTRATO Nº 2008/444, de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO.

- XIII. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades de atendimento, as regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- XIV. Formalizar toda e qualquer comunicação, solicitação de serviços ou esclarecimentos feitos ao CONTRATADO;
- XV. Proporcionar, a seu critério, recursos técnicos necessários ao bom desempenho dos serviços;
- XVI. Disponibilizar infra-estrutura e material de consumo, necessário à execução dos serviços, constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, software de registro e acompanhamento do Atendimento, canais de telefonia e aparelhos telefônicos, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES

- I - Quando configuradas as situações abaixo descritas será imputada multa de 5% (cinco por cento), aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa.
- I.1 - não alocação dos profissionais de acordo com os perfis exigidos no Anexo VI deste Instrumento - Perfil dos Profissionais do Contratado;
- I.2 - quebra de sigilo das informações do Banco do Nordeste;
- I.3 - violação ou não cumprimento de outras cláusulas ou condição estipulada no Contrato;
- II - O não fornecimento ou a falta de *headset* ou algum de seus componentes, não fornecimento de telefones celulares para as atividades de atendimento *in loco* ou algum outro item mencionado no item 3.3.4, deste Anexo, acarretará em multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor acordado da(s) OS do mês.
- III - O descumprimento do estabelecido no item 7. Acordo de Níveis de Serviços Contratados, Especificações dos Serviços, Anexo II deste Instrumento, implicará, a critério do Banco do Nordeste, em aplicação de multa nos percentuais ali descritos, calculado sobre o valor acordado da(s) OS do mês, por índice não atendido.
- III.1 - Esta multa está limitada ao valor total da OS;
- IV - Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato ou havendo atos fraudulentos, violação de sistemas, má fé nos registros de trabalho, o Banco do Nordeste poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao Contratado as seguintes sanções:
- IV.1 - advertência;
- IV.2 - multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado;
- IV.3 - impedimento de licitar e de contratar com a União, e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Reserva-se ao CONTRATANTE o direito de reter e compensar, dos pagamentos do CONTRATADO, as multas referidas nos incisos I, II, III e IV.2 desta Cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A retenção referida no parágrafo anterior será efetivada logo após o CONTRATADO ser comunicado da abertura de processo administrativo para apuração da infração contratual, garantida a apresentação de sua defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

PARÁGRAFO TERCEIRO - As penalidades previstas são independentes entre si e poderão ser aplicadas de forma isolada ou conjunta independentemente de sua quantidade, limitado ao preço global deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO

- I - A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

- I.1 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurando o contraditório e a ampla defesa.
- II - A rescisão deste Contrato poderá ser:
- II.1 - determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada; ou
- II.2 - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo licitatório, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE; ou
- II.3 - judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.
- III - A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ACORDO DE RESPONSABILIDADE

O documento denominado "ACORDO DE RESPONSABILIDADE PARA FORNECEDORES E PARCEIROS", constituirá parte integrante deste Instrumento.

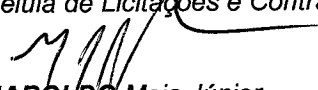
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

O foro deste Contrato é o da Comarca de Fortaleza-CE, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão que porventura for suscitada na execução ou interpretação deste Contrato.

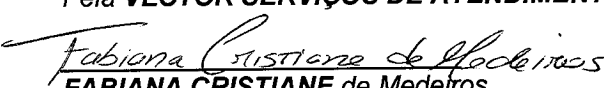
E por estarem as partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, para um só efeito, juntamente com 02 (duas) testemunhas.

Fortaleza-CE, 2 de janeiro de 2009

Pelo **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S. A.**
Ambiente de Gestão dos Serviços de Logística
Célula de Licitações e Contratos

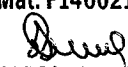

HAROLDO Maia Júnior
Gerente Executivo - Direção Geral

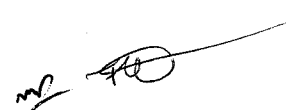
Pela **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**


FABIANA CRISTIANE de Medeiros
Diretora Comercial
CPF: 950.215.124-68

TESTEMUNHAS:


Raphael Silveira Ferreira
CPF 461.759.203-25
Mat. F146021


Maria LUCILENE Cavalcante de França Lima
CPF: 052.436.883-04



ANEXO I

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE DE HORAS Atividade estimada para 12 meses	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
Serviços de atendimento – Atendente Generalista	104.603	9,8805	1.033.529,94
Serviço de Atendimento – Atendente Universal	68.612	11,7576	806.712,45
Monitoria do Atendimento e da Qualidade – 1º nível	4.380	13,3017	58.261,45
Coordenação Técnica e Operacional – 1º nível	2.080	21,5134	44.747,87
Coordenação Administrativa e da Qualidade – 1º nível	2.080	21,5134	44.747,87
PREÇO GLOBAL	181.755		1.987.999,58

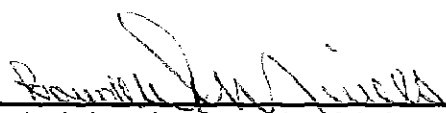
ATESTAMOS, para os devidos fins, que a empresa identificada no quadro acima presta para a empresa, identificada no quadro abaixo, os serviços supracitados.

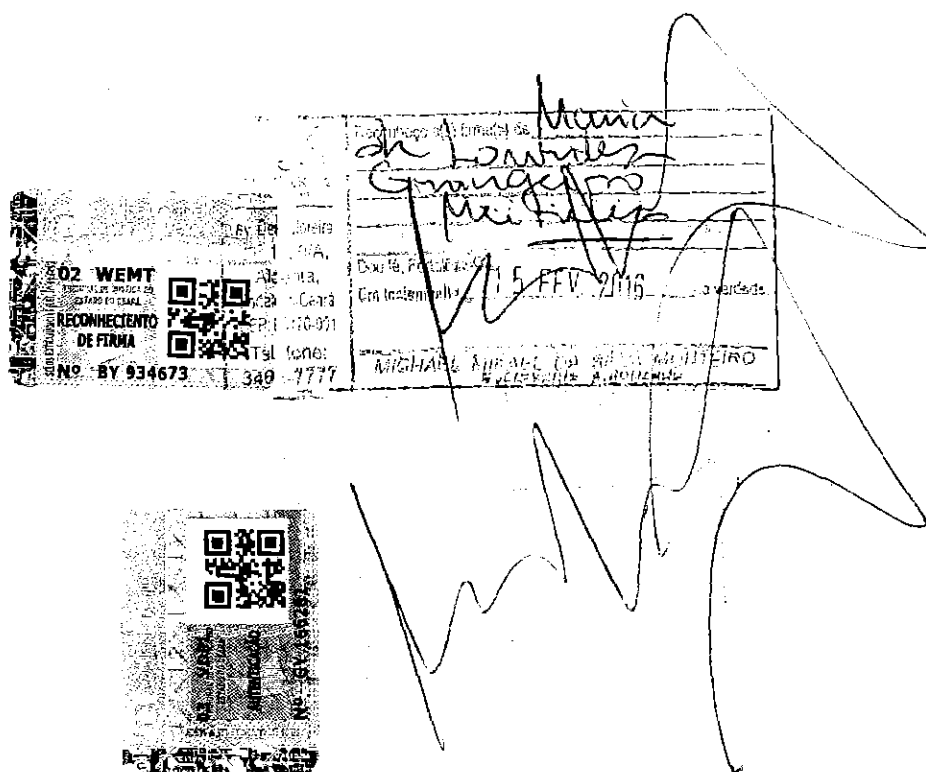
EMPRESA EMITENTE DO ATESTADO	
RAZÃO SOCIAL	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S/A
CNPJ	07.237.373/0001-20
ENDEREÇO	Av. Pedro Ramalho, 5700-Passaré Fortaleza-CE
TELEFONE/FAX/E-MAIL	85 3299.3898/8736.2945/veleida@bnb.gov.br
Nome e Cargo do Representante da Empresa	Veleida Emidio de Paula Costa – Gerente Executiva Cliente Consulta

O Banco atua em cerca de 2 mil municípios, abrangendo os nove Estados da Região Nordeste (Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe e Bahia), o norte de Minas Gerais (incluindo os Vales do Mucuri e do Jequitinhonha) e o norte do Espírito Santo.

Atestamos ainda, que tal prestação de serviço está sendo executado satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumida.

Fortaleza (CE), 01.11.2012


 Maria de Lourdes Grangeiro Meireles
 Gerente Executiva, em exercício



Atestado de Capacidade Técnica

Atestamos para os devidos fins que a VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 07.989.360/0001-07, com sede na cidade de Fortaleza/CE, desempenha de forma satisfatória os serviços descritos abaixo, referente ao Contrato 223/2011 firmado com a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE, localizada à Av. Lauro Vieira Chaves, 1030, Bairro: Vila União, Fortaleza-Ce, CNPJ 07.040.108/0001-57.

Objeto do contrato: Serviços Sistemáticos e Continuados de Teleatendimento, por empresa especializada, envolvendo o desenvolvimento, implantação e operação de uma Central de Teleatendimento – *Call Center*, abrangendo todos os recursos necessários para a sua operacionalização, incluindo canais de voz, circuitos para integração das redes locais de computadores, elementos de interconexão, *frond-end* de atendimento, adequação ambiental, *equipamentos – Private Automatic Branch Exchange – PABX*, Distribuidor Automático de Chamadas – DAC, funcionamento integrado utilizando *Computer Telephony Integration – CTI*, Gravação Digital de Conversação, Recursos para a Operação e Pessoal (Operador de *Telemarketing*, Supervisor de *Telemarketing* e Atendimento, Monitor, Suporte e Apoio Administrativo, Coordenador e Gerente). A Contratada atendeu no ano de 2012 o volume de 1.471.006 (um milhão quatrocentos setenta e um mil e seis) chamadas com 59 (cinquenta e nove) posições de atendimento - PA's e a prestação do serviço se deu nas dependências da contratada, 24 horas por dia, 7 dias da semana, inclusive feriados

Declaramos que inexistem fatos, até a presente data, que desabonem a sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Fortaleza, 17 de maio de 2013.


Agostinho Moreira Filho
Gerente Gerem
Neurisângelo Cavalcante de Freitas
Diretor Comercial



Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

CONTRATO Nº 223/2011 – PROJU – CAGECE

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ –
CAGECE E A EMPRESA VÉCTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, PARA OS
FINS NELE INDICADOS.**

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE, situada na Rua Dr. Lauro Vieira Chaves, nº 1030 – Vila União, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.108/0001-57, e denominado de **CONTRATANTE**, neste ato representada pelos seus Diretores Presidente, Gotardo Gomes Gurgel Júnior, brasileiro, casado, administrador, Gestão Empresarial, José Alberto Alves de Albuquerque Júnior, brasileiro, casado, economista, e Comercial, Antônio Alves Filho, brasileiro, solteiro, advogado, residentes e domiciliados em Fortaleza/CE e a Empresa **VÉCTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, nº 1161 – B. Edson Queiroz, em Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob nº 07.989.360/0001-07, aqui denominada de **CONTRATADA**, por sua representante legal, Deborah Gama Barra, brasileira, solteira, empresária, ao final assinados, **RESOLVEM** celebrar o presente contrato, mediante as Cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTAÇÃO

1.1. O presente contrato tem como fundamento o Edital do Pregão Presencial nº 20110084, e seus ANEXOS, os preceitos do direito público, e a Lei Federal nº 8.666/1993, com suas alterações, e, ainda, outras leis especiais necessárias ao cumprimento de seu objeto.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E A PROPOSTA

2.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do Edital do Pregão Presencial nº 20110084, e seus anexos, e à proposta da Contratada, apresentada no dia 02/09/2011, e, ainda nos demais despachos e documentos constante do Processo nº 0163.000314/2011-20-Cagece, os quais constituem parte integrante deste instrumento, independente de sua transcrição.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. Constitui objeto deste contrato os **Serviços de Central de Atendimento, com Teleatendimento Receptivo e Ativo, Humano e Eletrônico, com Fila Universal, abrangendo todos os Recursos Necessários à sua Implantação, Operacionalização e Conexão de Dados Ligada com a Cagece, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no anexo I do Edital, Adendos e na proposta da Contratada.**



OUT. 2017
Jonison Chaves de Oliveira
Escritor Autorizado

Cagece - Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE - Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1143

**CONTRATO Nº 223/2011 – PROJU – CAGECE
PRIMEIRO TERMO ADITIVO**

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE E A EMPRESA VÉCTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, PARA SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO, HUMANO E ELETRÔNICO, COM FILA UNIVERSAL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E CONEXÃO DE DADOS LIGADA COM A CAGECE, NA FORMA ABAIXO:

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE, Sociedade de Economia Mista Estadual, vinculada à Secretaria das Cidades, com sede em Fortaleza/CE, na Rua Dr. Lauro Vieira Chaves, nº 1030 – Vila União, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.108/0001-57, doravante designada CAGECE, representada neste ato por seus Diretores Presidente, Gotardo Gomes Gurgel Júnior, brasileiro, casado, administrador, e Gestão Empresarial, José Alberto Alves de Albuquerque Júnior, brasileiro, casado, economista, ambos residentes e domiciliados em Fortaleza/CE, e a Empresa **VÉCTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, nº 1161 – B. Edson Queiroz, em Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob nº 07.989.360/0001-07, aqui denominada de CONTRATADA, por sua representante legal, Deborah Gama Barra, brasileira, solteira, empresária, ao final assinados, resolveram celebrar o presente Termo Aditivo ao Contrato nº 223/2011-Proju-Cagece, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO FUNDAMENTO:

Fundamenta-se este Termo Aditivo na autorização do Diretor Presidente da Cagece, com respaldo nos artigos 58, inciso I e § 2º; 65, inciso I, alínea “b” e seu § 1º, da Lei nº 8.666/93, na Justificativa Técnica da Ouvid, e, nos demais despachos e documentos constantes do Processo nº 0163.002045/2012-72-Cagece, parte integrante deste Termo, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO:

Este Termo tem por objetivo **acréscimo de novos quantitativos de serviços, no montante de R\$ 525.648,00 (quinhentos e vinte e cinco mil, seiscentos e quarenta e oito reais), em percentual correspondente a 20%, sobre o valor global inicialmente contratado.**



\\srvarq\gerencias\projulcontratosDig\Aditivos\1º2232011.doc

Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE – Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1843



**CONTRATO Nº 223/2011 – PROJU – CAGECE
SEGUNDO TERMO ADITIVO**

SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE E A EMPRESA VÉCTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, PARA SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO, HUMANO E ELETRÔNICO, COM FILA UNIVERSAL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E CONEXÃO DE DADOS LIGADA COM A CAGECE, NA FORMA ABAIXO:

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE, Sociedade de Economia Mista Estadual, vinculada à Secretaria das Cidades, com sede em Fortaleza/CE, na Rua Dr. Lauro Vieira Chaves, nº 1030 – Vila União, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.108/0001-57, doravante designada CAGECE, representada neste ato por seu Diretor Presidente, Gotardo Gomes Gurgel Júnior, brasileiro, casado, administrador, Diretor de Gestão Empresarial, José Alberto Alves de Albuquerque Júnior, brasileiro, casado, economista, e Diretor Comercial, interino, Marcos José C. Leite Saraiva, brasileiro, casado, engenheiro civil, ambos residentes e domiciliados em Fortaleza/CE, e a Empresa **VÉCTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, nº 1161 – B. Edson Queiroz, em Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob nº 07.989.360/0001-07, aqui denominada de CONTRATADA, por sua representante legal, Deborah Gama Barra, brasileira, solteira, empresária, ao final assinados, resolveram celebrar o presente Termo Aditivo ao Contrato nº 223/2011-Proju-Cagece, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO FUNDAMENTO:

Fundamenta-se este Termo Aditivo na autorização do Diretor Presidente da Cagece, com respaldo no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, na Justificativa Técnica da Ouvidoria da Cagece, e, nos demais despachos e documentos constantes do Processo nº 0163.002954/2012-74-Cagece, parte integrante deste Termo, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO:

Este Termo tem por objetivo a **prorrogação do Contrato em referência, por mais 12 (doze) meses.**

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO:

Por força deste Termo Aditivo, o prazo do Contrato estabelecido na Cláusula Oitava, fica **prorrogado a partir de 22 de novembro de 2012, para terminar em 21 de novembro de 2013.**



9



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO CEARÁ - CRA-CE

CERTIDÃO DE RCA

VALIDADE ATÉ 24/05/2018

Certificamos, para os devidos fins da Lei nº 8666/93 alterada pela Lei nº 8883/94, que empresa abaixo identificada, encontra-se devidamente habilitada neste CRA-CE a prestação dos serviços descritos no ATESTADO/DECLARAÇÃO aqui apresentado e demais atividades previstas em seu objeto social - Lei nº 4769/65, e decreto nº 61934/67. Certificamos, ainda, que o citada empresa tem executado serviços atinentes ao seu objeto social, conforme consta no ATESTADO/DECLARAÇÃO, que faz parte integrante desta Certidão devidamente registrado por este CRA-CE. Esta Certidão vale como prova perante qualquer órgão Público ou Privado, resguardando-nos de qualquer ato ou fato que venha a ser apurado, que desabone ou comprove a falsidade do referido ATESTADO/DECLARAÇÃO.

Razão Social	:	VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA
--------------	---	--

Endereço	:	VISCONDE DO RIO BRANCO, 3609
Cidade	:	FORTALEZA
Reg CRA-CE:	:	PJ-1990 Estado: CE CNPJ: 07.989.360/0001-07

Resp. Técnico	:	JOSE CLERISTON SILVA JUNIOR
Reg. CRA-CE	:	09397

REGISTRO DE COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO - RCA

Contratante: COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA-CAGECE

RCA	Nº 20171000100004	Data: 22/Novembro/2017
Aditivo	Nº 20171000100004-1	Data: 22/Novembro/2017
Aditivo	Nº 20171000100004-2	Data: 22/Novembro/2017

Código de Controle do Comprovante: 0.714911368587335

Emitida às: 24/11/2017 17:37 (Hora de Brasília)

A autenticidade deste comprovante deverá ser confirmada na página do CRA-CE na Internet, no endereço www.sistemacrace.com.br/craonline/.



Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

**CONTRATO Nº 223/2011 – PROJU – CAGECE
SEGUNDO TERMO ADITIVO**

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DA PRORROGAÇÃO:

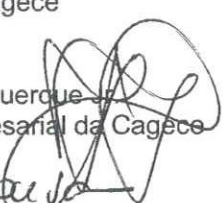
A presente prorrogação importa em **R\$ 3.153.888,00 (três milhões, cento e cinquenta e três mil, oitocentos e oitenta e oito reais)**.

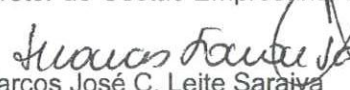
As demais cláusulas e condições do Contrato original, não alteradas por este Termo, continuam com a mesma redação e efeitos jurídicos da data em que foram celebradas.

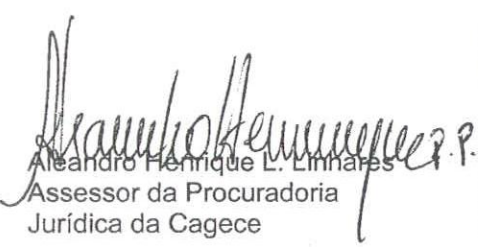
E, por assim haverem acordado, declaram as partes aceitar as condições aqui dispostas, razão pela qual, na presença das testemunhas abaixo firmadas, assinam este Termo para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Fortaleza, 20 de novembro de 2012.


Gótarão Gomes Gurgel Júnior
Diretor-Presidente da Cagece


José Alberto A. de Albuquerque
Diretor de Gestão Empresarial da Cagece

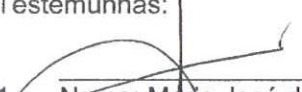

Marcos José C. Leite Saraiva
Diretor Comercial da Cagece, interino

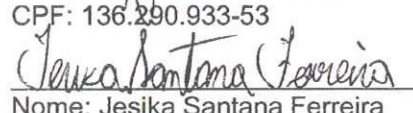

Alexandre Henrique L. Linhares
Assessor da Procuradoria
Jurídica da Cagece


Deborah Gama Barra
Representante da Contratada
CPF: 412.947.342-53

659.435.463-91

Testemunhas:

1 – 
Nome: Maria José de Abreu
CPF: 136.290.933-53

2 – 
Nome: Jesika Santana Ferreira
CPF: 026.889.983-58


Cláudio Leite Mota
Advogado – Proju



CONTRATO Nº 223/2011 – PROJU – CAGECE
PRIMEIRO TERMO ADITIVO

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR GLOBAL:

O Valor Global do Contrato inicialmente de R\$ 2.628.240,00 (dois milhões, seiscentos e vinte e oito mil, duzentos e quarenta reais) passa com o presente Termo Aditivo **para R\$ 3.153.888,00 (três milhões, cento e cinquenta e três mil, oitocentos e oitenta e oito reais).**

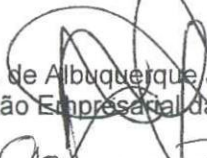
As demais cláusulas e condições do Contrato original, não alteradas por este Termo, continuam com a mesma redação e efeitos jurídicos da data em que foram celebradas.

E, por assim haverem acordado, declaram as partes aceitar as condições aqui dispostas, razão pela qual, na presença das testemunhas abaixo firmadas, assinam este Termo para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Fortaleza, 24 de setembro de 2012



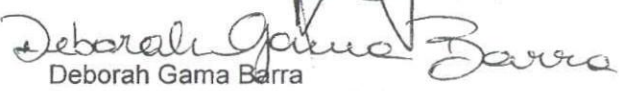
Gotardo Gomes Gurgel Júnior
Diretor Presidente da Cagece



José Alberto A. de Albuquerque, Jr.
Diretor de Gestão Empresarial da Cagece

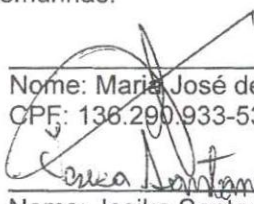


Sileno Kleber G. Filho
Procurador Jurídico
da Cagece

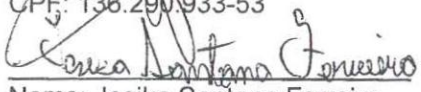


Deborah Gama Barra
Representante da Contratada
CPF: 412.947.342-53

Testemunhas:



1 – Nome: Maria José de Abreu
CPF: 136.290.933-53



2 – Nome: Jesika Santana Ferreira
CPF: 026.889.983-58



Cláudio Leite Mota
Advogado – Proju



fundamental para que os concorrentes demonstrem conhecimento aprofundado sobre o objeto licitatório, enquanto que no pregão eletrônico é comum as licitantes entregarem sua senha de identificação a pessoas com conhecimentos superficiais do objeto para fazer os lances eletronicamente. Em licitações de objeto simples, essa conduta leva a riscos amenizados e quase que inexistentes, mas em licitação com maior complexidade, a modalidade eletrônica do pregão não oferece índice razoável de certeza e segurança jurídica quanto a sustentabilidade da oferta do vencedor e sua capacidade técnica para executar o projeto. Assim, fundamenta-se a realização do pregão presencial, com base no art. 4º, § 1º do Decreto nº 5.450/2005.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS DO OBJETO

LOTE 01

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE/MES
01.	Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas	Ligação	100.000
02.	Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Ativas	Ligação	1.000
03.	Atendimento telefônico concluído na URA	Ligação	3.000
04.	Atendimento de E-mail	E-mail	50
05.	Atendimento de Chat	Chat	50

4.1. Especificação Detalhada:

4.1.1. DOS SERVIÇOS

4.1.1.1. Desenvolvidos, implantação e operação de uma CENTRAL DE TELEATENDIMENTO - Centro de Contato.

4.1.1.2. A prestação dos serviços atenderá as necessidades e particularidades da Cagece, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados. A quantidade de atendentes e supervisores alocados, recursos de URA, será definida pela contratada conforme as necessidades para atender os níveis mínimos de serviços exigidos pela Cagece.

4.1.1.3. A contratada garantirá uma capacidade de expansão mínima de até 75 (setenta cinco) Posições de Atendimento – PA's.

4.1.1.4. A contratada deverá disponibilizar no mínimo uma Posição Atendimento - PA para atendimento de chamadas de Chat e de E-mail.

4.1.1.5. A volumetria, conforme o histórico dos doze meses de 2010, se encontra disponibilizada no subitem 14.4 deste anexo I (VER ANEXO DO ARQUIVO DISPONIBILIZADO NA PÁGINA DA SEPLAG JUNTO





Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

CLÁUSULA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O objeto dar-se-á sob o regime de execução indireta: empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO

5.1. O valor contratual global importa na quantia de **R\$ 2.628.240,00 (dois milhões, seiscentos e vinte e oito mil, duzentos e quarenta reais)**, sujeito a reajustes respeitado a periodicidade anual do contrato nos termos da legislação vigente.

5.2. Os preços são fixos e irredutíveis pelo período de 12 (doze) meses da apresentação da proposta comercial. Após os 12 (doze) meses os preços contratuais serão reajustados, tomando-se por base a data da apresentação da proposta, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, constante da revista "CONJUNTURA ECONOMICA", editada pela Fundação Getúlio Vargas.

5.2.1. No cálculo dos reajustes se utilizará a seguinte fórmula:

$$R = V \left[\frac{I - I_0}{I_0} \right], \text{ onde:}$$

- R = Valor do reajuste procurado;
V = Valor contratual dos serviços a serem reajustados;
I₀ = Índice inicial – correspondente ao mês da entrega da proposta;
I = Índice final – correspondente ao mês de aniversário anual da proposta.

5.3. A aplicação do reajuste se fará a partir do 13º mês após a data-limite da apresentação da proposta de preços, sendo que o seu valor percentual (calculado com a aplicação da fórmula acima) se manterá fixo por 12 meses, e assim sucessivamente a cada 12 meses.

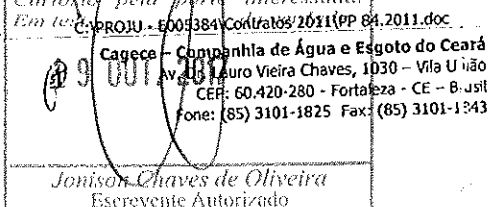
5.4. A data base de referência da proposta de preços será a data de apresentação da proposta de preços, e os possíveis reajustes, calculados a partir desta.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor da contratação, mediante crédito em conta corrente em nome da contratada, preferencialmente no Banco Brasileiro de Descontos S/A – BRADESCO

6.1.1. Os serviços serão pagos pelos serviços realizados conforme critérios do subitem 4.1.6 do anexo I - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO;

6.1.2 A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.





Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

6.1.3. A Nota Fiscal/fatura deverá ser enviada até o 5º(quinto) dia útil de cada mês e entregue no protocolo da CAGECE - SEDE, situada na Rua Dr. Lauro Vieira Chaves Nº 1030- Vila União - Fortaleza-Ce, juntamente com a Ordem de Fornecimento ou instrumento equivalente.

6.2. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações do anexo I – Termo de Referência do Edital do Pregão Presencial nº 20110084.

6.4. Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

6.4.1. Documentação relativa à regularidade para com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

6.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em Cartório. Caso a documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes dos recursos da Cagece.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contado(s) a partir da data da publicação de seu extrato no DOE, podendo ser prorrogado nos termos do art.57, inciso II da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A garantia prestada, de acordo com o estipulado no Edital, será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993, vedada à prestação de garantia através de Títulos da Dívida Agrária. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas no subitem 19.7 do Edital.

CLAÚSULA DÉCIMA – DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

10.1. Quanto à entrega:

10.1.1. O objeto contratual deverá ser executado no endereço da contratada e apresentado no(s) dia(s), endereço(s) e horário(s) indicados no item 12 do Anexo I do Edital e em conformidade com especificações estabelecidas neste instrumento.



presente, copia xerográfica do original que me foi apresentado em Cartório pela parte interessada.

CAPROJU F005384 Contratos 2011\PP 84.2011.doc 3

Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE - Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1843

Jonison Chaves de Oliveira
Escritor Autorizado



Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

10.1.2. O prazo de entrega do objeto a ser executado não poderá ser superior a 30 (trinta) contados da data de recebimento da Nota de Empenho ou outro instrumento hábil.

10.1.3. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 15 (quinze) dias úteis antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

10.2. Quanto ao recebimento:

10.2.1. PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela CONTRATANTE.

10.2.2. DEFINITIVAMENTE, sendo expedido Termo de Recebimento Definitivo, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e conseqüente aceitação das Notas Fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento e ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.

11.2. Manter-se durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

11.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual.

11.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser argüido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato da CONTRATANTE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução deste contrato.

11.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específica de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução deste contrato.

11.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

11.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações do Anexo I do Edital, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da sua notificação.



19 OUT. 2017

Jonilson Chaves de Oliveira
Escritório Autorizado

4
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila Lúcio
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE - Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1843



Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

11.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

11.9. Providenciar a substituição de qualquer empregado que esteja a serviço da contratante, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante.

11.10. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e na Portaria nº 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

11.11. Informar a Cagece, no início do período de transição, o padrão de sinalização utilizado pelo seu equipamento, para que a mesma possa repassar a informação à operadora de telefonia responsável pelos enlaces E1, garantindo a correta instalação;

11.12. Em caso de prorrogação do contrato, a contratada deverá apresentar Declaração de compromisso de certificar o teleatendimento da Cagece com o ISO 9001:2000 no prazo de 12 meses a contar da data da assinatura do contrato;

11.13. Em caso de prorrogação do contrato, a contratada deverá apresentar Declaração de compromisso de certificar o teleatendimento da Cagece com o SELO DE ÉTICA PROBARE no prazo de 24 meses a contar da data da assinatura do contrato;

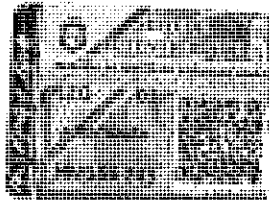
11.14. Obedecer às normas e rotinas da Cagece, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos digitais;

11.15. Guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados pessoais dos clientes, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo, por força da Lei civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que venham a causar;

11.16. Reconhecer, ainda, que como prestadores de serviço por força de um contrato, sem vinculação direta com as atividades desenvolvidas, que todo e qualquer trabalho realizado será de exclusiva propriedade da Cagece;

11.17. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme as necessidades, atendendo aos níveis mínimos de serviços exigidos e demais exigências deste termo de referência pela Cagece;

11.18. Fornecer sala com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia/fax e material de consumo) em área adequada para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do contrato a ser firmado entre as partes, inclusive toda estrutura tecnológica necessária (links, PABX, etc);



Em test. *[Handwritten signature]*
19 OUT. 2017
Jonilson Chaves de Oliveira
Escritor Autorizado

APROJU - E005384\Contratos 2011\PP 84.2011.doc

Cagece - Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE - Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1843



Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

11.19. Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela Cagece, através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a Cagece, no caso de aplicação de multas decorrentes do atendimento prestado pela contratada, durante a execução dos serviços;

11.20. Permitir ao pessoal da Cagece, devidamente identificado, o livre acesso às dependências do Centro de Contato;

11.21. Recrutar e contratar a mão de obra, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da Cagece, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

11.22. Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, em nível de segundo grau completo com a devida comprovação através de Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC;

11.23. Realizar os Exames Médicos Ocupacionais, incluindo audiometria, com a periodicidade legal e fornecendo resultados a Cagece;

11.24. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo, rigorosamente, os cronogramas estabelecidos pela Cagece; e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar a mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a Cagece;

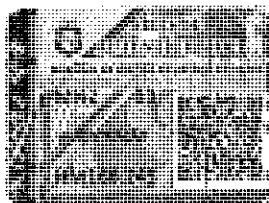
11.25. Dar ciência a Cagece imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

11.26. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Cagece, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente;

11.27. Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da Cagece, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;

11.28. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da Cagece;

11.29. Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda;



presente cópia reprográfica do original que me foi apresentado. Em test.

19 OUT. 2017

Jonison Chaves de Oliveira
Escritor Autorizado

Contratos 2011\PP 84.2011.doc
Cagece - Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE - Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1443

11.30. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes, fiscalização essa, que se dará independentemente da que será exercida pela Cagece;

11.31. Respeitar e fazer cumprir as normas regulamentadoras e legislação aplicadas à segurança e medicina do trabalho pertinente;

11.32. Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações /solicitações da Cagece, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme escalas estabelecidas, de acordo com a demanda de clientes;

11.33. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Cagece. O não cumprimento permitirá a Cagece aplicar as multas devidas e cancelar o contrato com aplicação das penalidades previstas;

11.34. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos e arquivos manipulados por seus empregados, em especial aqueles concernentes a informações de clientes e/ou normas, procedimentos e orientações da Cagece;

11.35. Obedecer às normas e rotinas da Cagece em especial as que disserem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos digitais;

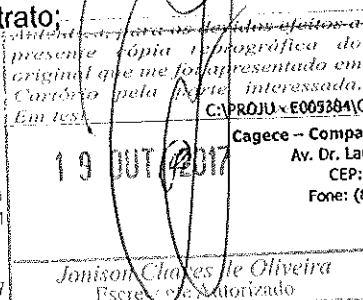
11.36. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a Cagece;

11.37. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da Cagece;

11.38. Responder perante a Cagece e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a Cagece de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

11.39. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela Cagece por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a Cagece e os empregados da contratada;

11.40. Manter Centro de Contato (Teleatendimento) localizado em Fortaleza ou Caucaia ou, Maracanaú ou Eusébio onde serão prestados os serviços devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;



C:\PROJ\6005384\Contratos 2011\PP 84.2011.doc - 7
Cagece - Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 40.420-280 - Fortaleza - CE - Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1543



Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

11.41. Substituir de imediato elemento da equipe, que por qualquer motivo não possa desempenhar adequadamente sua função, por outro profissional qualificado;

11.42. Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, assumindo de imediato todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a Cagece livre de qualquer responsabilidade e ônus;

11.43. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente, com carga horária de até 36(trinta e seis) horas semanais. O não cumprimento permitirá a Cagece aplicar as sanções devidas e cancelar o contrato com a aplicação das penalidades previstas;

11.44. Pagar em dia seus empregados e apresentar mensalmente à Cagece, e sempre que solicitado, cópia das guias de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS e informações à previdência social - Gfip, relação de empregados constante do arquivo Sefip, Guias da Previdência Social - GPS, folha de pagamento, Imposto de Renda Recolhido na fonte, se houver, específicas para os empregados alocados na execução dos serviços contratados, em que se comprove a inclusão desses empregados;

11.45. A contratante deverá apresentar, para emissão da ordem de serviço, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO.

11.46. As instalações do Centro de Contato devem atender as exigências das Normas Regulamentadoras e outras da legislação vigente;

11.47. Em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá comprovar que possui sede, filial ou representação nos municípios de Fortaleza ou Caucaia ou Eusébio ou Maracanaú.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Solicitar a execução do objeto à CONTRATADA através de Nota de Empenho ou outro instrumento hábil.

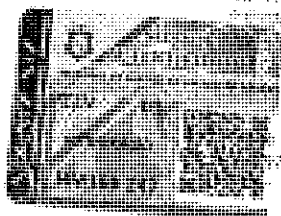
12.2. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei no 8.666/1993 e suas alterações posteriores.

12.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

12.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

12.5. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste termo.

12.6. Aplicar as penalidades e sanções previstas em lei e neste instrumento, na hipótese de a CONTRATADA não cumprir o Contrato, mantidas as situações normais de disponibilidade e



original que me foi apresentado do
Cartório "pela" parte "inter" Cagece
Em test. da verdade.

19 OUT. 2017

Jonison Chaves de Oliveira
Escrivente Autorizado

PROJ. F005384 Contratos 2011 PP 84.2011.doc
Cagece - Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE - Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1943



Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

volume dos materiais, arcando a referida CONTRATADA com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar à CONTRATANTE;

12.7. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da utilização dos entroncamentos necessários para atender as demandas dos clientes, bem como disponibilizar o número 0800 durante a vigência do contrato;

12.8. Exercer a fiscalização dos serviços por servidor especialmente designado, na forma prevista no caput do art. 67, da Lei nº 8.666/93;

12.9. Comunicar à contratada as possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços, para adoção das devidas providências;

12.10. Comunicar por escrito e em tempo hábil, à contratada, todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços;

12.11. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados;

12.12. Designar comissão de fiscalização;

12.13. Estabelecimentos de Normas e Padrões a serem cumpridos pela contratada;

12.14. Efetuar a apuração mensal dos dados relativos à remuneração da contratada, com memória de cálculo elucidativa de cada item da atribuição. Esta apuração deve representar fidelidade absoluta dos valores, significando inexistência de erros, que não compromete os resultados dos indicadores setoriais a serem assumidos pela Cagece;

12.15. Auditoria:

12.15.1. A Cagece se reserva o direito de realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir a qualidade dos serviços prestados, pela contratada através de pesquisas de satisfação dos clientes, exigindo um nível mínimo de 80% de satisfação dos clientes, em relação aos serviços executados pela central de atendimento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela OUVIDORIA - Supervisão de Atendimento Corporativo da Cagece, especialmente designado para este fim pela CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993, doravante denominado simplesmente de GESTOR.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. No caso de inadimplemento de suas obrigações, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às seguintes penalidades:

14.1.1. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente.



Jonilson Chaves de Oliveira
Escritor Autorizado

PROJETO 005384/Contratos 2011/PP 84.2011.doc
Cagece - Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60.420-280 - Fortaleza - CE - Brasil
Fone: (85) 3101-1825 Fax: (85) 3101-1843

b) Multa mensal de 2% (dois por cento), cumulativa, no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente. A aplicação da presente multa não exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 20% (vinte por cento), em caso de reincidência.

d) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela contratante.

e) Caso o contrato ou instrumento equivalente seja rescindido por culpa da CONTRATADA, perda integral da garantia de execução do contrato ou instrumento equivalente, quando houver;

14.1.2. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, sendo então, descredenciada no cadastro de fornecedores da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará (SEPLAG), pelo prazo máximo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e das demais cominações legais.

14.2. Se não for possível o pagamento da multa por meio de desconto dos créditos existentes, a CONTRATADA recolherá a multa por meio de Documento de Arrecadação Estadual (DAE), podendo ser substituído por outro instrumento legal, em nome do Órgão CONTRATANTE. Se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

14.3. Nenhuma sanção será aplicada sem garantia da ampla defesa e contraditório, na forma da lei.

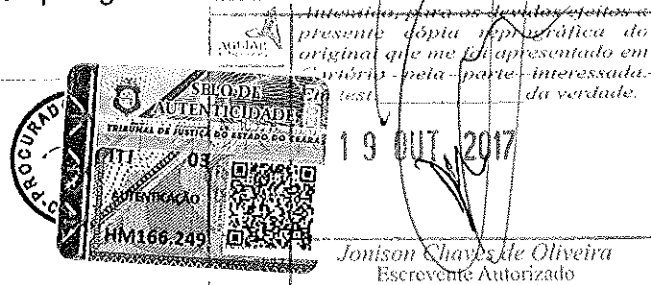
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

15.1. A inexecução do total ou parcial deste contrato e a ocorrência de quaisquer dos motivos constantes no art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993 será causa para sua rescisão, na forma do art. 79, com as consequências previstas no art. 80 do mesmo diploma legal.

15.2. Este contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pela CONTRATANTE, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, nos casos das rescisões decorrentes do previsto no inciso XII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993, sem que caiba à CONTRATADA direito a indenização de qualquer espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO

16.1. A publicação do extrato do presente contrato será providenciada pela CONTRATANTE, no Diário Oficial do Estado - DOE, como condição indispensável para sua eficácia, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.





Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará



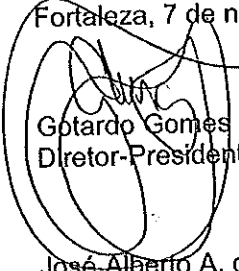
**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

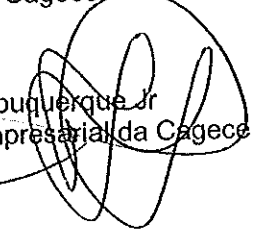
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. Fica eleito o Foro do município de Fortaleza do Estado do Ceará para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa.

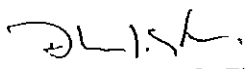
17.2. E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente contrato, que está visado pela Assessoria Jurídica da CONTRATANTE, e do qual extraíram-se 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, vão assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Fortaleza, 7 de novembro de 2011.


Gotardo Gomes Gurgel Júnior
Diretor-Presidente da Cagece


José Alberto A. de Albuquerque Jr
Diretor de Gestão Empresarial da Cagece

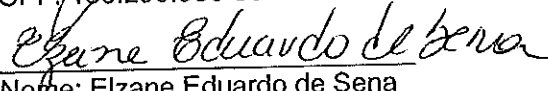

Antônio Alves Filho
Diretor Comercial da Cagece

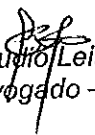

Sileno Kleber G. Filho
Procurador Jurídico
da Cagece


Deborah Gama Barra
Representante da Contratada
CPF: 412.947.342-53

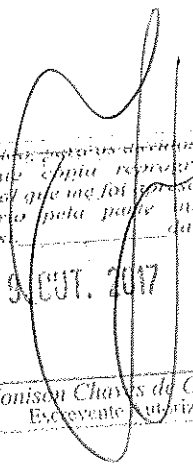
Testemunhas:

1 – Nome: Maria José de Abreu
CPF: 136.290.933-53


2 – Nome: Elzane Eduardo de Sena
CPF: 486.316.803-97

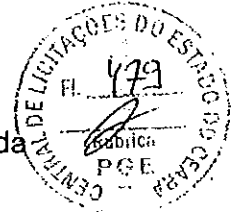

Cláudio Leite Mota
Advogado – Proju




Jonison Chaves de Oliveira
Escritorário Autorizado



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA



1. UNIDADE REQUISITANTE: OUVIDORIA - Supervisão de Atendimento Corporativo da CAGECE.

2. OBJETO: SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO, HUMANO E ELETRÔNICO, COM FILA UNIVERSAL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E CONEXÃO DE DADOS LIGADA COM A CAGECE, de acordo com as especificações e quantitativos previstos neste termo.

2.1. Este objeto será realizado através de licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO**, sob o regime de execução indireta: **empreitada por preço global**.

3. DA JUSTIFICATIVA:

3.1. A Prestação de Serviços de Tele atendimento, por empresa especializada, envolvendo o desenvolvimento, implantação e Operação de Central de Tele atendimento (*call center*), abrangendo todos os recursos necessários para a sua operacionalização, incluindo canais de voz, circuitos para interligação das redes locais de computadores, elementos de interconexão, *Front-End* de atendimento, adequações ambientais, equipamentos - PABX (*Private Automatic Branch Exchange*), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) funcionando Integrados utilizando *Computer Telephony Integration* - CTI, Gravação Digital de Conversação, Recursos para a Operação e Pessoal (Teleatendente, Supervisor e Gerente), devidamente especificado no Termo de Referência do CTR199/2010, tinha previsão de término em 06/01/2011.

Todos sabem que a porta de entrada de uma empresa é seu atendimento telefônico, onde ocorre o primeiro contato do cliente com a empresa e, se feito erroneamente, pode ser desastroso. Para ter um *call center* bem estruturado, baseado nos recursos de tecnologia de ponta, que permita tratar de forma organizada todas as informações do cliente, é necessário definir a estratégia de atendimento e escolher a arquitetura tecnológica.

O Centro de Contato, que muito apropriadamente é conhecido como centro de relacionamento com o cliente, é um conceito mais amplo que o de teleatendimento, pois combina um Banco de Dados centralizado e um sistema de Distribuição Automática de Chamada – DAC. Além disso, é a integração da automação e telefonia no processo de negócios e atendimento a clientes, otimizando e permitindo melhores serviços. Nele são atendidas as solicitações telefônicas, bem como as solicitações registradas na loja virtual, inclusive o link das imobiliárias. Também são feitos contatos telefônicos com as Unidades de Negócios - Uns e Unidades de Serviços - US para todos os processos não passíveis de registro no Sistema Comercial Integrado – SCl.

Para que o mesmo alcance todos os seus objetivos, o ideal é possuir um nível mínimo de automação, utilizando-se de equipamentos como Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, Unidade de Resposta Audível - URA, *Computer Telephone Integration* – CTI (integração dos sistemas telefônicos ao computador), entre outros, e para isso é necessário contratar empresa com expertise em *call center*.

Justifica-se a necessidade de realizar pregão presencial em face da complexidade do objeto da licitação, que requer cautelas específicas em relação aos procedimentos, com a apresentação de documentação no ato e negociação de preço imediata, associadas à certeza de que o representante ou procurador da licitante detém profundo conhecimento do objeto.

O volume de atendimentos efetuados por meio desse canal, quando aconteceram em 2009, 2010 e três primeiros meses de 2011 foram respectivamente 109.491, 101.781 e 99.527 ligações telefônicas atendidas, além de aproximadamente 1200 atendimentos da loja virtual, requerendo a garantia da capacitação técnica para a execução dos serviços.

A presença física dos atores na licitação, o pregoeiro, equipe de apoio e licitantes, é



4.1.1.6. A Contratada deverá apresentar a escala de pessoal conforme as demandas de atendimentos e atender aos níveis mínimos de serviços exigidos pela Cagece.



4.1.2. DEFINIÇÕES FUNDAMENTAIS PARA ÊXITO DO PROCESSO

Para efeito de ampliação do nível de informação, entendimentos dos objetivos desta licitação e das obrigações dos licitantes, são citadas algumas características essenciais aplicáveis, nestes Termos, e, em alguns casos, justificado o seu mérito.

4.1.2.1. REQUISITOS TÉCNICOS

4.1.2.1.1. Comprovação de experiência da LICITANTE na execução de atividades de características, portes e prazos compatíveis com o objeto da licitação, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, devidamente reconhecido pelo Conselho Regional de Administração – CRA, emitidos em nome da Empresa ou de seus Responsáveis Técnicos, comprovando que a licitante executou ou executa de forma satisfatória, serviços de atendimento ao cliente através de call center na área de Utilidade Pública.

4.1.2.1.2. Prova de inscrição ou registro da licitante junto ao Conselho Regional de Administração – CRA;

4.1.2.2. EMPRESA CONTRATADA

Refere-se à empresa licitante que for vencedora da licitação, e que no curso das informações, neste edital, tem, ainda, a equivalência de conceito de Prestadora de Serviço.

4.1.2.3. FASE DE TRANSIÇÃO

Não será contada como período contratual e se inicia com a convocação da contratada pela Cagece, e compreende a etapa de preparação para execução e encerramento das atividades do contrato, devendo a proponente apresentar, junto à proposta comercial, um projeto de absorção e transferência dos serviços, conforme abaixo:

4.1.2.3.1. **Plano de transição Inicial** – consiste no planejamento para a absorção dos serviços, incorporação de conhecimentos, competências e recursos necessários para atendimento aos serviços objeto da contratação com garantia do padrão de qualidade do atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, bem como das providências relativas a disponibilização, pela contratada, de pessoal e do link de acesso ao banco de dados da Cagece. O prazo dessa etapa é de, no máximo, 30 (trinta) dias, dividido da seguinte forma: até 10 (dez) dias para apresentação da relação dos profissionais que irão executar os serviços contratados, de acordo com o subitem 4.1.4.5 deste termo, para que sejam cadastrados nos sistemas da Cagece, até 20 (vinte) dias para a fase de treinamento e ajustamento. A documentação sobre o processo de atendimento e sobre as soluções dos casos atendidos deverá ser atualizada antes do repasse.

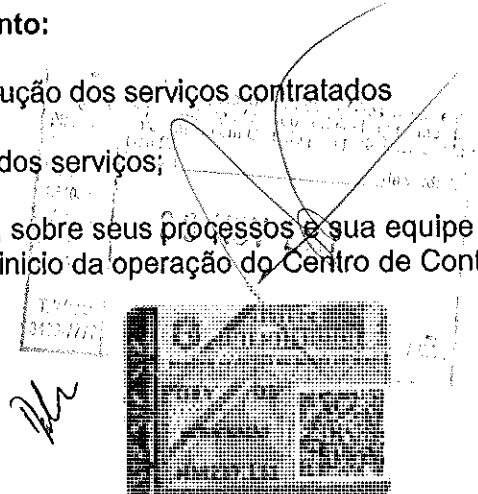
Nesta fase devem participar, no mínimo, o Gerente do Contrato e os Coordenadores da Empresa Contratada, não requerendo participação efetiva dos demais profissionais. Participarão como representantes da Cagece os gestores do contrato, bem como da Gerência de Informática e da Gerência de Suporte Administrativo, podendo ainda ser convocado representante da Operadora de telefonia.

4.1.2.3.1.1. Objetivos da Fase Inicial e de Ajustamento:

4.1.2.3.1.1.1. Definição das necessidades para a execução dos serviços contratados

4.1.2.3.1.1.2. Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

4.1.2.3.1.1.3. Apresentação detalhada, da Contratada, sobre seus processos e sua equipe de profissionais e comprovação de todas as condições para início da operação do Centro de Contato;



- 4.1.2.3.1.1.4. Entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso aos sistemas da Cagece;
- 4.1.2.3.1.1.5. Apresentação detalhada, pela CAGECE, dos seus processos /serviços / atividades;
- 4.1.2.3.1.1.6. Fornecimento, pela Cagece, dos arquivos das Normas Internas, Procedimentos Operacionais, Tabela dos Serviços e Prazos e Tabela de Preços, bem como disponibilização dos acessos aos sistemas da Cagece, necessários para a execução dos serviços;
- 4.1.2.3.1.1.7. Entrega, pela contratada, de planilha contendo o dimensionamento e escala da equipe que será alocada para a prestação dos serviços;
- 4.1.2.3.1.1.8. Estabelecimento, pela Cagece e a Empresa Contratada, do plano de ação com as atividades, etapas e prazos durante o período de Transição de Serviços;
- 4.1.2.3.1.1.9. Acompanhamento das atividades, pela Empresa Contratada, do provedor de serviços atual, durante o período de transição;
- 4.1.2.3.1.1.10. Treinamento e ajustamentos para início dos serviços, conforme plano de ação aprovado;

4.1.2.3.1.2. Duração: Até 30 (trinta) dias.

4.1.2.3.1.3. Remuneração: Não haverá remuneração para a Empresa Contratada durante este período.

4.1.2.3.2. **Plano de Transição Final** – consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos, relatórios, gravações das ligações e procedimentos operacionais a quem a Cagece indicar. O prazo dessa etapa é de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

4.1.2.4. ARCE/ACFOR

São as agências que regulam os serviços da Cagece no âmbito respectivamente do Estado do Ceará e de Fortaleza. A primeira é a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará e a segunda é a Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental.

4.1.2.5. FISCALIZAÇÃO

Equipe preposta de técnicos designados para fiscalização pela CAGECE.

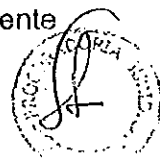
4.1.2.6. ATENDIMENTOS RECEPTIVOS

4.1.2.6.1. Compreendem as atividades do Centro de Contato, as demandas originadas pelo teleatendimento, chat, e-mail e loja virtual, com consulta, análise e registro no Sistema Comercial, das solicitações de serviços, reclamações, sugestões, atualizações cadastrais, informações, comunicações de problemas, elogios, denúncias; além do atendimento das ligações a serem transferidas para a Ouvidoria.

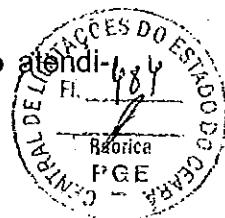
4.1.2.7. ATENDIMENTOS POR MEIO ELETRÔNICO

4.1.2.7.1. Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o teleatendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços.

4.1.2.7.2. A URA realizará o atendimento único de chamadas e envio de mensagens, com recursos de reconhecimento de voz e Multy Frequency - DTMF teclados, proveniente



postas não possíveis por meio do sistema comercial e demais sistemas necessários no atendimento ao cliente.



4.1.2.9. SERVIÇOS

4.1.2.9.1. Atender as demandas dos clientes referentes a informações, reclamações e registros de solicitações de serviços, conforme definição abaixo e "Tabela de Serviços e Prazos" fornecidos pela Cagece. Tratar demandas da Loja Virtual (solicitação de serviços e imobiliárias) e outras atividades complementares.

4.1.2.9.2. Informações: tarifa, débito, situação imóvel, situação de ligação de água/esgoto, disponibilidade de rede de água e/ou esgoto, obras do Programa de Infraestrutura Básica e Saneamento do Estado do Ceará;

4.1.2.9.3. Solicitações de Serviços: ligações de água e/ou esgoto, Instalação Substituição/Calibração de hidrômetro, demais serviços da "Tabela de Serviços e Prazos".

4.1.2.10. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

4.1.2.10.1. Tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, por telefone, Chat ou e-mail, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

4.1.3. TECNOLOGIA APLICADA

4.1.3.1. ARQUITETURA

A arquitetura de rede para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:

4.1.3.1.1. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

4.1.3.1.2. Capacidade de migração para um *hardware* de plataforma de maior desempenho;

4.1.3.1.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

4.1.3.1.4. Capacidade de processamento;

4.1.3.1.5. Armazenamento de dados;

4.1.3.1.6. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

4.1.3.1.7. Possuir *no-break* e grupo gerador para suportar queda de energia e garantir o funcionamento da operação ininterruptamente.

4.1.3.2. COMUNICAÇÃO VOZ / DADOS

4.1.3.2.1. A Cagece é responsável pela comunicação de voz por meio dos circuitos E1 onde ocorre o atendimento ao cliente externo da Cagece.

4.1.3.2.2. A contratada contratará junto à empresa prestadora de serviços de telecomunicações os circuitos de comunicação de voz necessários para as atividades administrativas e circuitos de dados em alta disponibilidade no mínimo de 2 (dois) Mbits para conexão ao Banco de Dados da Ca-



de qualquer aparelho conectado à rede pública de telefonia, permitindo operações de respostas por voz digitalizada numa mesma ligação para a melhoria dos serviços de atendimento telefônico. Esta melhoria é alcançada através da customização e automação do atendimento, conforme os processos da CAGECE definidos nesses termos.



4.1.2.7.3. A URA será utilizada inicialmente para veicular isolamentos causados por vazamentos que geram falta d'água. Após o período inicial de três meses de operação, a Cagece solicitará que sejam implantados novos serviços, no mínimo com a configuração constante no quadro abaixo:

Mensagem de abertura	Você ligou para a cagece, sua ligação é muito importante para nós:	
OPÇÕES	GRAVAÇÕES	GRAVAÇÕES/REDIRECIONAMENTO
Opção 1	Para informações sobre abastecimento, tecla 1	O cliente ouve a gravação informando sobre ocorrências que influenciem no abastecimento de água. Possui a opção de permanecer na linha para falar com um dos atendentes.
Opção 2	Para falar com um de nosso atendentes, tecla 2	
Mensagem que precede atendimento humano	Bem vindo ao teleatendimento da Cagece. Dentro de instantes você vai falar com um de nossos atendentes. Para agilizar o seu atendimento, tenha em mão seu CPF e DOCUMENTO DE IDENTIDADE.	Essa gravação de entrada só será escutada pelo cliente quando ele teclar a opção de falar diretamente com um atendente e todos estiverem ocupados.
Mensagem que segue após o atendimento humano	Por gentileza, aguarde um momento. Ao final do atendimento não desligue, a Cagece o convida a responder duas rápidas perguntas para o aprimoramento do nosso atendimento.	Essa gravação só será utilizada se a Cagece desejar aplicar uma rápida pesquisa de satisfação.
Mensagem durante a fila (repetida com música)	Por gentileza, não desligue. Em breve o atenderemos. No teleatendimento da Cagece você pode obter informações ou solicitar serviços como: Ligação, verificação de consumo, conserto de vazamento, desobstrução de esgoto, atualização cadastral e outros serviços. Através do nosso site você tem acesso a todas as informações sobre os serviços prestados pela Cagece. Acesse www.cagece.com.br	A gravação deve iniciar com as informações relevantes e não deve ser muito curta, evitando repetir o texto para o cliente em espera.
A fraseologia é exemplificativa e poderá sofrer modificações com a aprovação da Cagece.		

*A contratada deverá disponibilizar 30 canais de URA.

**Ao final de cada resposta emitida nos subitens da URA, o usuário terá a opção de ouvir a resposta novamente ou voltar ao menu principal

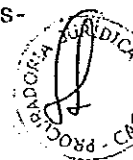
4.1.2.7.4. Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu de opções que será utilizado, será decidido entre a Cagece e a Contratada. Este deverá ser configurado de forma a atender a Cagece, e estar em conformidade com a Legislação. Deverá realizar acesso ao Banco de Dados, para quando necessário, informar o protocolo de atendimento. Deverá possuir opção para transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e se possível encaminhar para o mesmo atendente.

4.1.2.7.5. A Cagece fornecerá todas as informações e realizará as programações em seu Banco de Dados para permitir o acesso pela URA. A contratada fica responsável pela programação da URA para viabilizar este acesso.

4.1.2.7.6. O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

4.1.2.8. ATENDIMENTOS ATIVOS

4.1.2.8.1. Em horários pré-definidos realizar *telemarketing* ativo para atualização cadastral, pesquisas de satisfação e/ou pesquisa de mercado, devidamente encaminhados e autorizados pela Cagece e o atendimento das demandas da loja virtual existente no portal Cagece que demandem ligações telefônicas para os clientes. Também são compreendidas nessas categorias as ligações para as Unidades de Negócios e Serviços da Cagece com o fim de agilizar solicitações, obter res-



gece e os equipamentos necessários à execução do objeto do Contrato, devendo dispor de contingência para o link de dados com a sede da Cagece com rotas alternadas.



4.1.3.3. SOLUÇÃO DE PABX / DAC

A solução de *Private Automatic Branch Exchange* - PABX / Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, fornecida pela contratada, deverá estar inicialmente, configurada como descrito nos itens seguintes:

4.1.3.3.1. Garantir ao cliente, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o atendente;

4.1.3.3.2. Garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, pelo teleatendimento, em caráter preferencial, facultado à Cagece atribuir número telefônico específico para este fim;

4.1.3.3.3. Interface de gravação em espera;

4.1.3.3.4. Suporte a voz e dados via Integração de funções Computador e Telefonia - *Computer Telephony Integration* - CTI;

4.1.3.3.5. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;

4.1.3.3.6. Suportar em sua capacidade máxima - BHCA (*Busy Hour Call Attempt*), no mínimo 100 atendentes e 3.000 chamadas), sem necessidade de troca de plataforma;

4.1.3.3.7. Ter capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu *login* pessoal, acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

4.1.3.3.8. Ter capacidade de prover o balanceamento de chamadas entre centrais remotas, de modo a suportar atendentes localizados remotamente ao DAC, de forma flexível e que permita expansão ou redução do quadro de atendimento de acordo com o tráfego entrante;

4.1.3.3.9. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI de atendimento para identificar eventos ocorridos durante uma chamada;

4.1.3.3.10. Ter capacidade interna de anúncios de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total. A modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da central de atendimento;

4.1.3.3.11. Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os clientes, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;

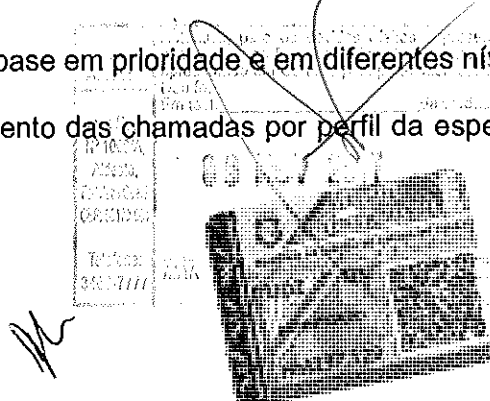
4.1.3.3.12. Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);

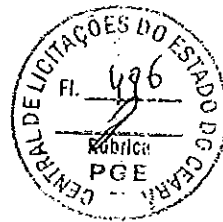
4.1.3.3.13. Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (recepcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específica para aquele tipo de serviço;

4.1.3.3.14. Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

4.1.3.3.15. Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil da especialidade do atendente e com base nos seguintes itens:

4.1.3.3.15.1. Atendente há mais tempo livre;





4.1.3.3.15.2. Chamada há mais tempo em fila;

4.1.3.3.15.3. Número de atendentes em disponibilidade;

4.1.3.3.15.4. Especialidade do atendente;

4.1.3.3.15.5. Prioridade;

4.1.3.3.15.6. Hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);

4.1.3.3.15.7. Dia da semana;

4.1.3.3.16. A Contratada deve dispor de Central Telefônica (CPCT/CPA-T) que possua representação comercial e infraestrutura de atendimento local, em Fortaleza, ou Maracanaú, ou Caucaia ou Eusébio-CE, garantindo assim maior segurança, eficácia, agilidade e continuidade no atendimento.

4.1.3.3.17. A Central Telefônica deve obedecer ao disposto na Norma ABNT-NBR 13083 – Centrais Privadas de Comutação Telefônica – CPCT, no que diz respeito às características funcionais básicas e as características técnico-operacionais da CPCT/CPA-T.

4.1.3.3.18. Todos os equipamentos e serviços associados aos PABX deverão estar de acordo com as normas obtidas pela *International Standart Organization - ISO*, *European Telecommunications Standard Institute - ETSI*, *International Telecommunication Union - ITU* e Ministério das Comunicações - MINICOM.

4.1.3.4. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

O sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas, ativas, locais ou remotas e deve ter as seguintes características:

4.1.3.4.1. Capacidade gráfica;

4.1.3.4.2. Disponibilizar para a Cagece 02(duas) licenças para gerenciamento remoto em tempo real da operação do Centro de Contato e 01(uma) licença para gerar e emitir relatórios, em especial o que originará a fatura mensal, e que será enviado mensalmente, pela contratada, impresso;

4.1.3.4.3. Possuir no mínimo uma posição de *Chat* integrada ao Gerenciador do *Call Center* destinada para atendimento de grandes clientes, conforme definição da Cagece;

4.1.3.4.4. Possuir no mínimo uma posição de *E-mail* integrado ao gerenciador de *Call Center* destinado ao atendimento de grandes clientes.

4.1.3.5. ESTATÍSTICAS

4.1.3.5.1. Do PABX / DAC;

4.1.3.5.2. Quantidade de chamadas entrantes/recebidas;

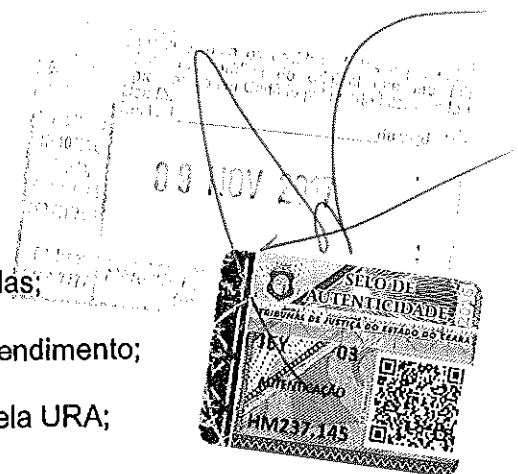
4.1.3.5.3. Quantidade de chamadas efetuadas/saintes completadas;

4.1.3.5.4. Quantidade de chamadas atendidas pelo Agente de Atendimento;

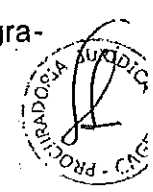
4.1.3.5.5. Quantidade de chamadas atendidas exclusivamente pela URA;

4.1.3.5.6. Quantidade de chamadas abandonadas (desistência);

4.1.3.5.7. Quantidade de chamadas atendidas em até X segundos, sendo X um parâmetro programado externamente;



Handwritten signature





- 4.1.3.5.8. Tempo médio e máximo de atendimento humano / Ocupação;
- 4.1.3.5.9. Tempo médio e máximo de espera em fila de atendimento por hora, diário e mensal;
- 4.1.3.5.10. Tempo total de atendimento diário, semanal e mensal;
- 4.1.3.5.11. Quantidade de chamadas em fila de espera de atendimento;
- 4.1.3.5.12. Taxa de abandono, nível de serviço;
- 4.1.3.5.13. Maior tempo de fila de espera de atendimento;
- 4.1.3.5.14. Taxa do Atendimento das chamadas, no período de maior movimento em até 20 segundos em 80% dos casos e nos demais horários em até 10 segundos, em 90% dos casos;
- 4.1.3.5.15. Gráficos do desempenho do teleatendimento.

4.1.3.6. SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DIGITAL

4.1.3.6.1. O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

4.1.3.6.1.1. Dispor de gravação digital de 100% das ligações registradas no DAC;

4.1.3.6.1.2. Manter as gravações das chamadas, pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o cliente poderá requerer o acesso ao seu conteúdo, conforme procedimento definido pela Cagece;

4.1.3.6.1.3. Ter a capacidade de monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou *on-line*, remotamente através da interligação de rede entre a Cagece e a Contratada, com o fornecimento de *Gateway* de Voz, com 3 Canais de Voz sobre *Frame Relay* -VoFR ou Voz sobre IP - VoIP. O *Gateway* deverá possuir, no mínimo, 3 ramais para a reprodução das gravações ou para a monitoração *on-line*;

4.1.3.6.1.4. Possuir sistema de backup das gravações em Digital Video Disc - DVD dimensionado para armazenar as gravações;

4.1.3.6.1.5. Possuir recurso para avaliação e qualificação dos atendimentos e agentes, para melhorar a qualidade e a eficiência do atendimento telefônico. Este módulo deve possuir integração ao sistema de gravação de voz instalado.

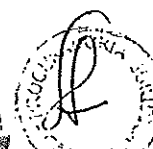
4.1.3.7. SISTEMAS PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.1.3.7.1. As aplicações a serem utilizadas na Central de Atendimento terão as seguintes características:

4.1.3.7.1.1. Inicialmente será utilizado o software emulador 3270 utilizado pela Cagece para acesso à base de dados da Cagece (Sistema Comercial Integrado - SCI com Linguagem COBOL, Arquivos VSAM, Computador IBM 7632), podendo ser substituído / migrado posteriormente para nova solução ora em desenvolvimento (Java / Oracle). Os links dedicados para acesso a essas bases serão contratados pela contratada, conforme previsto no subitem 4.1.3.2.2. - Comunicação voz/dados;

4.1.3.7.1.2. Os atendentes deverão ter acesso restrito à internet para consultar o Cadastro de Pessoas Físicas/Jurídicas - CPF/CNPJ do cliente no site da Receita Federal, acesso a intranet da Cagece para acessar a loja Virtual www.Cagece.com.br para orientar o uso pelo cliente quanto à solicitação via portal e consulta aos sistemas necessários ao atendimento.

Handwritten signature



4.1.3.8. CONTINGÊNCIAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.1.3.8.1. Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1, dados reservas como também demais estruturas necessárias, de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 horas por dia 7 dias por semana, ininterruptos, independente de qualquer motivo, seja através de estrutura dualizada, central de atendimento de contingência ou parceria com outras centrais de atendimento para transbordo gerenciado do atendimento;

4.1.3.8.2. Dispor de operadores reservas de pelo menos 10% do quadro total de operadores alocados, devidamente treinados, para alocação imediata em casos de contingências emergenciais de aumento da demanda de ligações;

4.1.3.8.3. A Cagece avisará formalmente em até 24 horas de antecedência os casos em que ela possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais, o que obrigará a Contratada a manter os níveis de serviços estipulados;

4.1.3.8.4. Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a contratada se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço através de alocação emergencial de operadoras ou ajuste de escalas.

4.1.3.8.5. Enviar *E-mail* de aviso em caso alarme de anormalidade em qualquer um dos módulos do *Call Center*, inclusive de Gravação ou nos níveis de serviços, conforme definição da Cagece e da contratada.

4.1.3.9. INFRAESTRUTURA

4.1.3.9.1. Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão obrigatoriamente executados nas dependências da Contratada em Fortaleza, ou Caucaia, ou Maracanaú ou Eusébio, as quais deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas:

4.1.3.9.1.1. Sala para a gerência de serviços e qualidade;

4.1.3.9.1.2. Sala de teleatendimento, *telemarketing* receptivo e ativo, projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme a Norma Regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego – MTE;

4.1.3.9.1.3. Posições de atendimento - PA's do tipo Box/baia, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone *head set*;

4.1.3.9.1.4. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto, assento e apoio de pés;

4.1.3.9.1.5. Mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo;

4.1.3.9.1.6. Sala de descanso adequadamente mobiliada para os Operadores e Supervisores, com infraestrutura para lanche;

4.1.3.9.1.7. Disponibilizar, sempre que necessário, sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Operadores e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia, quadro branco, som, televisão e vídeo;

4.1.3.9.1.8. A empresa contratada deverá prover a plataforma de solução tecnológica conforme os requisitos mínimos e exigências deste termo;

4.1.3.9.1.9. Disponibilizar dois *links* de dados com a sede em alta disponibilidade no mínimo de 2 Mbits com rotas alternadas, conforme consta no subitem 4.1.3.2.2 – Comunicação de dados.



4.1.3.10. SCRIPTS DE TELEMARKETING



4.1.3.10.1. A Central de Atendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade, resolutividade e padronização de procedimentos;

4.1.3.10.2. Esses serviços compreenderão os trabalhos de análise, modelagem e elaboração dos fluxos de atendimento aos usuários, integrando os procedimentos de teleatendimento aos sistemas corporativos da Cagece e aos fluxos de informação entre a Central e as diversas áreas da Cagece;

4.1.3.10.3. Os serviços de análise e modelagem dos procedimentos deverão contemplar as seguintes etapas:

4.1.3.10.3.1. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes no Atendimento que manterão relacionamentos operacionais com a Central;

4.1.3.10.3.2. Otimização, em conjunto com profissionais da Cagece, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas a sua adequação aos procedimentos de atendimento;

4.1.3.10.3.3. Implantação dos processos otimizados adequados aos serviços de atendimento executados pela Central;

4.1.3.10.3.4. Elaboração e implantação dos "scripts" que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo;

4.1.3.10.3.5. Elaboração e implantação dos seguintes procedimentos e ferramentas operacionais de atendimento:

4.1.3.10.3.5.1. Definição de "Scripts" sobre cada um dos tipos de serviços atendidos: descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações;

4.1.3.10.3.5.2. Definição do fluxo/roteiro de atendimento: diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente.

4.1.4. DO PESSOAL

4.1.4.1. Perfil dos profissionais do Contratado (Categorias: Operador de Telemarketing, Supervisor de telemarketing e atendimento, Monitor, Suporte e Apoio Administrativo/backoffice e Coordenador) e especificação do serviço.

Os serviços atenderão às necessidades e particularidades da Cagece e serão executados por profissionais qualificados, em até 36 horas semanais de trabalho, com horário definido pela contratada, que apresentará a Cagece para cadastramento e concessão de permissão de acesso aos sistemas a relação dos profissionais que irão exercer os serviços contratados, contendo no mínimo as categorias descritas a seguir:

4.1.4.1.1. OPERADOR DE TELEMARKETING - Serviços de atendimento ao cliente

4.1.4.1.1.1. Escolaridade: Ensino Médio completo (aconselhável superior em andamento);

4.1.4.1.1.2. Experiência: Percentual Mínimo de 50% do quadro de operadores com 06 (seis) meses comprovado em atividades similares.



09 NOV 2010





4.1.4.1.1.3. Conhecimento Técnico:

4.1.4.1.1.3.1. Conhecimento de microinformática (*Windows, Word, Excel*);

4.1.4.1.1.3.2. Digitação;

4.1.4.1.1.3.3. Técnicas de atendimento;

4.1.4.1.1.3.4. Técnicas de *Telemarketing*;

4.1.4.1.1.3.5. Técnicas de negociação e vendas.

4.1.4.1.1.4. Habilidades de Comunicação:

4.1.4.1.1.4.1. Controle de voz (projeção de atitude positiva);

4.1.4.1.1.4.2. Articulação (clareza, dicção);

4.1.4.1.1.4.3. Modulação da voz;

4.1.4.1.1.4.4. Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).

4.1.4.1.1.5. Habilidades interpessoais e características comportamentais:

4.1.4.1.1.5.1. Automotivação;

4.1.4.1.1.5.2. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;

4.1.4.1.1.5.3. Postura ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;

4.1.4.1.1.5.4. Organização e rapidez na exposição de idéias;

4.1.4.1.1.5.5. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;

4.1.4.1.1.5.6. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;

4.1.4.1.1.5.7. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;

4.1.4.1.1.5.8. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;

4.1.4.1.1.5.9. Objetividade - agilidade no atendimento.

4.1.4.1.1.6. Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:

4.1.4.1.1.6.1. Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas e do Sistema Comercial e demais sistemas necessários para o atendimento ao cliente da Cagece;

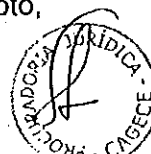
4.1.4.1.1.6.2. Conhecimento dos produtos e serviços da Cagece e seus respectivos procedimentos operacionais e normas internas;

4.1.4.1.1.6.3. Noções do mercado (concorrência, pontos fortes, pontos fracos);

4.1.4.1.1.6.4. Boa redação e correta ortografia.

4.1.4.1.1.7. Atribuições/Funções:

4.1.4.1.1.7.1. Atender e registrar/gerar ordens de serviço atendimentos, solicitações e reclamações relativas aos serviços prestados pela Cagece, como vazamentos, desobstrução de esgoto,





falta d'água, consumo medido, consumo presumido, aferição de hidrômetro e demais serviços prestados pela companhia;

4.1.4.1.1.7.2. Atender e informar débito, situação do imóvel, disponibilidade de rede de água/esgoto, serviços;

4.1.4.1.1.7.3. Proceder à atualização de dados cadastrais dos clientes;

4.1.4.1.1.7.4. Proceder à negociação para cobrança de clientes em débito com a Cagece e efetivar, quando solicitado, parcelamentos de acordo com as normas e procedimentos da Companhia;

4.1.4.1.1.7.5. Consultar Portal da Cagece, dar baixa em serviços e registrar no Sistema Comercial da companhia;

4.1.4.1.1.7.6. Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo;

4.1.4.1.1.7.7. Cumprir regras estabelecidas pela supervisão e gerência;

4.1.4.1.1.7.8. Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da Cagece;

4.1.4.1.1.7.9. Conhecer e utilizar sistemas da Cagece que dão suporte ao atendimento dos clientes;

4.1.4.1.1.7.10. Outras atividades inerentes ao cargo.

4.1.4.1.2. SUPERVISOR DE *TELEMARKETING* E ATENDIMENTO - Serviços de coordenação, acompanhamento e apoio às atividades do Centro de Contato.

4.1.4.1.2.1. Escolaridade: Ensino Superior em andamento (aconselhável concluído);

4.1.4.1.2.2. Experiência: Mínimo de 06 (seis) meses comprovados em atividades similares;

4.1.4.1.2.3. Conhecimento Técnico:

4.1.4.1.2.3.1. Domínio de microinformática(Windows, Word, Excel);

4.1.4.1.2.3.2. Técnicas de atendimento;

4.1.4.1.2.3.3. Técnicas de Telemarketing;

4.1.4.1.2.3.4. Técnicas de negociação e vendas;

4.1.4.1.2.3.5. Técnicas de gerenciamento e métricas de *Call Center*;

4.1.4.1.2.3.6. Técnicas de gestão de pessoas.

4.1.4.1.2.4. Habilidades de Comunicação:

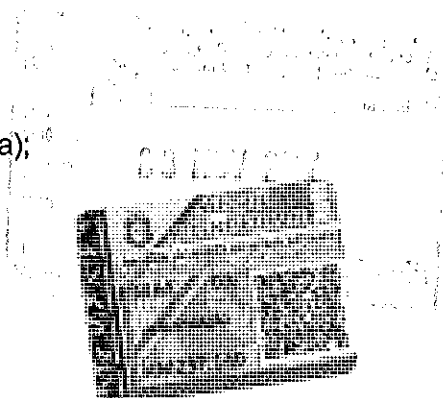
4.1.4.1.2.4.1. Controle de voz (projeção de atitude positiva);

4.1.4.1.2.4.2. Articulação (clareza, dicção);

4.1.4.1.2.4.3. Modulação da voz;

4.1.4.1.2.4.4. Etiqueta ao telefone (educação, gentileza).

4.1.4.1.2.5. Habilidades interpessoais :



Ph





- 4.1.4.1.2.5.1. Automotivação;
- 4.1.4.1.2.5.2. Habilidade em relações humanas;
- 4.1.4.1.2.5.3. Imparcialidade;
- 4.1.4.1.2.5.4. Espírito de liderança;
- 4.1.4.1.2.5.5. Disponibilidade para cooperação;
- 4.1.4.1.2.5.6. Educação e firmeza na imposição de ordens;
- 4.1.4.1.2.5.7. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
- 4.1.4.1.2.5.8. Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
- 4.1.4.1.2.5.9. Organização e rapidez na exposição de idéias;
- 4.1.4.1.2.5.10. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
- 4.1.4.1.2.5.11. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
- 4.1.4.1.2.5.12. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;
- 4.1.4.1.2.5.13. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
- 4.1.4.1.2.5.14. Objetividade e clareza nas suas colocações;
- 4.1.4.1.2.5.15. Proatividade;
- 4.1.4.1.2.5.16. Capacidade de diagnosticar prioridades.

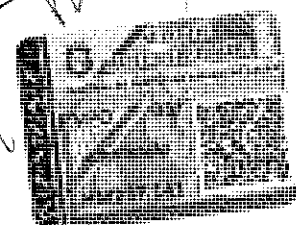
4.1.4.1.2.6. Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:

- 4.1.4.1.2.6.1. Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas e do Sistema Comercial e demais sistemas necessários para o atendimento ao cliente da Cagece;
- 4.1.4.1.2.6.2. Conhecimento dos produtos e serviços da Cagece e seus respectivos procedimentos operacionais e normas internas;
- 4.1.4.1.2.6.3. Noções do mercado (concorrência, pontos fortes, pontos fracos);
- 4.1.4.1.2.6.4. Boa redação e correta ortografia;

4.1.4.1.2.7. Atribuições/Funções:

- 4.1.4.1.2.7.1. Organizar as escalas de lanches/faltas/trocas/sobreaviso;
- 4.1.4.1.2.7.2. Supervisionar o horário de trabalho, o absenteísmo e a qualidade dos serviços;
- 4.1.4.1.2.7.3. Auxiliar os operadores em atendimentos críticos;
- 4.1.4.1.2.7.4. Executar as atividades de controle, administração de pessoal, material, patrimônio e serviços gerais do Centro de Contato;
- 4.1.4.1.2.7.5. Desenvolver procedimentos operacionais;

[Handwritten signature]





4.1.4.1.2.7.6. Coordenar as atividades administrativas e os serviços;

4.1.4.1.2.7.7. Articular-se com as Unidades de Negócios e/ou de Serviços para atender as demandas dos clientes;

4.1.4.1.2.7.8. Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios;

4.1.4.1.2.7.9. Acompanhar o desempenho dos operadores, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender clientes, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior, preparar malotes. Controlar atendimento portal e imobiliárias;

4.1.4.1.2.7.10. Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos componentes do Centro;

4.1.4.1.2.7.11. Cumprimento de regras estabelecidas pela gerência, bem como das Normas comerciais e Procedimentos Operacionais Padrão da Cagece;

4.1.4.1.2.7.12. Serviço de organização, controle e monitoração imediata das equipes de atendimento, dimensionado na proporção mínima de 1 (hum) Supervisor para cada 20 posições por turno de serviço;

4.1.4.1.2.7.13. Outras atividades inerentes ao cargo;

4.1.4.1.3. MONITOR – Serviços de análise e feedback dos atendimentos visando harmonizar e equalizar a postura e atitudes para o bom desempenho dos atendimentos realizados, visando o aprimoramento da mão de obra e dos procedimentos, objetivando a busca da excelência em qualidade e confiabilidade das informações prestadas aos Clientes.

4.1.4.1.3.1. **Escolaridade:** Ensino médio completo, preferencialmente cursando nível superior compatível com o serviço a ser executado;

4.1.4.1.3.2. **Experiência:** Mínimo de 06 (seis) meses comprovados em atividades similares;

4.1.4.1.3.3. Conhecimento Técnico:

4.1.4.1.3.3.1. Domínio de microinformática(Windows, Word, Excel);

4.1.4.1.3.3.2. Técnicas de atendimento;

4.1.4.1.3.3.3. Técnicas de Telemarketing;

4.1.4.1.3.3.4. Técnicas de negociação e vendas;

4.1.4.1.3.4. Habilidades de Comunicação:

4.1.4.1.3.4.1. Controle de voz (projeção de atitude positiva);

4.1.4.1.3.4.2. Articulação (clareza, dicção);

4.1.4.1.3.4.3. Modulação da voz;

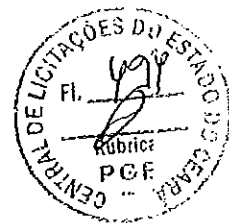
4.1.4.1.3.4.4. Etiqueta ao telefone (educação, gentileza);

4.1.4.1.3.5. Habilidades Interpessoais :

4.1.4.1.3.5.1. Automotivação;

4.1.4.1.3.5.2. Habilidade em relações humanas;





4.1.4.1.3.5.3. Imparcialidade;

4.1.4.1.3.5.4. Espírito de liderança;

4.1.4.1.3.5.5. Disponibilidade para cooperação;

4.1.4.1.3.5.6. Educação e firmeza na imposição de ordens;

4.1.4.1.3.5.7. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;

4.1.4.1.3.5.8. Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;

4.1.4.1.3.5.9. Organização e rapidez na exposição de idéias;

4.1.4.1.3.5.10. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;

4.1.4.1.3.5.11. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;

4.1.4.1.3.5.12. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;

4.1.4.1.3.5.13. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;

4.1.4.1.3.5.14. Objetividade e clareza nas suas colocações;

4.1.4.1.3.5.15. Proatividade;

4.1.4.1.3.5.16. Capacidade de diagnosticar prioridades;

4.1.4.1.3.6. Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades :

4.1.4.1.3.6.1. Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da Cagece;

4.1.4.1.3.6.2. Conhecimento dos produtos e serviços da Cagece e seus respectivos procedimentos operacionais e normas internas;

4.1.4.1.3.6.3. Conhecimento do mercado (concorrência, pontos fortes, pontos fracos);

4.1.4.1.3.6.4. Conhecimento de ortografia;

4.1.4.1.3.7. Atribuições/Funções:

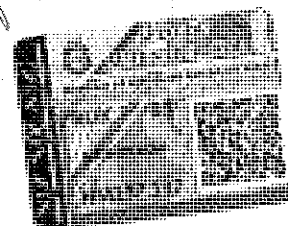
4.1.4.1.3.7.1. Monitoramento das ligações internas e externas, visando identificar a conformidade com a tabela de serviços e prazos, tabela de preços e os procedimentos e normas internas, além da cortesia e demais indicadores da satisfação do cliente;

4.1.4.1.3.7.2. Auxiliar os operadores em atendimentos críticos;

4.1.4.1.3.7.3. Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios;

4.1.4.1.3.7.4. Acompanhar o desempenho das teleatendentes, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, comunicar ocorrências;

4.1.4.1.3.7.5. Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos componentes do Centro;



Handwritten signature





4.1.4.1.3.7.6. Atender tecnicamente à Supervisão Geral nas ações e atividades de sua competência;

4.1.4.1.3.7.7. Cumprimento de regras estabelecidas pela gerência, bem como das Normas comerciais e Procedimentos Operacionais Padrão da Cagece;

4.1.4.1.3.7.8. Serviço de organização, controle e monitoração imediata das equipes de atendimento.

4.1.4.1.3.7.9. Outras atividades inerentes ao cargo;

4.1.4.1.4. SUPORTE E APOIO ADMINISTRATIVO(BACKOFFICE) - Serviços de suporte a operação, prestando o apoio necessário, visando sempre a qualidade e confiabilidade das informações prestadas a Cagece e ao Coordenador do Serviço por parte da contratada e fazendo contato com as unidades de negócios e serviços da Cagece;

4.1.4.1.4.1. Escolaridade: 2º grau completo;

4.1.4.1.4.2. Experiência: Mínimo de 06(seis) meses comprovados de atividades similares;

4.1.4.1.4.3. Conhecimento Técnico:

4.1.4.1.4.3.1. Domínio de microinformática(Windows, Word, Excel);

4.1.4.1.4.3.2. Técnicas de atendimento;

4.1.4.1.4.3.3. Técnicas de Telemarketing;

4.1.4.1.4.3.4. Técnicas de negociação e vendas;

4.1.4.1.4.4. Habilidades de Comunicação:

4.1.4.1.4.4.1. Controle de voz (projeção de atitude positiva);

4.1.4.1.4.4.2. Articulação (clareza, dicção);

4.1.4.1.4.4.3. Modulação da voz;

4.1.4.1.4.4.4. Etiqueta ao telefone (educação, gentileza);

4.1.4.1.4.5. Habilidades interpessoais:

4.1.4.1.4.5.1. Automotivação;

4.1.4.1.4.5.2. Habilidade em relações humanas;

4.1.4.1.4.5.3. Imparcialidade;

4.1.4.1.4.5.4. Espírito de liderança;

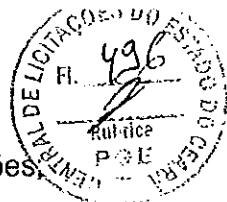
4.1.4.1.4.5.5. Disponibilidade para cooperação;

4.1.4.1.4.5.6. Educação e firmeza na imposição de ordens;

4.1.4.1.4.5.7. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;

4.1.4.1.4.5.8. Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;





4.1.4.1.4.5.9. Organização e rapidez na exposição de idéias;

4.1.4.1.4.5.10. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;

4.1.4.1.4.5.11. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;

4.1.4.1.4.5.12. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;

4.1.4.1.4.5.13. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;

4.1.4.1.4.5.14. Objetividade e clareza nas suas colocações;

4.1.4.1.4.5.15. Proatividade;

4.1.4.1.4.5.16. Capacidade de diagnosticar prioridades.

4.1.4.1.4.6. Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:

4.1.4.1.4.6.1. Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da Cagece;

4.1.4.1.4.6.2. Conhecimento dos produtos e serviços da Cagece;

4.1.4.1.4.6.3. Conhecimento do mercado (concorrência, pontos fortes, pontos fracos);

4.1.4.1.4.6.4. Conhecimento de ortografia.

4.1.4.1.4.7. Atribuições/Funções:

4.1.4.1.4.7.1. Executar as atividades de controle, administração de pessoal, material, patrimônio e serviços gerais do Centro;

4.1.4.1.4.7.2. Desenvolver procedimentos operacionais;

4.1.4.1.4.7.3. Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios;

4.1.4.1.4.7.4. Fazer contato com as Unidades de Negócios e Unidades de Serviços da Cagece para esclarecer/ agilizar demandas dos clientes;

4.1.4.1.4.7.5. Analisar e responder as demandas da Cagece referentes a atendimento ao cliente feito pelo Centro de Contato;

4.1.4.1.4.7.6. Analisar as demandas da loja virtual, inclusive imobiliárias, e fazer a devida gravação no Sistema Comercial;

4.1.4.1.4.7.7. Atender tecnicamente à Supervisão Geral nas ações e atividades de sua competência;

4.1.4.1.4.7.8. Cumprimento de regras estabelecidas pela gerência, bem como das Normas comerciais e Procedimentos Operacionais Padrão da Cagece;

4.1.4.1.4.7.9. Outras atividades inerentes ao cargo;

4.1.4.1.5. COORDENADOR - Serviços de coordenação da operação, com gerenciamento de problemas e da qualidade dos serviços do Centro de Contato, servindo de elo entre a Contratada e a Cagece.

Handwritten signature





- 4.1.4.1.5.1. Escolaridade: Ensino Superior em andamento (aconselhável concluído);
- 4.1.4.1.5.2. Experiência: Mínimo de 06 (seis) meses comprovados em atividades similares;
- 4.1.4.1.5.3. Conhecimento Técnico:**
- 4.1.4.1.5.3.1. Domínio de microinformática(Windows, Word, Excel);
- 4.1.4.1.5.3.2. Técnicas de atendimento;
- 4.1.4.1.5.3.3. Técnicas de Telemarketing;
- 4.1.4.1.5.3.4. Técnicas de negociação e vendas;
- 4.1.4.1.5.3.5. Técnicas de gerenciamento e métricas de *Call Center*;
- 4.1.4.1.5.3.6. Técnicas de gestão de pessoas.
- 4.1.4.1.5.4. Habilidades de Comunicação:**
- 4.1.4.1.5.4.1. Controle de voz (projeção de atitude positiva);
- 4.1.4.1.5.4.2. Articulação (clareza, dicção);
- 4.1.4.1.5.4.3. Modulação da voz;
- 4.1.4.1.5.4.4. Etiqueta ao telefone (educação, gentileza).
- 4.1.4.1.5.5. Habilidades interpessoais :**
- 4.1.4.1.5.5.1. Automotivação;
- 4.1.4.1.5.5.2. Habilidade em relações humanas;
- 4.1.4.1.5.5.3. Imparcialidade;
- 4.1.4.1.5.5.4. Espírito de liderança;
- 4.1.4.1.5.5.5. Disponibilidade para cooperação;
- 4.1.4.1.5.5.6. Educação e firmeza na imposição de ordens;
- 4.1.4.1.5.5.7. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
- 4.1.4.1.5.5.8. Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
- 4.1.4.1.5.5.9. Organização e rapidez na exposição de idéias;
- 4.1.4.1.5.5.10. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
- 4.1.4.1.5.5.11. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
- 4.1.4.1.5.5.12. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;
- 4.1.4.1.5.5.13. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
- 4.1.4.1.5.5.14. Objetividade e clareza nas suas colocações;

M





4.1.4.1.5.5.15. Proatividade;

4.1.4.1.5.5.16. Capacidade de diagnosticar prioridades.

4.1.4.1.5.6. Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:

4.1.4.1.5.6.1. Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas e do Sistema Comercial e demais sistemas necessários para o atendimento ao cliente da Cagece;

4.1.4.1.5.6.2. Conhecimento dos produtos e serviços da Cagece e seus respectivos procedimentos operacionais e normas internas;

4.1.4.1.5.6.3. Noções do mercado (concorrência, pontos fortes, pontos fracos);

4.1.4.1.5.6.4. Boa redação e correta ortografia;

4.1.4.1.5.7. Atribuições/Funções:

4.1.4.1.5.7.1. Gerenciamento de problemas e qualidade;

4.1.4.1.5.7.2. A empresa contratada se responsabilizará pelo gerenciamento de problemas e da qualidade dos serviços de teleatendimento. Para isso segue abaixo os serviços atribuídos a coordenação:

4.1.4.1.5.7.2.1. Coordenar a operação, servindo de elo entre a contratada e a Cagece;

4.1.4.1.5.7.2.2. Elaborar e encaminhar questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento às áreas fins da Cagece para respostas;

4.1.4.1.5.7.3. Monitorar a frequência e tipos de problemas/questionamentos para enviar a Cagece para analisar a necessidade/viabilidade de atualização dos procedimentos Operacionais Padrão - POPCOMs;

4.1.4.1.5.7.4. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;

4.1.4.1.5.7.5. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;

4.1.4.1.5.7.6. Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;

4.1.4.1.5.7.7. Promover a avaliação individual periódica dos atendentes;

4.1.4.1.5.7.8. Apresentar relatórios semanais, quinzenais e mensais, relativos aos indicadores de níveis de serviços, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise e gestão por parte da Cagece, inserindo informações contidas na base de conhecimento, visando o seu aprimoramento contínuo;

4.1.4.1.5.7.9. Elaborar um Quadro Geral de Atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas) com seus respectivos percentuais;

4.1.4.1.5.7.10. Elaborar relatório semanal e mensal, detalhando a performance das chamadas atendidas e discadas – detalhando todos os dias de funcionamento;

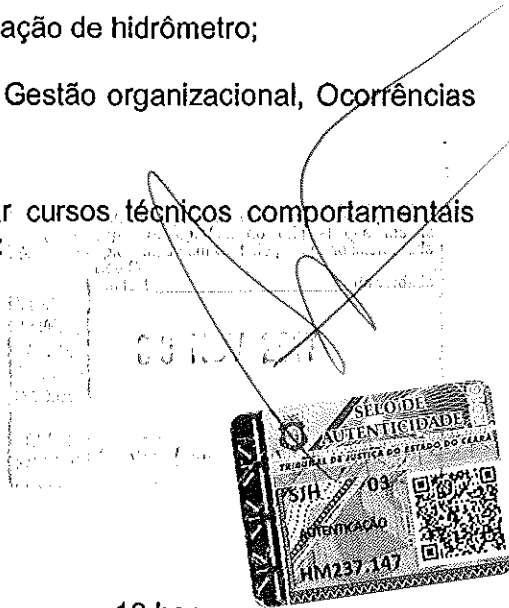
4.1.4.1.5.7.11. Disponibilizar novos relatórios pertinentes aos serviços prestados pela Central, de acordo com interesse e especificação da Cagece.

4.1.4.2. DO TREINAMENTO



699

- 4.1.4.2.1. A Cagece ministrará o treinamento inicial à equipe de gestão/multiplicadores da contratada nos 10 primeiros dias do plano de transição inicial;
- 4.1.4.2.2. Caberá à Contratada, no período inicial da execução do plano de transição definido neste Termo de Referência, treinar os demais profissionais que prestarão serviço no Centro de Contato;
- 4.1.4.2.3. Durante a vigência do contrato a Cagece poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, para atender às seguintes demandas: novos serviços e alterações da legislação, disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts, demandas sazonais, ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do supervisor, ação preventiva, equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;
- 4.1.4.2.4. A disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, é de responsabilidade da Contratada, em local a ser definido em conjunto com a Cagece;
- 4.1.4.2.5. As atividades de capacitação dos atendentes e supervisores desenvolvidas pela Contratada ou pela Cagece não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade;
- 4.1.4.2.6. Os treinamentos e capacitação dos funcionários para o atendimento serão de responsabilidade da contratada, sendo que no caso de treinamento específico da Cagece a contratada disponibilizará o ambiente para a capacitação e a Cagece disponibilizará funcionário(s) habilitado(s) e com conhecimento para ministrar treinamento dos seguintes temas:
- 4.1.4.2.6.1. Estrutura Tarifária;
- 4.1.4.2.6.2. Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão – POPCOM;
- 4.1.4.2.6.3. Fluxo de Processos da Cagece;
- 4.1.4.2.6.4. Tabela de Serviços e Prazos e Tabela de Preços;
- 4.1.4.2.6.5. Análise de consumo e faturamento;
- 4.1.4.2.6.6. Parecer de serviços, inclusive de análise de calibração de hidrômetro;
- 4.1.4.2.6.7. Sistemas Informatizados da Cagece (Comercial, Gestão organizacional, Ocorrências Operacionais, Prax, Protocolo, etc).
- 4.1.4.2.7. Será de responsabilidade da contratada, ministrar cursos técnicos comportamentais com facilitadores que atuem no mercado nas seguintes áreas:
- 4.1.4.2.7.1. Técnicas de *telemarketing*;
- 4.1.4.2.7.2. Técnicas de atendimento;
- 4.1.4.2.7.3. Técnicas de negociação e vendas;
- 4.1.4.2.7.4. Motivação.
- 4.1.4.2.8. Carga horária exigida na contratação(80 horas):
- | | |
|--|----------|
| Técnicas de <i>telemarketing</i> e atendimento | 12 horas |
| Negociação e vendas | 12 horas |
| Procedimentos, Processos, Produtos e serviços | 24 horas |
| Análise de consumo | 16 horas |



BL

Legislação Regulatória

08 horas

Sistemas Informatizados da Cagece

08 horas



4.1.4.2.9. A empresa contratada deverá fornecer o conteúdo programático de cada curso que atenda aos objetivos da operação da Cagece.

4.1.4.2.10. Os custos referentes a material didático dos treinamentos ministrados pela Cagece, Manuais, apostilas, serão de responsabilidade da Cagece, bem como os ministrados pela contratada serão de responsabilidade da contratada.

4.1.5. NECESSIDADES DE MANUTENÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1.5.1. Para a manutenção e constante elevação da qualidade dos serviços em virtude de suas especificidades, a contratada deverá:

4.1.5.1.1. Ministrando ou viabilizar, semestralmente, a realização de atividades tais como: curso de reciclagem da língua portuguesa, dicção e oratória, vivências (para diminuir ou reduzir estresse), técnicas de relacionamento interpessoal e qualidade no atendimento, etc, incluindo temas propostos pela Cagece;

4.1.5.1.2. Promover semestralmente ações de medicina ocupacional com medidas preventivas às doenças de natureza otorrinolaringológica, fonoaudiológica e Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho - DORT;

4.1.5.1.3. Promover, no local de trabalho, com profissionais habilitados, atividades rotineiras de prevenção de estresse, como por exemplo exercícios laborais e atividades de decompressão;

4.1.5.1.4. Não contratar, operadores e supervisores que exercem as mesmas funções no horário contrário ao trabalhado para a Cagece.

4.1.5.1.5. Dar ciência aos funcionários do Centro de Contato, na contratação, que os mesmos deverão participar de todos os cursos e/ou treinamentos que serão efetuados nos períodos contrários aos seus horários de trabalho e, eventualmente, nos finais de semana e que, o comparecimento a essas convocações (cursos e/ou treinamentos e plantões) é obrigatório, e a ausência aos mesmos deverá ser passível de punição, inclusive o afastamento imediato das atividades prestadas à Cagece;

4.1.5.1.6. Manter a disposição do Centro de Contato, um quadro de reserva de pessoal de, no mínimo, 10% do total do pessoal necessário à execução do serviço e que deverá estar constantemente capacitado e atualizado sobre atividades do atendimento para atuarem, sempre que necessário, e de forma imediata, em caso de licenças médica, licenças maternidade, férias, substituições e outras eventualidades.

4.1.6. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1.6.1. Percentual inferior a 2% de perda do tronco do PABX em relação ao total de chamadas recebidas;

4.1.6.2. Atendimento das chamadas, nos períodos de maior movimento, em até 20 segundos, em 80% dos casos e nos demais horários em até 10 segundos, em 90% dos casos;

4.1.6.3. Percentual de perda (abandono) de chamadas inferior a 3%;





4.1.6.4. O percentual para o cálculo do nível de serviço atingido, para efeito de pagamento, será encontrado através da média aritmética dos percentuais atingidos em cada um dos subitens 4.1.6.2 e 4.1.6.3; desse termo, limitando-se cada item ao máximo de 100% de atingimento;

4.1.6.4.1. Fórmula para o cálculo do nível de serviço atingido:

$$R = ((\text{subitem 4.1.6.2} * \% \text{ atingido}) + (\text{subitem 4.1.6.3} * \% \text{ atingido})) / 2$$

4.1.6.5. O pagamento dos serviços contratados será efetuado de acordo com as chamadas efetivamente atendidas e discadas, de acordo com a demanda, e devidamente comprovadas, sendo a remuneração dos profissionais que prestarão os mesmos de responsabilidade exclusiva da Contratada;

4.1.6.5.1. O valor da fatura mensal é calculado com a fórmula abaixo:

$$\text{Fatura} = \sum (\text{Custo unitário} * \text{quantidade mensal}) * R$$

Onde: R é obtido conforme subitem 4.1.6.4.1.

4.1.6.6. Não há demanda mínima(franquia) mensal de remuneração;

4.1.6.7. A Contratada deverá apresentar, mensalmente, os Níveis de Serviços alcançados, disponibilizando informações técnicas que possam embasar decisões a serem tomadas pela Cagece;

4.1.6.8. Se a Contratada, por problemas alheios à Cagece, ou considerados injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados na planilha sob comento, a Cagece aplicará um índice de redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês, como consta no item subitem 4.1.6.4.1 destes termos de referência;

4.1.6.9. O Índice de Redução (IR) será calculado em função dos níveis de serviços contratados, e será descontado do valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do descumprimento da obrigação assumida;

4.1.6.10. A Cagece realizará o acompanhamento e a análise desses índices por meio de relatórios discriminados neste Termo, no item 4.1.3.5-Estatísticas;

4.1.6.11. A Cagece deverá comunicar à Contratada, de maneira prévia, formalmente por escrito sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário;

4.1.6.12. Os 3 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da Contratada, no qual deverão ser apurados pela Contratada os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicado o Índice de Redução, no caso de descumprimento dos limites previstos;

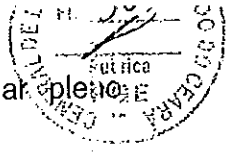
4.1.6.13. A cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da CAGECE, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

4.2. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.2.1. O serviço deverá ser executado nas dependências da CONTRATADA localizada no município de Fortaleza, ou Caucaia, ou Maracanaú, ou Eusébio;

Handwritten signature





4.2.2. É facultado às licitantes visita ao local de execução do serviço para tomar conhecimento das condições e da natureza do trabalho a ser executado.

4.2.2.1. Na oportunidade serão abordados os seguintes itens:

4.2.2.1.1. Apresentação sobre o objeto da Contratação:

Serviços de central de atendimento, com teleatendimento receptivo e ativo, humano e eletrônico, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a Cagece.

4.2.2.1.2. Apresentação da Estruturação Organizacional da Área Comercial:

O centro de contato está vinculado a Supervisão de Atendimento Cooperativo que é vinculada a Ouvidoria e a Diretoria Comercial. O teleatendimento mantém interações com todas as Unidades de Negócio da Empresa.

4.2.2.1.3. Apresentação do Fluxo de Atendimento do Centro de Contato (Central de Atendimento). Serão apresentados os fluxos dos processos de atendimento evidenciando as rotinas pertinentes às informações críticas. (Demandas originadas pelo teleatendimento e loja virtual, com consulta, análise e registro no Sistema Comercial, das solicitações de serviços, reclamações, sugestões, atualizações cadastrais, informações, comunicações de problemas, elogios, denúncias; além do atendimento das ligações a serem transferidas para a Ouvidoria).

4.2.3. Fica facultado aos licitantes visita ao local do serviço no período das 14h às 17h até o último dia útil que antecede a abertura do Pregão, na Avenida Visconde do Rio Branco, 3609 - 1º andar - Bairro de Fátima. Estas visitas poderão ser marcadas através do FAX nº (0XX85) 3101 1869, aos cuidados da Sra. Rivania Sombra;

4.2.4. A Cagece, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser Contratada atende aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

5. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes dos recursos da **CAGECE**.

6. DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO

6.1. Quanto à entrega:

6.1.1. O objeto contratual deverá ser executado no endereço da contratada e apresentado no(s) dia(s), endereço(s) e horário(s) indicados no item 12 deste termo e em conformidade com especificações estabelecidas neste instrumento.

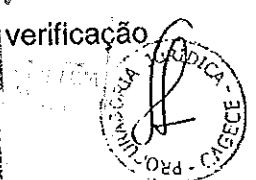
6.1.2. O prazo de entrega do objeto a ser executado **não poderá ser superior a 30 (trinta) dias** contados da data de recebimento da Nota de Empenho ou outro instrumento hábil.

6.1.3. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados **até 15 (quinze) dias úteis** antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

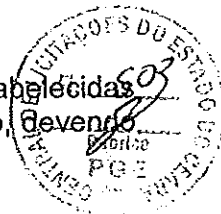
6.2. Quanto ao recebimento:

6.2.1. **PROVISORIAMENTE**, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela CONTRATANTE.

6.2.2. **DEFINITIVAMENTE**, sendo expedido Termo de Recebimento



da qualidade e quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e conseqüente aceitação das Notas Fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.



7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado **até 30 (trinta) dias** contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor da contratação, mediante crédito em conta corrente em nome da contratada, preferencialmente no Banco Brasileiro de Descontos S/A – BRADESCO.

7.1.1. Os serviços serão pagos pelos serviços realizados conforme critérios do subitem 4.1.6-DOS NÍVEIS DE SERVIÇO;

7.1.2. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida à contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

7.1.3. A Nota Fiscal/fatura deverá ser enviada até o **5º (quinto) dia útil de cada mês e entregue no protocolo da CAGECE - SEDE, situada na Rua Dr. Lauro Vieira Chaves Nº 1030- Vila União - Fortaleza-Ce**, juntamente com a Ordem de Fornecimento ou instrumento equivalente.

7.2. Não será efetuado qualquer pagamento à contratada, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações deste instrumento.

7.4. Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

7.4.1. Documentação relativa à regularidade para com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

7.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em Cartório. Caso a documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

8: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. No caso de inadimplemento de suas obrigações, a contratada estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às seguintes penalidades:

8.1.1. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente.

b) Multa mensal de 2% (dois por cento), cumulativa, no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente. A aplicação da presente multa não exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 20% (vinte por cento), em caso de reincidência.

d) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela Contratante.





e) Caso o contrato ou instrumento equivalente seja rescindido por culpa do LICITANTE VENCEDOR, perda integral da garantia de execução do contrato ou instrumento equivalente quando houver;

8.1.2. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, sendo então, descredenciada no cadastro de fornecedores da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará (SEPLAG), pelo prazo máximo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e das demais cominações legais.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

9.2. Manter-se durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual.

9.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato da contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução do contrato.

9.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específica de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução do contrato.

9.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

9.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, prazo de 10 (dez) dias úteis contados da sua notificação.

9.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

9.9. Providenciar a substituição de qualquer empregado que esteja a serviço da contratante, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante.

9.10. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

9.11. Informar a Cagece, no início do período de transição, o padrão de sinalização utilizado pelo seu equipamento, para que a mesma possa repassar a informação à operadora de telefonia responsável pelos enlaces E1, garantindo a correta instalação;





9.12. Em caso de prorrogação do contrato, a contratada deverá apresentar Declaração de compromisso de certificar o teleatendimento da Cagece com o ISO 9001:2000 no prazo de 12 meses a contar da data da assinatura do contrato;

9.13. Em caso de prorrogação do contrato, a contratada deverá apresentar Declaração de compromisso de certificar o teleatendimento da Cagece com o SELO DE ÉTICA PROBARE no prazo de 24 meses a contar da data da assinatura do contrato;

9.14. Obedecer às normas e rotinas da Cagece, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos digitais;

9.15. Guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados pessoais dos clientes, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo, por força da Lei civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que venham a causar;

9.16. Reconhecer, ainda, que como prestadores de serviço por força de um contrato, sem vinculação direta com as atividades desenvolvidas, que todo e qualquer trabalho realizado será de exclusiva propriedade da Cagece;

9.17. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme as necessidades, atendendo aos níveis mínimos de serviços exigidos e demais exigências deste termo de referência pela Cagece;

9.18. Fornecer sala com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia/fax e material de consumo) em área adequada para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do contrato a ser firmado entre as partes, inclusive toda estrutura tecnológica necessária (links, PABX, etc);

9.19. Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela Cagece, através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a Cagece, no caso de aplicação de multas decorrentes do atendimento prestado pela contratada, durante a execução dos serviços;

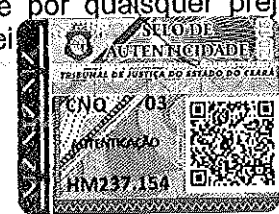
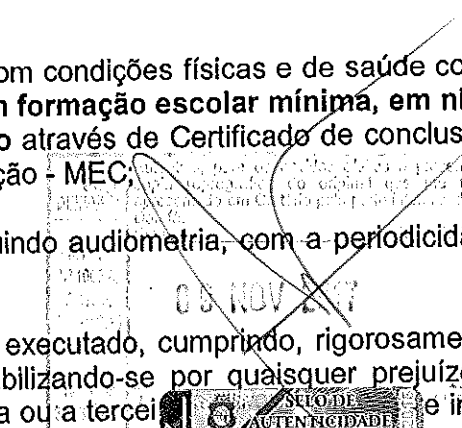
9.20. Permitir ao pessoal da Cagece, devidamente identificado, o livre acesso às dependências do Centro de Contato;

9.21. Recrutar e contratar a mão de obra, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da Cagece, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

9.22. Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, **bem como com formação escolar mínima, em nível de segundo grau completo com a devida comprovação** através de Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC;

9.23. Realizar os Exames Médicos Ocupacionais, incluindo audiometria, com a periodicidade legal e fornecendo resultados a Cagece;

9.24. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo, rigorosamente, os cronogramas estabelecidos pela Cagece; e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar a mesma ou a terceiros e indireto;



além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a Cagece;



9.25. Dar ciência a Cagece imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

9.26. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Cagece, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente;

9.27. Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da Cagece, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;

9.28. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da Cagece;

9.29. Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda;

9.30. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes, fiscalização essa, que se dará independentemente da que será exercida pela Cagece;

9.31. Respeitar e fazer cumprir as normas regulamentadoras e legislação aplicadas à segurança e medicina do trabalho pertinente;

9.32. Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações /solicitações da Cagece, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme escalas estabelecidas, de acordo com a demanda de clientes;

9.33. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Cagece. O não cumprimento permitirá a Cagece aplicar as multas devidas e cancelar o contrato com aplicação das penalidades previstas;

9.34. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos e arquivos manipulados por seus empregados, em especial aqueles concernentes a informações de clientes e/ou normas, procedimentos e orientações da Cagece;

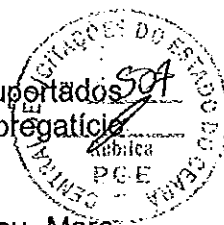
9.35. Obedecer às normas e rotinas da Cagece em especial as que disserem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos digitais;

9.36. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a Cagece;

9.37. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da Cagece;

9.38. Responder perante a Cagece e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a Cagece de qualquer solidariedade ou responsabilidade;





9.39. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela Cagece por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a Cagece e os empregados da contratada;

9.40. Manter Centro de Contato (Teleatendimento) localizado em Fortaleza ou Caucaia ou, Maracanaú ou Eusébio onde serão prestados os serviços devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;

9.41. Substituir de imediato elemento da equipe, que por qualquer motivo não possa desempenhar adequadamente sua função, por outro profissional qualificado;

9.42. Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, assumindo de imediato todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a Cagece livre de qualquer responsabilidade e ônus;

9.43. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente, com carga horária de até 36(trinta e seis) horas semanais. O não cumprimento permitirá a Cagece aplicar as sanções devidas e cancelar o contrato com a aplicação das penalidades previstas;

9.44. Pagar em dia seus empregados e apresentar mensalmente à Cagece, e sempre que solicitado, cópia das guias de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS e informações à previdência social - Gfip, relação de empregados constante do arquivo Sefip, Guias da Previdência Social - GPS, folha de pagamento, Imposto de Renda Recolhido na fonte, se houver, específicas para os empregados alocados na execução dos serviços contratados, em que se comprove a inclusão desses empregados;

9.45. A contratante deverá apresentar, para emissão da ordem de serviço, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO.

9.46. As instalações do Centro de Contato devem atender as exigências das Normas Regulamentadoras e outras da legislação vigente.

9.47. Em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá comprovar que possui sede, filial ou representação nos municípios de Fortaleza ou Caucaia ou Eusébio ou Maracanaú.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através de Nota de Empenho ou outro instrumento hábil.

10.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores.

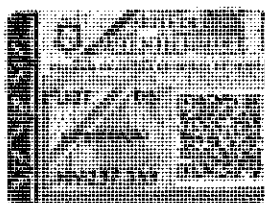
10.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

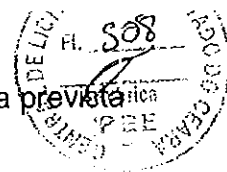
10.4. Notificar à contratada qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

10.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste Termo.

10.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

10.7. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da utilização dos entroncamentos necessários para atender as demandas dos clientes, bem como disponibilizar o número 0800 durante a vigência do contrato;





10.8. Exercer a fiscalização dos serviços por servidor especialmente designado, na forma prevista no caput do art. 67, da Lei n.º 8.666/93;

10.9. Comunicar à contratada as possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços, para adoção das devidas providências;

10.10. Comunicar por escrito e em tempo hábil, à contratada, todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços;

10.11. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados;

10.12. Designar comissão de fiscalização;

10.13. Estabelecimentos de Normas e Padrões a serem cumpridos pela contratada;

10.14. Efetuar a apuração mensal dos dados relativos à remuneração da contratada, com memória de cálculo elucidativa de cada item da atribuição. Esta apuração deve representar fidelidade absoluta dos valores, significando inexistência de erros, que não compromete os resultados dos indicadores setoriais a serem assumidos pela Cagece;

10.15. Auditoria:

10.15.1. A Cagece se reserva o direito de realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir a qualidade dos serviços prestados, pela contratada através de pesquisas de satisfação dos clientes, exigindo um nível mínimo de 80% de satisfação dos clientes, em relação aos serviços executados pela central de atendimento.

11. DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela **OUVIDORIA** - Supervisão de Atendimento Corporativo da Cagece, especialmente designado (a) para este fim pela contratante, de acordo com o estabelecido no art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993, doravante denominado simplesmente de GESTOR.

12. DO(S) LOCAL (IS) E HORÁRIO(S) PARA ENTREGA

12.1. O objeto contratual deverá ser entregue no(s) seguinte(s) dias, endereço(s) e horários:

Local	Endereço	Horários/dias
Supervisão de Atendimento Corporativo da Cagece CAGECE-SEDE.	Av. Dr. Lauro Vieira Chaves , nº 1030, Vila União, Fortaleza- Ceará, CEP 60.420-280. (85)3101-1948	08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas

13. PRAZO DE VIGÊNCIA

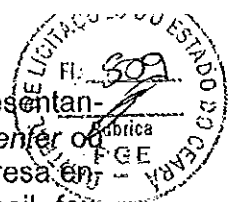
13.1. O prazo de vigência será de 12 (**doze**) meses contado(s) a partir da data da publicação de seu extrato no DOE, podendo ser prorrogado nos termos do art.57, inciso II da Lei Federal nº 8.666/93.

14. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

14.1 GLOSSÁRIO

14.1. CALL CENTER





14.1.1. Agente de Atendimento = Também conhecido como operador, atendente ou representante. É o responsável pelo atendimento das chamadas (ligações) que chegam a um *Call Center* ou pela realização de chamadas externas como em campanhas de telemarketing Ativo (empresa em contato com os Clientes). Por chamadas - entende-se contatos por telefone, e-mail, fax, website, chat (sala de bate-papo), etc;

14.1.2. Apoio = Ação do *Call Center*, onde os agentes especializados "colhem" informações sobre aceitação/rejeição dos produtos/serviços, possibilitando nortear as decisões estratégicas da empresa;

14.1.3. Ativo = também conhecido por "*outbound*". Refere-se a uma ligação realizada pelo *Call Center* para o Cliente;

14.1.4. Banco de Dados = Tecnicamente, qualquer conjunto de informações - desde uma simples lista de compras a um conjunto complexo de informações sobre os Clientes. O termo é também aplicado para registros de informações computadorizados, que são "alimentados" no sistema de informação da empresa pelos atendentes durante os contatos com os Clientes;

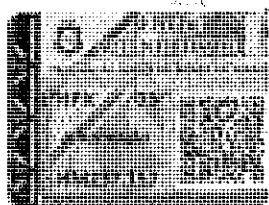
14.1.5. BHCA = *Busy Hour Call Attempt* – Refere-se ao horário de uso da capacidade máxima;

14.1.6. *Call Center* = É uma Central onde as chamadas são processadas ou recebidas, em alto volume, com objetivos ligados às funções de vendas, *marketing*, serviço ao consumidor, *telemarketing*, suporte técnico e qualquer outra atividade administrativa especializada. O *Call Center* é um local de "gerar negócios" por telefone, combinado banco de dados, sistemas de informática automáticos e inteligentes, telefonia, *internet* e pessoas altamente capacitadas, permitindo os melhores serviços aos Clientes. Atualmente, os *Call Centers* são considerados uma ferramenta competitiva. Em alguns segmentos (catálogos, vendas a varejo, serviços financeiros etc), um *Call Center* pode determinar a própria sobrevivência do negócio. Em outros, como os de televisão a cabo e serviços públicos, os *Call Centers* têm sido o principal canal tanto para venda de serviços como para o desencadeamento de esforços com vista a melhorar a imagem das empresas. Um *Call Center* típico dispõe de tecnologia de informação para automatizar os processos, e tem a capacidade de suportar um grande volume de ligações simultaneamente, atendendo, mantendo o registro e redirecionando essas ligações quando necessário. Por isso, sua administração é complexa, dado o grande número de variedades envolvidas em seu funcionamento (previsão da quantidade de chamadas recebidas/realizadas, contratação e gestão de pessoal, planejamento, escalas, gerenciamento de ambiente em tempo real, etc);

14.1.7. Campanhas = Ações planejadas envolvendo operação ativa (campanhas ativas) e, eventualmente, voltado para o recebimento de chamadas (campanhas receptivas). O desencadeamento de campanhas ativas se apoia em "discadores automáticos" e produtos de software que dão conta de diversas campanhas em simultâneo. Normalmente, a campanha "receptiva" é apoiada por veiculação de propaganda na mídia com ações de *marketing* direto;

14.1.8. *Contact Center* = Termo em inglês para Centro de Contatos. Estruturas preparadas para oferecer atendimento por diversos meios de comunicação, como telefone, e-mail, chat (sala de bate-papo), *website*, fax, URA, etc. Os *Contact Centers* podem utilizar mecanismos que possibilitam o contato direto entre o Cliente e os operadores, enquanto o usuário está conectado à Internet, como o *Internet Phone* (criação de uma chamada de voz usando a infra-estrutura IP da Web), *chats* (conversação *on-line* com agentes), pedidos para contatos telefônicos posteriores disparados por e-mail;

14.1.9. Grupos de Atendentes = É um grupo de profissionais organizados em células que compartilha um conjunto de habilidades, como por exemplo, a habilidade de falar inglês e português (atendente bilíngüe), ou que foram capacitados para enfrentar uma determinada situação, por exemplo, convencer os clientes a não desistirem dos produtos e/ou serviços (célula de retenção);



14.1.10. LER = Sigla para Lesão por Esforço Repetitivo. Doença ocupacional. Geralmente os agentes de atendimento são submetidos a exercícios diários no próprio *Call Center* para relaxar a musculatura e as articulações e evitar a LER;

14.1.11. Monitoramento ou Monitoração = Um dos principais métodos de avaliação qualitativa e acompanhamento do pessoal em ambiente de *Call Center*. O monitoramento analisa a interação entre agente e o Clientes, avaliando as atitudes do profissional de atendimento, seu comportamento, a precisão das informações transmitidas e a aplicação de scripts predefinidos. Alguns sistemas registram os contatos (gravação), possibilitando que o monitoramento seja feito posteriormente. O monitoramento envolve o processo de "feedbacks" - interação entre o monitor (responsável pela monitoria) e o agente, com o objetivo de identificar os pontos fortes do atendimento e os pontos que necessitam de aprimoramento, bem como um plano de evolução profissional;

14.1.12. Posição de Atendimento (PA) = Conjunto físico de mobiliário, acessórios, *hardware* e *software* para uso por atendentes do *Call Center* para prestação de serviço;

14.1.13. Receptivo = Também conhecido por "inbound". Refere-se a uma ligação executada pelo Cliente e recebida pelo *Call Center*;

14.1.14. SAC = (Serviço de Atendimento ao Cliente) - Estrutura de atendimento ao consumidor, muitas vezes baseada em um *Call Center*, com o objetivo de registrar eventuais problemas com produtos e serviços e encaminhar sua solução. No Brasil, os SACs foram criados no início de década de 90, para atender às exigências do Código de Defesa do Consumidor. Com a evolução dos conceitos de *marketing* de relacionamento, em paralelo à disseminação do uso de *telemarketing* / *televendas*, ganharam importância dentro das organizações, passando a ser vistos como canal para a aplicação de técnicas com objetivo principal de fidelizar os Clientes;

14.1.15. Script = Termo muito utilizado em operações ativas - telemarketing, *televendas*, *telecobrança*, etc. Em linhas gerais, o *script* é um texto que orienta o diálogo do atendente. Pode trazer todas as frases ou simplesmente dar uma linha geral, destacando os pontos mais importantes. Existem softwares que possibilitam armazenar os scripts. Nestes casos, o operador é orientado a responder conforme as instruções que lhe forem mostradas na tela de seu computador;

14.1.16. Serviço 0800 = Também conhecido como discagem direta gratuita, ou linha *toll free*. São serviços que utilizam números iniciados com o prefixo 0800, com ligação gratuita para o Cliente, largamente utilizados no atendimento ao consumidor. O débito é feito ao prestador do serviço pela companhia telefônica;

14.1.17. *Skill* = Significa habilidade ou qualificação. A partir da análise das habilidades individuais dos agentes é possível formar grupos de atendimento dentro do *Call Center*;

14.1.18. Supervisor de Atendimento = Profissional responsável pela eficiência e eficácia da operação de *Call Center*. Suas atribuições principais são: ORIENTAÇÃO PARA OBJETIVOS - capacidade de analisar e agir nas diversas situações com objetivos muito bem definidos (específicos); PENSAMENTO PRÓ-ATIVO - compreensão das consequências ou implicações prováveis das ações (individuais e da equipe); RESOLUÇÃO COLABORATIVA de PROBLEMAS - habilidade para engajar os talentos das pessoas ou grupos para resolução de problemas; PLANEJAMENTO ORGANIZADO - habilidade para identificar opções e estabelecer ações, objetivos, métodos e recursos para si e toda a equipe; ANALÍTICA - capacidade de fazer uma abordagem sistemática e racional das tarefas, situações ou problemas; FLEXIBILIDADE - capacidade de adaptação positiva às mudanças; ADMINISTRAÇÃO DE PROJETOS - habilidade para liderar, planejar, organizar, priorizar e monitorar projetos; LIDERANÇA - uso de estilos e métodos interpessoais adequados para guiar e inspirar indivíduos ou grupos em direção à realização de tarefas e objetivos; PERSISTÊNCIA - capacidade de repetir as melhores práticas e esforços para superar obstáculos; APRESENTAÇÃO - habilidade de apresentar eficazmente as informações nas diferentes circunstâncias; FACILITADOR - conhecimento de dinâmicas e habilidades para aplicá-las nos pro-



cessos de sua equipe; Normalmente, existe uma relação de 01 Supervisor para até cada 20 atendentes;



14.1.19. Suporte Técnico = É outra forma de denominação para *help-desk*. É o local que recebe as chamadas relacionadas com problemas dos Clientes, para dar-lhes solução e resposta. Normalmente, o suporte técnico recebe várias consultas técnicas a respeito dos produtos, o que o torna diferente dos outros tipos de *Call Center*;

14.1.20. Tecnologia da Informação = É o termo que engloba toda tecnologia utilizada para criar, armazenar, trocar e usar informação em seus diversos formatos (dados corporativos, áudio, imagens, vídeo, apresentações multimídia e outros meios, incluindo os que não foram criados ainda). É um termo conveniente para incluir a tecnologia de computadores e telecomunicações na mesma palavra. Essa convergência está conduzindo a "revolução da informação";

14.1.21. *Telemarketing* = É uma das aplicações do *Call Center* e também uma das principais mídias do *Marketing* de Relacionamento. O TLMKT é poderoso quando usado com outras mídias, principalmente como meio de resposta. Devido às suas características e aplicações, é uma ferramenta geradora de tempo para a força de vendas e outras áreas da empresa pois executa com maior eficiência e eficácia tarefas que permitem, por exemplo, maximizar o resultado da visita/ação do vendedor. O telemarketing pode ser ativo e receptivo. O ativo é uma ação onde o operador de TMKT entra em contato com o Cliente. O receptivo limita-se ao recebimento de ligações, normalmente, por meio de número 0800.

14.2. TECNOLOGIA

14.2.1. Acesso Remoto = Habilidade de conexão com uma rede à distância;

14.2.2. Aplicações = Conjunto de atividades realizadas para responder às necessidades dos usuários numa dada situação ou contexto, como por exemplo comunicação pessoal, entretenimento, negócios ou educação. Quando os recursos de hardware e software são acessados remotamente a aplicação faz uso de um serviço de telecomunicação;

14.2.3. Aplicativo = Qualquer programa que use os recursos de processamento de outro programa;

14.2.4. Arquitetura de Rede = Estrutura de um sistema de comunicação que inclui o *hardware*, o *software*, os métodos de acesso, os protocolos e o método de controle;

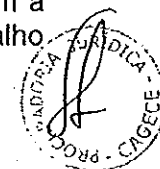
14.2.5. Banco de Dados = (Database) Tecnicamente, qualquer conjunto de informações - desde uma simples lista de compras a um conjunto complexo de informações sobre o Cliente - banco de dados do Cliente. No entanto, o termo é geralmente aplicado para registros de informações computadorizados: Aplicativos de *software* cujo objetivo é compilar, organizar e armazenar informações em meio eletrônico de forma estruturada. Na área de comutação telefônica, serve de base para encaminhamento de chamadas.

14.2.6. Central Telefônica = Conjunto de equipamentos cujo centro é uma matriz de comutação, capazes de encaminhar ou estabelecer automaticamente chamadas telefônicas. Uma matriz de comutação por sua vez é uma máquina capaz de unir eletricamente dois pontos (no caso de telefonia, dois assinantes);

14.2.7. *Chat* = É uma forma de "bate-papo" com pessoas em qualquer parte do mundo em tempo real, geralmente são criadas salas de *chat* onde várias pessoas entram e conversam entre si;

14.2.8. Configuração = Conjunto de parâmetros, componentes, periféricos e programas que determinam as possibilidades e a forma de funcionamento de um equipamento, sistema ou aplicação;

14.2.9. Convergência = Conceito que diz respeito ao conjunto de tecnologias que contemplam a unificação das redes de voz e dados;



das pessoas no futuro. As operadoras tradicionais de telefonia estão migrando para se tornarem redes *multimídia* e a *Internet* como hoje é conhecida se tornará de tal forma acessível às pessoas de forma que estas sempre estarão "on-line", sempre preparadas para acessar a rede;



14.2.10. *Computer Telephony Integration (CTI)* = Sigla em inglês para Integração Computador-Telefonia. Conexão de um computador (uma única estação de trabalho ou arquivo do servidor de uma rede local) a uma central de comutação telefônica na qual o computador usa os comandos da central para deslocar as chamadas. Classicamente, o CTI é aplicado nas estruturas de *Call Center*. Já existem, porém, novos padrões envolvendo essa tecnologia. Solução tecnológica (*software, hardware*), integrando computadores (base de dados) e sistema de telefonia para que eles possam trabalhar de maneira inteligente;

14.2.11. Dimensionamento = Estudo para adequar as estruturas físicas, técnicas e de pessoal de um call center aos objetivos de uma operação de atendimento ao cliente, seja SAC, telemarketing ativo ou receptivo;

14.2.12. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) = É um dispositivo programável que atende chamadas automaticamente, coloca-as em fila, as distribui para os agentes/atendentes, coloca mensagens para os visitantes e dispõe relatórios históricos e em tempo-real destas atividades;

14.2.13. E1 = Sistema de transmissão a 2.048 Mbps, comum na Europa e adotado no Brasil com 32 canais. Também conhecido com 2 mega;

14.2.14. E-mail = Sistema de troca eletrônica de informações. O mais difundido é através da Internet, mas pode ser também através de redes locais, WANs ou intranet;

14.2.15. Gravação *Full-time* = Todas as ligações efetuadas ou recebidas pelos atendentes podem ser gravadas. Podendo para isso serem utilizados gravadores digitais, que além de uma excelente qualidade na gravação, permitem a fácil escuta das conversas, podendo ser selecionadas por horário e número do ramal;

14.2.16. Gravação Seletiva = Os gravadores digitais permitem gravação seletiva, isto é, o administrador do Call Center pode determinar previamente quais PAs (posições de atendimento) o mesmo deseja gravar, o que facilita o treinamento dos atendentes;

14.2.17. Gravador digital = Sistema de gravação com qualidade digital, que permite gravação seletiva ou full-time de todas as ligações recebidas/originadas pelos atendentes, permitindo assim total segurança das informações ou melhoria no treinamento;

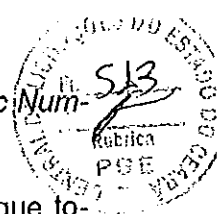
14.2.18. Grupo = Conjunto de operadores em um sistema de DAC. Também conhecido por divisão ou portão. Para fins de "roteamento", é um segmento do *Call Center*. Certos tipos de chamada, que talvez estejam chegando por meio de uma série de troncos, são entregues ao grupo de agentes designado para atendê-los;

14.2.19. *Hardware* = Termo em inglês de uso generalizado pelo qual se designa o conjunto de componentes físicos (mecânicos, magnéticos e eletrônicos) constituintes de um sistema;

14.2.20. *Headset* = Termo em inglês que significa aparelho de cabeça. Em português, pode ser conhecido por fone de ouvido (acoplado a um telefone) ou fone discador (substitui o telefone integralmente). É o aparelho telefônico que substitui o aparelho propriamente dito. Todos os tipos consistem de uma peça de ouvido e de um microfone, que, no entanto, podem ser dispostos de várias formas;

14.2.21. Identificador de Chamadas = Permite a identificação do "chamador" antes do atendimento da chamada pelo operador, o que possibilita a priorização de clientes por





exemplo. Também conhecida por suas denominações em inglês: Caller ID e ANI (*Automatic Number Identification*);

14.2.22. Integração = Interligação de sistemas de *hardware* e *software* com vista a que todos os componentes aproveitem ao máximo os recursos dos outros;

14.2.23. Local = "Site". O local físico onde os operadores e as estações de trabalho estão localizados para prestar serviços de *Contact Center*;

14.2.24. Login = É um processo para identificação em um sistema ou rede de computadores. Toda vez que você se conecta a algum sistema este processo se realiza, sendo geralmente composto de duas etapas: primeiro você fornece o nome através do qual você é conhecido na rede ("*username*"), e depois informa a sua senha ("*password*");

14.2.25. Logoff = Trata-se da desconexão de um sistema de computação, geralmente, selecionando um item de menu ou digitando algum comando;

14.2.26. Mensagem em Espera = Gravação ouvida pelos "chamadores" durante o tempo em que permanecem em uma fila de espera para atendimento ou quando o agente coloca uma chamada em espera. Esse recurso, normalmente utilizado por meio de URA, ajuda a atingir alguns objetivos como assegurar ao "chamador" que sua ligação não foi "desconectada", além de distraí-lo enquanto espera de modo a desestimular sua desconexão voluntária;

14.2.27. Métricas = Padrões para a quantificação, freqüentemente utilizados para a aferição de resultados. De modo geral, as métricas de um *Call Center* incluem fórmulas para a identificação do percentual de chamadas atendidas em períodos predefinidos, percentual de chamadas perdidas, percentual de problemas resolvidos logo na primeira chamada, número de chamadas a cada hora e custo por chamada;

14.2.28. *Multimídia* = Combinação de diversos meios, como texto, imagens e som, para a expressão de conteúdos. Em *Call Centers*, o termo é usado para qualificar campanhas que usam mais de um meio de venda ou de publicidade. A combinação de uma campanha de mala-direta com uma de *telemarketing*, por exemplo, é um esforço de vendas *multimídia*;

14.2.29. *Online* = Termo que significa estar no sistema, estar conectado a algum lugar;

14.2.30. Operador Remoto = Operador localizado em ponto remoto, que tanto pode ser uma central de recepção de sinais de satélite quanto sua própria casa (doméstico). Esse agente está perfeitamente integrado à central de comutação telefônica do centro: aparece em seus relatórios e aceita chamadas como se estivesse fisicamente presente;

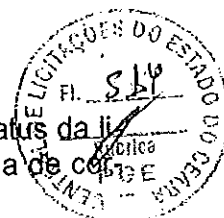
14.2.31. PABX = Sigla em inglês para *Private Automatic Branch Exchange* (troca automática de ramais privados). Na verdade, o termo original para as centrais telefônicas usadas nas empresas era PBX – que significa *Private Branch eXchange*, definindo equipamentos que exigiam a intervenção manual de um operador para completar ligações. Com o tempo, os PBXs foram se modernizando, o que resultou na automação desse procedimento;

14.2.32. Plataforma = Arquitetura padrão de um tipo de computador ou *software*;

14.2.33. Prioridade das Chamadas = Classificação das chamadas recebidas conforme o número de origem e/ou informações de base de dados;

14.2.34. Processamento Inteligente de Chamadas = Habilidade dos novos sistemas de "rotear" as chamadas de forma inteligente, com base em informações colhidas junto a diversas fontes: o "chamador", um banco de dados de informações dos "chamadores" e parâmetros do próprio sistema, como o volume de chamadas em atendimento por um determinado grupo de operadores e número de operadores disponíveis;





14.2.35. Progresso das Chamadas = Conhecido como Call Progress Detection. Status da linha telefônica: toque de chamada, toque de ocupado/sem resposta, resposta do sistema de correção de voz, interceptação do telefone da companhia, etc;

14.2.36. Protocolo = É um conjunto de regras estabelecidas com o objetivo de permitir a comunicação entre computadores. Regras que governam a transmissão de dados, incluindo inicialização, verificação, coleta de dados, endereçamento e correção de erros;

14.2.37. Ramal de PABX = Terminal interno conectado a um PABX, fazendo parte de seu plano de numeração;

14.2.38. Registro de Chamada = Informação sobre uma chamada (ramal ou posição, duração, hora do dia, número discado) registrada por um sistema de PABX ou DAC. Esses registros são à base dos softwares de gerenciamento de Call Center e de telecomunicações;

14.2.39. Roteamento Inteligente de Chamadas = Método para rotear chamadas recebidas que leva em consideração os conhecimentos específicos de cada agente, dirigindo aquelas mais afinadas com sua especialização. Um exemplo do roteamento baseado em conhecimento conforme o idioma do chamador, em Call Centers de serviços internacionais. Nesses casos, o chamador escolhe o idioma de sua preferência a partir de menu oferecido por uma URA. O roteamento baseado em conhecimento também pode se valer de recursos automáticos como o de identificação do chamador;

14.2.40. Skill-Based Routing = Capacidade do DAC para identificar as necessidades específicas do Cliente e transferir a chamada de acordo com habilidades (skills) do grupo de agentes;

14.2.41. Tarifação = É o processamento dos dados fornecidos pela bilhetagem, quando houver o valor monetário de chamadas;

14.2.42. Tempo Real = Refere-se ao nível máximo de prontidão relativa à transmissão, processamento e/ou uso de informações. Uma empresa que coleta e usa dados dos Clientes em tempo real pode gerenciar os relacionamentos com Clientes individuais com muito mais eficiência;

14.2.43. Tronco = Enlace de comunicações de múltiplos canais usado para conectar dois pontos de comutação, o primeiro numa rede ou central telefônica e o segundo numa central privada. Também chamado de linha, linha de comutação ou circuito;

14.2.44. Unidade de Resposta Audível (URA) = A URA é uma interface entre o sistema telefônico e o banco de dados da empresa. É um dispositivo que, após ser acessado pelo Cliente, irá fornecer automaticamente informações, processo chamado também de "Auto-Atendimento".

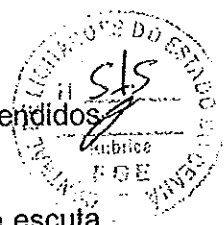
14.3. DIMENSIONAMENTO

14.3.1. Administração ou Distribuição de Mão-de-obra = também conhecido por (Workforce Management/Allocation). A tarefa de previsão de chamadas, determinação da demanda de pessoal, criação de horários de pessoal e rastreamento do desempenho de operadores e do contact center como um todo;

14.3.2. Algoritmo = um conjunto de passos ordenados para solução de um problema, como uma fórmula matemática ou instruções num programa. É o embrião de qualquer programa para computador, sendo o responsável por realizar todas as transformações necessárias a fim de se atingir um determinado objetivo;

14.3.3. Chamadas Abandonas = também conhecido somente por "abandono". São ligações perdidas, que os Clientes desligam antes de falar com o operador ou antes do término das operações com a URA;





14.3.4. Chamadas Atendidas = também chamadas de ligações ou contatos que são atendidos pelo *Call Center*;

14.3.5. Chamada Bloqueada (*Blocked*) = uma chamada que não foi completada. O Cliente escuta um sinal de ocupado, indicando que todas as linhas estão ocupadas;

14.3.6. Chamada em Espera = uma chamada que está em fila aguardando para ser atendida;

14.3.7. Chamadas em Fila = chamadas que foram recebidas pelo sistema de telefonia e se encontram em fila a espera de um atendente;

14.3.8. Chamadas Oferecidas = número de tentativas que os Clientes fazem para o *Call Center*, incluindo ligações que receberam sinal de ocupado e chamadas atendidas;

14.3.9. Custo por Chamada = Este termo representa uma maneira de mensurar a lucratividade de um call center. Com relatórios gerados a partir de um DAC a empresa obtém um saldo entre suas despesas com mão-de-obra, serviços telefônicos, equipamentos e a renda obtida;

14.3.10. Erlang = medida de tráfego telefônico. Um erlang equivale há 1 hora completa, ou 3.600 segundos, de conversação telefônica. A conversão de Calculus of Communicating Systems - CCS (*hundred call seconds*) em Erlangs é feita multiplicando-se o número em questão por 100 e dividindo-se o resultado por 3.600. Do ponto de vista estritamente numérico, a aferição do tráfego de um *call center* em ERLANG, é igual ao número médio de troncos ocupados durante a hora em questão;

14.3.11. Erlang "B" = fórmula criada por Erlang utilizada para determinar o número de linhas (troncos) necessárias para atender um determinado volume de chamadas durante o período de uma hora;

14.3.12. Erlang "C" = fórmula criada por Erlang utilizada para determinar o número de agentes necessários para atender um determinado volume de chamadas durante o período de uma hora. Considera tempo médio de atendimento e número de Clientes em espera na fila;

14.3.13. Fator de Ocupação = é a porcentagem de tempo em que o operador está pronto para atender as ligações em relação ao tempo total em que está no local de trabalho;

14.3.14. Fila "Invisível" = quando os Clientes não sabem o tamanho da fila de espera e nem o tempo estimado de espera;

14.3.15. Fila "Visível" = quando os Clientes sabem o tamanho da fila de espera e são informados do tempo estimado de espera;

14.3.16. Gerenciamento de Filas = é o processo pelo qual a central telefônica, o servidor de rede ou outra entidade, enfileira as chamadas e outras transações como fax e comandos enviados por meio de URA's, determina a ordem na qual estas transações devem ocorrer dentro do sistema. O gerenciamento de filas envolve a combinação de fatores como a priorização de chamadas e escolhas predefinidas;

14.3.17. Gerenciamento de Tráfego = termo para o procedimento de gerência de rede que envolve a ampliação da capacidade de escoamento de tráfego para determinada direção. Em Call Centres é fundamental para evitar sobrecargas de chamadas nos sistemas de DAC e nos circuitos telefônicos.

14.3.18. HMM = (Hora Máxima de Manutenção). Período de 60 minutos consecutivos no qual, no período observado, a soma do tráfego de chamadas é máxima. A HMM é obtida escolhendo-se o conjunto de 15 minutos nos quais a soma dos volumes de



tráfego correspondentes é máxima. Termo utilizado pela área de Tráfego, para indicar o horário de pico das ligações;



14.3.19. Horário de Pico = intervalo horário no qual um *Call Center* atende a maior parte das chamadas. Saber em que período acontece o pico (e a que nível chega o volume de chamadas) é vital para a definição dos horários da equipe, da engenharia de tráfego e para o dimensionamento de necessidades futuras. Um sistema com capacidade suficiente para dar conta do tráfego no horário de pico possibilitará alta qualidade de serviço em qualquer horário;

14.3.20. Nível de Serviço = "*Service Level*". As metas para a velocidade de atendimento de chamadas são expressas muitas vezes como a velocidade de atendimento a ser alcançada ou como um determinado percentual de chamadas que deveria ser atendida dentro de um determinado número de segundos (ex: 80% das chamadas atendidas dentro de 30 segundos).

14.3.21. Planejamento de Tráfego = "*Traffic Planning*", a arte e ciência de desenhar instalações e recursos para atender a demanda dos usuários;

14.3.22. Porcentagem de Chamadas Bloqueadas = número de Clientes que receberam sinal de ocupado, dividido pelo total de chamadas oferecidas;

14.3.23. Porcentagem de Chamadas em Fila = número de chamadas colocadas em fila dividido pelo total de ligações recebidas pelo *Call Center*;

14.3.24. SLA = "*Service Level Agreement*" significa acordo de nível de serviço. Um contrato celebrado entre prestadores de serviços e clientes, definindo, entre outras condições, os serviços prestados, os indicadores de medida associados aos referidos serviços, níveis aceitáveis ou não de serviços, responsabilidade por parte do prestador de serviços e por parte do cliente no caso de descumprimento, e as medidas a serem adotadas em determinadas circunstâncias;

14.3.25. Taxa de Abandono = é a porcentagem de chamadas que são abandonadas pelo Cliente em relação ao número total de ligações recebidas;

14.3.26. Taxa de atendimento resolvido em uma única ligação = é a porcentagem de ligações que não exige uma nova chamada do operador ou do Cliente, pois a necessidade é atendida em uma única chamada;

14.3.27. Taxa de Ligações Registradas em Fila = é a porcentagem de ligações em fila em relação ao total de ligações recebidas;

14.3.28. Taxa de Ligações Transferidas = porcentagem de ligações transferidas pelo operador em relação ao total de ligações recebidas;

14.3.29. Taxa de Ocupação = é a porcentagem de tempo efetivo do operador no atendimento ou pós-atendimento em relação ao tempo total do seu turno de trabalho;

14.3.30. Taxa de Presença = é a porcentagem do número de operadores por turno real dividido pelo número de operadores estimado;

14.3.31. Taxa de Utilização do Operador = tempo total do operador (atendendo + pausa) em atendimento em relação ao tempo total de trabalho;

14.3.32. Tempo de Abandono = tempo médio em segundos até o abandono da chamada;

14.3.33. Tempo de Fila = tempo médio em segundos que o Cliente aguarda para ser atendido;

14.3.34. Tempo Médio de Atendimento = tempo que um operador utiliza para o contato com o Cliente;



14.3.35. Total de Chamadas Oferecidas = número total de chamadas relacionadas ao Call Center, incluindo ligações bloqueadas, abandonadas e atendidas.

14.4 Volumetria, conforme o histórico dos doze meses de 2010. Ver arquivo (intervalo_2010_dia_e_hora.zip) disponibilizado na página da SEPLAG junto com o edital.





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, inscrita com o CNPJ 07.989.360/0001-07, estabelecida Na Av. Visconde do Rio Branco, 3609, Fatima, Fortaleza/CE, através do Contrato nº 90/2014, vem executando para o DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN, CNPJ 07.135.668/0001-95, com sede na Av. Godofredo Maciel, 2.900, Maraponga, em Fortaleza – Ceará, em modalidade de serviço continuado a partir de junho de 2014, com a vigência de 12 meses, para atividades de atendimento humano de multicanais, de monitoramento, em modalidade de Central de Atendimento, servicedesk, helpdesk, com acionamentos por telefone, PABX, DAC, CTI, URA, chat, protocolo eletrônico, e-mail, infraestrutura (espaço físico e mobiliário), com fornecimento e Gestão de Recursos Humanos (operadores, supervisores, monitores e coordenadores).

Atendimento de 172.040 ligações referentes ao mês de março de 2017 recebidas através da URA.

Atendimento Receptivo de 52.282 ligações ao mês de março de 2017.

Tudo em conformidade com políticas de governança estabelecidas entre as partes.

As atividades realizadas em Central de Atendimento e com parâmetros de SLA acordados, perfazem a consecução das tarefas definidas no contrato.

Atestamos que os serviços são executados satisfatoriamente desde 30 de Junho de 2014, dentro dos ditames contratuais, não existindo, até a presente data, registros de fatos que desabonem a sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Atenciosamente

Fortaleza, 11 de agosto de 2017

PAULO ERNESTO SARAIVA SERPA
GERENTE DO NÚCLEO DE COMUNICAÇÃO E IMPRENSA DO DETRAN - CE

CPF: 121.757.813-72

MATRÍCULA: 300308-1-8

GESTOR DO CONTRATO 94/2014

CONTATOS: (85) 3101.5813/5819/5823

(85) 98739-4259

paulo.ernesto@detran.ce.gov.br



CONTRATO Nº 90/2014

CONTRATAÇÃO QUE ENTRE SI FAZEM DE UM LADO O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-CE E DO OUTRO A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE, autarquia estadual criada pela Lei nº 9.450/71 e reorganizada pela Lei nº 10.521/81, CNPJ nº 07.135.668/0001-95, com sede na Avenida Godofredo Maciel, 2.900, Maraponga, Fortaleza- CE, CEP. 60712.001, representada por seu Superintendente, **IGOR VASCONCELOS PONTE**, brasileiro, casado, advogado, OAB/CE nº 17.007 e CPF nº 876.417.713-00, domiciliado e residente em Fortaleza, EX-VI do art. 17, I, combinado com o art. 9º, VI, ambos da citada Lei de reorganização, doravante denominado **CONTRATANTE** e a **EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com endereço na Rua Visconde do Rio Branco, n.º 3609, Fátima, Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob o nº 07.989.360/0001-07 doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por **DÉBORA GAMA BARRA**, brasileira, solteira, empresária, portador da cédula de identidade RG n.º 2001002072121 SSP/CE, inscrito no CPF nº 412.947.342-53, resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - FUNDAMENTAÇÃO

1.1.O presente contrato tem como fundamento o Edital do Pregão Eletrônico nº 20140006 e seus anexos, o processo nº 0438475/2014, os preceitos do direito público, e a Lei Federal nº 8.666/1993 com suas alterações, e, ainda, outras leis especiais necessárias ao cumprimento de seu objeto.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E A PROPOSTA

2.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 20140006/DETRAN/CE e seus anexos, e à proposta da CONTRATADA, os quais constituem parte deste instrumento, independente de sua transcrição.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades
Departamento Estadual de Trânsito

1º ADITIVO AO CONTRATO N.º 90/2014

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE, autarquia estadual criada pela Lei nº 9.450/71 e reorganizada pela Lei nº 10.521/81, situada em Fortaleza - Ceará, na Avenida Godofredo Maciel, 2900 - Maraponga, inscrita no C.N.P.J. (MF) sob o nº 07.135.668/0001-95, e denominado de **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu **Superintendente, IGOR VASCONCELOS PONTE**, brasileiro, casado, advogado, OAB/CE nº 17.007 e CPF nº 876.417.713-00, domiciliado e residente em Fortaleza, EX-VI do art. 17, I, e a **EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com endereço na Rua Visconde do Rio Branco, nº 3609, Fátima, Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob o nº 07.989.360/0001-07 doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por **DÉBORA GAMA BARRA**, brasileira, solteira, empresária, portador da cédula de identidade RG nº 2001002072121 SSP/CE, inscrito no CPF nº 412.947.342-53 mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO

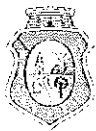
O presente aditivo **fundamenta-se nos arts. 57, II da lei nº 8.666/93** e suas alterações, nos termos do **processo nº 2426124/2015**, devidamente autorizado pelo Sr. Superintendente do DETRAN/CE *ad referendum* do Conselho de Coordenação Administrativa - CCA.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente aditivo:

a) Prorrogação do prazo de vigência, por mais 12 meses, a contar de **25 de julho de 2015**;





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades
Departamento Estadual de Trânsito

2º ADITIVO AO CONTRATO N.º 90/2014

SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE, autarquia estadual criada pela Lei nº 9.450/71 e reorganizada pela Lei nº 10.521/81, situada em Fortaleza - Ceará, na Avenida Godofredo Maciel, 2900 - Maraponga, inscrita no C.N.P.J. (MF) sob o nº 07.135.668/0001-95, e denominado de **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu **Superintendente, IGOR VASCONCELOS PONTE**, brasileiro, casado, advogado, OAB/CE nº 17.007 e CPF nº 876.417.713-00, domiciliado e residente em Fortaleza, EX-VI do art. 17, I, e a **EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com endereço na Rua Visconde do Rio Branco, nº 3609, Fátima, Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob o nº 07.989.360/0001-07 doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por **DÉBORA GAMA BARRA**, brasileira, solteira, empresária, portador da cédula de identidade RG nº 2001002072121 SSP/CE, inscrito no CPF nº 412.947.342-53 mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO

O presente aditivo **fundamenta-se nos arts. 57, II da lei nº 8.666/93** e suas alterações, nos termos do **processo nº 3962995/2016**, devidamente autorizado pelo Sr. Superintendente do DETRAN/CE *ad referendum* do Conselho de Coordenação Administrativa - CCA.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente aditivo:

a) Prorrogação do prazo de vigência, por mais 12 meses, a contar de **25 de julho de 2016**;





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades
Departamento Estadual de Trânsito

3º ADITIVO AO CONTRATO N.º 90/2014

**TERCEIRO TERMO ADITIVO AO
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI
FAZEM O DEPARTAMENTO
ESTADUAL DE TRÂNSITO -
DETRAN/CE E A EMPRESA
VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO
LTDA.**

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE, autarquia estadual criada pela Lei nº 9.450/71 e reorganizada pela Lei nº 10.521/81, situada em Fortaleza - Ceará, na Avenida Godofredo Maciel, 2900 - Maraponga, inscrita no C.N.P.J. (MF) sob o nº 07.135.668/0001-95, e denominado de **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu Superintendente, **IGOR VASCONCELOS PONTE**, brasileiro, casado, advogado, OAB/CE nº 17.007 e CPF nº 876.417.713-00, domiciliado e residente em Fortaleza, EX-VI do art. 17, I, e a **EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com endereço na Rua Visconde do Rio Branco, nº 3609, Fátima, Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob o nº 07.989.360/0001-07 doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por **DÉBORA GAMA BARRA**, brasileira, solteira, empresária, portador da cédula de identidade RG nº 2001002072121 SSP/CE, inscrito no CPF nº 412.947.342-53 mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO

O presente aditivo fundamenta-se no **57, II e no inciso II, do § 2º, do artigo 65 da lei nº 8.666/93** e suas alterações, nos termos do **processo nº 1195485/2017 e 4803176/2017**, devidamente autorizado pelo Sr. Superintendente do DETRAN/CE *ad referendum* do Conselho de Coordenação Administrativa - CCA.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO CEARÁ - CRA-CE

CERTIDÃO DE RCA

VALIDADE ATÉ 28/05/2018

Certificamos, para os devidos fins da Lei nº 8666/93 alterada pela Lei nº 8883/94, que empresa abaixo identificada, encontra-se devidamente habilitada neste CRA-CE a prestação dos serviços descritos no ATESTADO/DECLARAÇÃO aqui apresentado e demais atividades previstas em seu objeto social - Lei nº 4769/65, e decreto nº 61934/67. Certificamos, ainda, que o citada empresa tem executado serviços atinentes ao seu objeto social, conforme consta no ATESTADO/DECLARAÇÃO, que faz parte integrante desta Certidão devidamente registrado por este CRA-CE. Esta Certidão vale como prova perante qualquer órgão Público ou Privado, resguardando-nos de qualquer ato ou fato que venha a ser apurado, que desabone ou comprove a falsidade do referido ATESTADO/DECLARAÇÃO.

Razão Social	:	VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA
--------------	---	--

Endereço	:	VISCONDE DO RIO BRANCO, 3609
Cidade	:	FORTALEZA
Reg CRA-CE:	:	PJ-1990 Estado: CE CNPJ: 07.989.360/0001-07

Resp. Técnico	:	JOSE CLERISTON SILVA JUNIOR
Reg. CRA-CE	:	09397

REGISTRO DE COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO - RCA

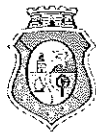
Contratante: DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO

RCA	Nº 20171000100010	Data: 22/Novembro/2017
Aditivo	Nº 20171000100010-1	Data: 22/Novembro/2017
Aditivo	Nº 20171000100010-2	Data: 22/Novembro/2017

Código de Controle do Comprovante: 0.5468161414452811

Emitida às: 28/11/2017 12:46 (Hora de Brasília)

A autenticidade deste comprovante deverá ser confirmada na página do CRA-CE na Internet, no endereço www.sistemacrace.com.br/craonline/.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria das Cidades
Departamento Estadual de Trânsito*

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente aditivo:

a) Prorrogação do **prazo de vigência e execução**, por mais 12 meses, a contar de **25 de julho de 2017**;

b) A **Supressão de 25% (vinte e cinco por cento) ao valor global do contrato de SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER) INFORMATIZADO**, PARA TRATAMENTO DAS DEMANDAS, POR TELEFONE, DOS USUÁRIOS QUE BUSCAM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DETRAN/CE, a partir de 25 de julho de 2017.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A supressão de 25% (vinte e cinco por cento), importa em redução de R\$ 467.583,37 (quatrocentos e sessenta e sete mil, quinhentos e oitenta e três reais e trinta e sete centavos) ao valor global;

O valor global após a redução, para o período de 12 (doze) meses, passa para R\$ 1.402.750,10 (um milhão, quatrocentos e dois mil, setecentos e cinquenta reais e dez centavos).

As despesas serão custeadas com a seguinte dotação orçamentária:

43200006.26.122.500.22226.15.33903900.2.70.00.1

CLÁUSULA QUARTA - DA GARANTIA

A Contratada apresentou como garantia o documento que passa a ser parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Continuam em vigor as demais cláusulas e condições do contrato original, não alteradas pelo presente aditivo.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, para um só fim de direito, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que a tudo assistiram, na forma da lei.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria das Cidades
Departamento Estadual de Trânsito*

Superintendência do Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN-CE,
em Fortaleza, 20 de julho de 2017

**IGOR VASCONCELOS PONTE-
Superintendente DETRAN-CE;**

Débora Gama Barra

**DÉBORA GAMA BARRA-
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.**

Daniel Sousa Paiva
Procurador Jurídico
DETRAN-CE / OAB/CE 16.205



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Secretaria das Cidades
Departamento Estadual de Trânsito*

b) Prorrogação do **prazo de execução**, por mais 12 meses, a contar de **01 de agosto de 2016**, ambos do SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER) INFORMATIZADO, PARA TRATAMENTO DAS DEMANDAS, POR TELEFONE, DOS USUÁRIOS QUE BUSCAM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DETRAN/CE.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O valor global do presente aditivo para o período de 12 (doze) meses importa em **R\$ 1.718.353,68 (Um milhão, setecentos e dezoito mil, trezentos e cinquenta e três reais e sessenta e oito centavos).**

As despesas serão custeadas com a seguinte dotação orçamentária:

43200006.26.122.500.22226.15.33903900.2.70.00.1.20

CLÁUSULA QUARTA - DA GARANTIA

A Contratada apresentou como garantia o documento que passa a ser parte integrante deste instrumento.

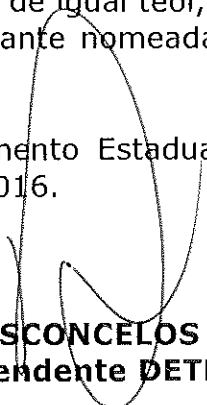
CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Continuam em vigor as demais cláusulas e condições do contrato original, não alteradas pelo presente aditivo.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, para um só fim de direito, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que a tudo assistiram, na forma da lei.

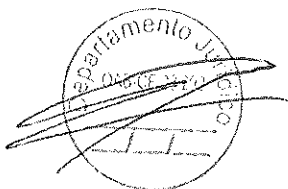
Superintendência do Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN-CE, em Fortaleza, 04 de julho de 2016.


Daniel Sousa Paiva
Procurador Jurídico
DETRAN-CE / OAB/CE 16.205


IGOR VASCONCELOS PONTE-
Superintendente DETRAN-CE;



DÉBORA GAMA BARRA-
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Secretaria das Cidades
Departamento Estadual de Trânsito*

b) Prorrogação do prazo de execução, por mais 12 meses, a contar de **01 de agosto de 2015**, ambos do SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER) INFORMATIZADO, PARA TRATAMENTO DAS DEMANDAS, POR TELEFONE, DOS USUÁRIOS QUE BUSCAM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DETRAN/CE.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O valor global do presente aditivo para o período de 12 (doze) meses importa em **R\$ 1.578.000,00 (Um milhão, quinhentos e setenta e oito mil reais)**.

As despesas serão custeadas com a seguinte dotação orçamentária: 43200006.26.122.500.28453.22.339039.70.1

CLÁUSULA QUARTA - DA GARANTIA

A Contratada apresentou como garantia o documento que passa a ser parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Continuam em vigor as demais cláusulas e condições do contrato original, não alteradas pelo presente aditivo.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, para um só fim de direito, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que a tudo assistiram, na forma da lei.

Superintendência do Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN-CE, em Fortaleza, 07 de julho de 2015.

**IGOR VASCONCELOS PONTE-
Superintendente DETRAN-CE;**

Deborah Gama Barra

DÉBORA GAMA BARRA-

EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Infra-Estrutura
Departamento Estadual de Trânsito*

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. Constitui objeto deste contrato o SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER) INFORMATIZADO, PARA TRATAMENTO DAS DEMANDAS, POR TELEFONE, DOS USUÁRIOS QUE BUSCAM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DETRAN/CE, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do Edital e na proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O objeto dar-se-á sob o regime de execução indireta: empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO

5.1. O valor contratual global importa na quantia de R\$ 1.578.000,00 (um milhão quinhentos e setenta e oito mil reais), sujeito a reajustes respeitado a periodicidade anual do contrato nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês consecutivo a realização dos serviços, contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor da contratação, mediante crédito em conta corrente em nome da Contratada, exclusivamente no Banco Brasileiro de Descontos S/A – BRADESCO.

6.1.1. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções se rá devolvida à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

6.2. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações do Anexo I – Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 20140006/DETRAN/CE.

6.4. Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

6.4.1. Documentação relativa à regularidade para com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Trabalhista e Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

6.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em Cartório. Caso esta documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes da seguinte classificação orçamentária:

08200003.26.122.500.28453.22.339039.70.1



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Infra-Estrutura
Departamento Estadual de Trânsito*

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA e EXECUÇÃO

8.1. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, devendo ser publicado na forma do parágrafo único, do art. 61, da Lei Federal nº 8.666/1993.

8.2. O prazo de execução do objeto contratual será de 12 (doze) meses, contado a partir do recebimento da Ordem de Serviço.

8.3. Os prazos de vigência e de execução poderão ser prorrogados nos termos do que dispõe o art. 57, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A garantia prestada, de acordo com o estipulado no edital, será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 56, da Lei Federal nº 8.666/1993. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas no subitem 21.5.1 do edital.

CLAÚSULA DÉCIMA – DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

10.1. Quanto à entrega :

10.1.1. O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência;

10.1.2. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

10.2. Quanto ao recebimento:

10.2.1. PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto contratual com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela contratante.

10.2.2. DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas, e consequente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

11.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

11.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual.

11.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Infra-Estrutura
Departamento Estadual de Trânsito*

responsabilidade o fato da CONTRATANTE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

11.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução deste contrato, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específica de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual.

11.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

11.7. Substituir ou reparar o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações do Anexo I – Termo de Referência do Edital, no prazo de 05 (cinco) dias contados da sua notificação.

11.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

11.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da Contratante.

11.10. Contratar um link de dados dedicado, para a conexão ao sistema da CONTRATANTE, com o fim de execução do objeto do Contrato.

11.11. Disponibilizar computador (Hardware e Software/Licenças) com sistema operacional e software de atendimento do Call Center.

11.12. Disponibilizar Software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente, que apresentará classificações, solicitações, elogios, sugestões, reclamações e outras ações de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, no ambiente Web.

11.13. Disponibilizar de PABX com DAC acoplado.

11.14. Disponibilizar mobiliário padronizado de acordo com a portaria SIT nº 9 de 30 de março de 2007, anexo 2 da norma ABNT NR17.

11.15. Criar e disponibilizar scripts de atendimento para uso do operador.

11.16. Criar sistema para e missão de número de protocolo de atendimento.

11.17. Criar sistema para geração de relatórios "on line" com indicadores de produtividade.

11.18. Criar sistema e rotinas para permitir o monitoramento da qualidade dos serviços.

11.19. Oferecer infraestrutura de Recursos Humanos e Apoio Operacional: Gerência de RH, Gerência de Operações, Supervisão Especialista e Control Desk.

11.20. Implantar e realizar, com cronograma semestral, Plano de Treinamento e Desenvolvimento dos profissionais que atuarão no serviço objeto deste contrato, abrangendo capacitação, qualidade, do serviço e motivação.

11.21. Realizar campanhas Motivacionais com foco na Qualidade do Atendimento, Absenteísmo e Metas Operacionais.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Infra-Estrutura
Departamento Estadual de Trânsito*

11.22. Fornecer os crachás, squeezes e headset's de forma individual e compatíveis com os equipamentos de telefonia, para a totalidade dos operadores e demais usuários dos serviços de telefonia envolvidos na prestação do serviço.

11.23. Realizar ginástica Laboral para os profissionais que atuarão no atendimento do Call Center.

11.24. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através de nota de empenho ou outro instrumento hábil.

12.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores.

12.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

12.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

12.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste Termo.

12.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

12.7. Fornecer os subsídios necessários à equipe de instrutores da CONTRATADA, bem como o conteúdo do material técnico necessário ao treinamento de operadores e supervisores de telemarketing nos aspectos relativos aos sistemas do DETRAN/CE.

12.8. Visitar periodicamente as instalações da CONTRATADA, para acompanhar e avaliar os aspectos técnicos e operacionais do serviço.

12.9. Manter atualizadas as informações referentes aos serviços de atendimento, informando de imediato quaisquer alterações que se façam necessárias.

12.10. Todas as linhas telefônicas, inclusive os locais, necessárias à execução dos serviços, serão adquiridas pelo DETRAN/CE disponibilizadas na central telefônica da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo Sr. Paulo Ernesto Saraiva Serpa, especialmente designado para este fim pela contratante, de acordo com o estabelecido no art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993, doravante denominado simplesmente de GESTOR.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Infra-Estrutura
Departamento Estadual de Trânsito*

14.1. No caso de inadimplemento de suas obrigações, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às seguintes penalidades:

14.1.1. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente.

b) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente.

A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

c) Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 0,3% (três décimos por cento) em caso de reincidência.

d) Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor do contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela CONTRATANTE.

14.1.2. Impedimento de licitar e contratar com a Administração, sendo então, descredenciada no cadastro de fornecedores da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG) do Estado do Ceará, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e das demais cominações legais.

14.2. Se não for possível o pagamento da multa por meio de descontos dos créditos existentes, a CONTRATADA recolherá a multa por meio de Documento de Arrecadação Estadual (DAE), podendo ser substituído por outro instrumento legal, em nome do Órgão CONTRATANTE. Se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

14.3. Nenhuma sanção será aplicada sem garantia da ampla defesa e contraditório, na forma da lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

15.1. A inexecução total ou parcial deste contrato e a ocorrência de quaisquer dos motivos constantes no art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993 será causa para sua rescisão, na forma do art. 79, com as consequências previstas no art. 80 do mesmo diploma legal.

15.2. Este contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pela CONTRATANTE, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, nos casos das rescisões decorrentes do previsto no inciso XII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993 , sem que caiba à CONTRATADA direito a indenização de qualquer espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Infra-Estrutura
Departamento Estadual de Trânsito

16.1. A publicação do extrato do presente contrato será providenciada pela CONTRATANTE, no Diário Oficial do Estado - DOE, como condição indispensável para sua eficácia, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei Federal nº. 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. Fica eleito o Foro do município de Fortaleza, do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa.

E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente contrato, que está visado pela Assessoria Jurídica da CONTRATANTE, e do qual se extraíram 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, vão assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

ir as questões oriundas do presente instrumento, que não forem possíveis de resolver por meios administrativos.

Fortaleza, 24 de julho de 2014.

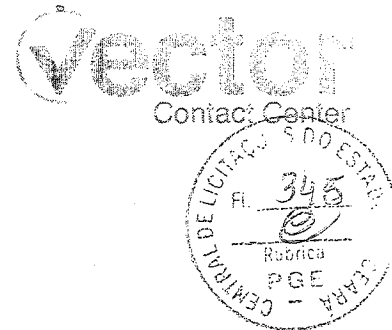
Rita de Cássia de Oliveira
Procuradora Jurídica
DETRAN-CE / respondendo

IGOR VASCONCELOS PONTE
SUPERINTENDENTE DETRAN-CE

DÉBORA GAMA BARRA

EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.

CARTA PROPOSTA



À
Central de Licitações do Estado do Ceará,

**Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2014/0006 DETRAN-CE
PROCESSO Nº 0438475/2014-VIPROC**

A proposta comercial encontra-se em conformidade com as informações prevista no Edital e seus Anexos.

1. IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE:

VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTOS TELEFONICOS LTDA.

CNPJ: 07.989.360/0001-07 – **INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA**

ENDEREÇO: Rua Visconde do Rio Branco 3609, Fátima – Fortaleza/CE.

Representante Legal: Deborah Gama Barra, Brasileira, Solteira, Empresária, RG 2001002072121 SSP/CE e do CPF 412.947.342-53, residente e domiciliada nesta capital á Rua Prof.Amarilho Cartaxo, nº 540 Bairro: Dunas, Fortaleza/CE.

Fone: 85 3194 4337 / 8712 2095

E-mail: comercial@vectorcontactcenter.com.br

Banco do Brasil: Agência: 3515-7 Conta Corrente: 10432-9

2. CONDIÇÕES GERAIS DA PROPOSTA

A presente proposta é valida por 60 (sessenta) dias, contados da data de sua emissão.

O Objeto contratual terá garantia de 5% (cinco) do valor da proposta que corresponde a R\$ 78.900,00 (Setenta e oito mil e novecentos reais).

3. FORMAÇÃO DE PREÇO (LOTE 01)



ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	QUANT	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR GLOBAL DO LOTE 1(12 MESES) R\$
01	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER), informatizado, para tratamento das demandas, por telefone, dos usuários que buscam os serviços oferecidos pelo o DETRAN/CE. A prestação do serviço contempla o fornecimento, o treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra, supervisão, equipamento de informática, plataforma de atendimento digital, sistema informatizado de atendimento e mobiliário adequado e demais itens indispensáveis à infraestrutura do serviço, pelo período de 12(doze) meses.	01	R\$ 131.500,00	R\$ 1.578.000,00
Valor Mensal R\$ 131.500,00: Cento e trinta e um mil e quinhentos reais. Valor Global (12 meses) R\$ 1.578.000,00: Um milhão quinhentos e setenta e oito mil reais				

Fortaleza, 30 de junho de 2014.

Deborah Gama Barra

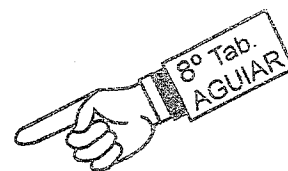
Deborah Gama Barra

CPF: 412.947.342-53

Sócia

Vector Serviços de Atendimento Telefônico LTDA.

CNPJ: 07.989.360/0001-07



Reconheço a(s) firma(s) de DEBORAH GAMA BARRA

Dou fé, Fortaleza-CE

Em testemunho [assinatura] JUL 2014 da verdade.

FRANCISCO ALBINO LIMA MARREIRA
Escrevente Autorizado



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, inscrita com o CNPJ 07.989.360/0001-07, estabelecida Na Av. Visconde do Rio Branco, 3609, Fatima, Fortaleza/CE, através do Contrato nº 25/2010, executou para DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ, através da COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, CNPJ 00.394.494/0080-30, com sede no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23 em Brasília/DF, em modalidade de serviço continuado de 27/10/2010 até 26/10/2015, atividades de atendimento humano de multicanais, de monitoramento, em modalidade de Central de Atendimento, servicedesk, helpdesk), com acionamentos por telefone, chat, protocolo eletrônico, e-mail, tudo em conformidade com políticas de governança estabelecidas entre as partes, através do contrato nº 25/2010.

As atividades realizadas em Central de Atendimento e com parâmetros de SLA acordados, perfazem a consecução de tarefas de:

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, customização, integração, teste, treinamento, operação e gestão de Call Center, de atendimento receptivo de abrangência nacional, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades, constantes no Termo de Referência.

Quantidade de PA: Dimensionamento a cargo da contratada

Quantidade de Operador: Dimensionamento a cargo da contratada

Volume de chamadas mês: 65.210 (média mensal de atendimentos) 2015

Atestamos que os serviços são executados satisfatoriamente, dentro dos ditames contratuais, não existindo nossos registros, até a presente data, de fatos que desabonem a sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Delluiz Simões de Brito
Perito Criminal Federal

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação - Substituto

Brasília, 10 de outubro de 2016



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

CONTRATO Nº 25/2010 CTI/DPF

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO
FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE
POLÍCIA FEDERAL E A EMPRESA VECTOR
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO
LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA
FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**,
localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no
CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o
Senhor **JOSÉ LUIZ POVILL DE SOUZA**, no uso de suas atribuições que lhe confere a
Portaria nº 34, de 31/01/2008, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa
VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, com sede na Rua
Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza - CE, CEP - 60.833-012,
inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada
pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira,
portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, e a Sra.
FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS, Brasileira, portadora do RG: 4893639 SSP-
CE e CPF 950.216.124-68, resolvem firmar o presente **CONTRATO**, de acordo com
o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010,
com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores,
demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:



31 OUT 2010
Francisco Albino Lima Marreiros
Escrivente Autorizada

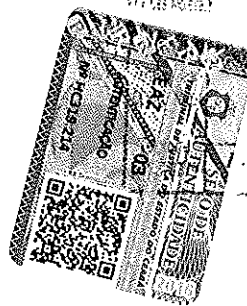
Handwritten signature/initials



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO
N.º 25/2010 – CTI/DPF QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR
INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, NA
FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, e a Sra. **FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS**, Brasileira, portadora do RG: 4893639 SSP-CE e CPF 950.216.124-68, resolvem firmar o presente CONTRATO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, e demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Marrela
Escritor Autorizado



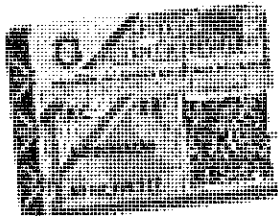
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 25/2010 - CTI/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza - CE, CEP - 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, e a Sra. **FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS**, Brasileira, portadora do RG: 4893639 SSP-CE e CPF 950.216.124-68, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLAUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade ~~reajustar o valor~~ estimado anual e o valor estimado mensal do Contrato Original para atender a **Cláusula Décima - DO REAJUSTE E PRORROGAÇÃO DO CONTRATO**. A Cláusula ~~Nonas~~ **CONDICÕES DE PAGAMENTO**,



Francisco Albino Lima Martins
Escritor Autorizado



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 25/2010 - CGTI/DG/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador-Geral, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza - CE, CEP - 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a supressão do volume estimado de atendimentos por ano em 50% (cinquenta por cento).
- 1.2. Modificar o item 2.3.1 do contrato original que passará a vigor com a seguinte redação:



31 OUT 2016

Francisco Alípio Lima Marinho
Escrivão Autorizada



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO
N.º 25/2010 – CGTI/DG/DPF QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR
INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO-GERAL
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, NA
FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria n.º 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG n.º 2001002072121 SSP/CE e CPF n.º 412.947.342-53, resolvem firmar o presente **CONTRATO**, de acordo com o processo n.º 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico n.º 05/2010-CGTI/DG/DPF, com fundamento na Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:



Autentico, para os devidos efeitos, a presente cópia xerografada original, que me foi apresentada em Cartório, por parte interessada.

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritório Autorizado



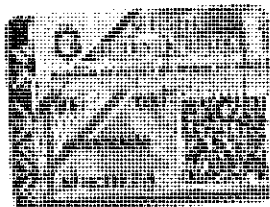
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**QUINTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º
25/2010 – CGTI/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A
UNIÃO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA
FEDERAL E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, NA FORMA
ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador-Geral Substituto, o Senhor **LUIS OTÁVIO GOUVEIA**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria n.º 113 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 14/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG n.º 2001002072121 SSP/CE e CPF n.º 412.947.342-53, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo n.º 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico n.º 05/2010-CGTI/DPF, com fundamento na Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a **prorrogação do período de vigência do Contrato 25/2010, estabelecida pelo Quarto Termo Aditivo, pelo período de 27/10/2013 a 26/10/2014.**



Francisco Albino Lima Pereira
Escritor Autorizado

31 OUT 2013



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

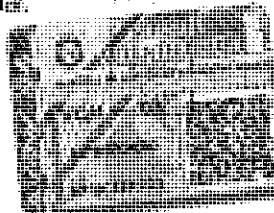


SEXTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 25/2010
– CGTI/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO
FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO-
GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO
TELEFONICO LTDA, NA FORMA ABAIXO:

A UNIÃO, por intermédio da COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00394494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador-Geral, o Senhor WASHINGTON CLARK DOS SANTOS, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 4139/2013 do Ministério da Justiça, de 31/12/2013, e ora designada CONTRATANTE e a empresa VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada CONTRATADA e representada pela sua Representante Legal, a Sra. DEBORAH GAMA BARRA, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010-CGTI/DPF, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a prorrogação do período de vigência do Contrato 25/2010, estabelecida pelo Quinto Termo Aditivo, pelo período de 27/10/2014 a 26/10/2015.
- 1.2. Fica assegurado o reajuste de preços do período de 10/2013 a 09/2014, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos do art. 55, III e art. 65, § 8º da Lei nº 8.666/93, bem como na cláusula décima do contrato original.



co Albinga da Maveira
coordenadora



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.103.575,49 (um milhão cento e três mil e quinhentos e setenta e cinco reais e quarenta e nove centavos).

2.2. As despesas decorrentes da execução do presente Termo serão realizadas da seguinte forma: R\$ 183.929,25 (cento e oitenta e três mil novecentos e vinte e nove reais e vinte e cinco centavos) para o exercício de 2014 e R\$ 919.646,24 (novecentos e dezenove mil seiscentos e quarenta e seis reais e vinte e quatro centavos), para o exercício de 2015, cuja dotação será indicada tão logo seja disponibilizada.

2.3. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06.181.2070.2586.0001 e 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

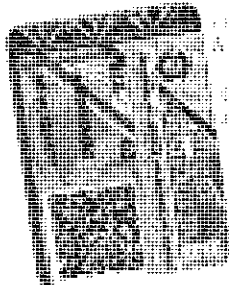
Plano Interno: 378 e 702

Nota de Empenho nº 2014NE800113 e 2014NE 800009

2.4. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA

3.1. Para a execução das obrigações assumidas, o DPF exigirá da empresa em até 10 (dez) dias após a assinatura do presente Termo Aditivo, a prestação de garantia correspondente a 3% (três por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências.



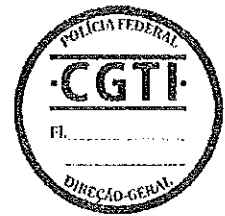
31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Mota
Escritor Autógrafa

7 04



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



4. CLÁUSULA QUARTA - DA RATIFICAÇÃO

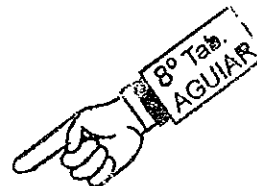
4.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

5.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

Brasília/DF, 17 de outubro de 2014.

WASHINGTON CLARK DOS SANTOS
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação/DPF



Autenticado, pois os dados constantes no documento coincidem com os dados constantes no sistema de autenticação.

31 OUT 2014

DEBORAH GAMA BARRA

Representante Legal

VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA

Telefone: 3486-7177
Francisco Albino Lima Marreiros
Escritório Autógrafa

Testemunhas:

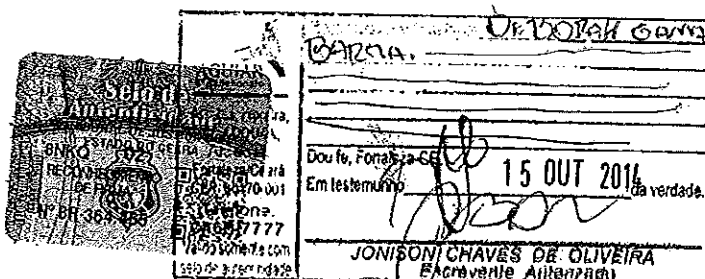
Ans. Elisavinda C. Guilherme

RG: 98010361120

Wally

Sandra Torres de Sousa
Agente Administrativo
Matrícula 11.838

RG: 1.409.325/DF



Welber M. P. Oliveira
OAB/CE 23.292

1.2. Fica assegurado o direito ao reajuste do contrato previsto na cláusula décima do contrato original.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.042.500,00 (Um milhão quarenta e dois mil e quinhentos reais).

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

Plano Interno: 702T

Nota de Empenho nº 2013NE800043

2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA

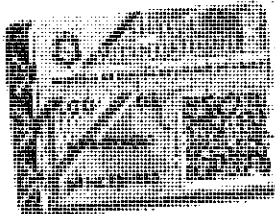
3.1. Para a execução das obrigações assumidas, o DPF exigirá da empresa em até 10 (dez) dias após a assinatura do presente Termo Aditivo, a prestação de garantia correspondente a 3% (três por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA RATIFICAÇÃO

4.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

5.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Maranhão
Especialista Autorizada

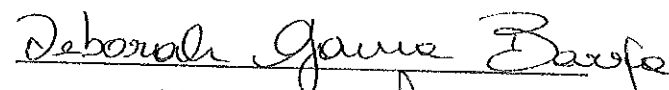
6. CLÁUSULA SEXTA – DO FORO

6.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

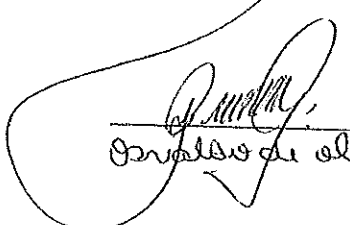
6.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

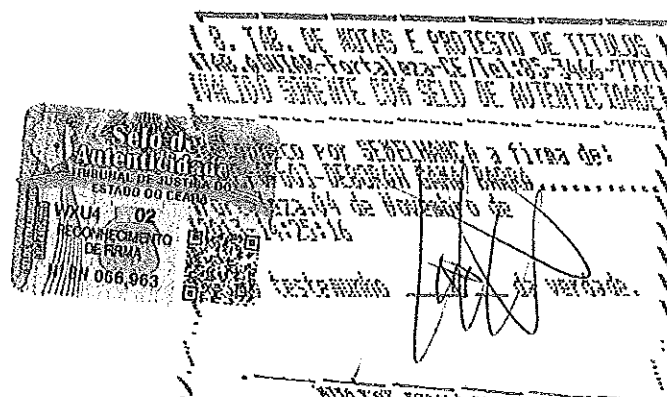
Brasília/DF, 25 de Outubro de 2013.


LUIS OTAVIO GOUVEIA
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação
Substituto


DEBORAH GAMA BARR
Representante Legal
VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA

Testemunhas:


Francisco Albino Lima Marreia



COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 5/2013 - UASG 200028

Número do Contrato: 00025/2010, subrogado pelo UASG: 200028 - M/DPP-CTI-COORD. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Nº Processo: 08206000783201015. PREGÃO SISP Nº 5/2010. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 076936000107. Contratado: VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO - TELEFONICO LTDA. Objeto: O presente termo aditivo tem por finalidade a prorrogação da prestação de serviços de suporte técnico ao QUINTO TERMO ADITIVO, pelo período de 27/10/2013 a 26/10/2014. Fica assegurado o direito ao reajuste do contrato previsto na cláusula décima do contrato original. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Vigência: 27/10/2013 a 26/10/2014. Valor Total: R\$1.042.500,00. Data de Assinatura: 25/10/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200342-00001-2013NE00002

AVISO DE SUSPENSÃO PREGÃO Nº 6/2013

Comunicamos a suspensão da licitação supracitada, publicada no DOU em 05/11/2013. Objeto: Pregão Eletrônico - O registro de preço para provável aquisição de 100 (cento e oitenta e seis) Equipamentos Servidores de desktops a 15" (quinze polegadas) do serviço de suporte técnico, Active Directory, no âmbito do Departamento de Polícia Federal, com amparo legal de busca pela qualidade na execução dos serviços institucionais.

ODILON TELES DE MENEZES
Pregoeiro

(SIFDC - 08/11/2013) 200342-00001-2013NE00002

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO AMAZONAS

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 2/2013 - UASG 200382

Nº Processo: 0824003823201311. Objeto: Serviços de telefonia móvel para atender as necessidades da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado do Amazonas, Total de licenças: 00001. Fundamento Legal: Art. 24º, inciso IV da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Licitação já realizada, cumprida esta dispensa apenas um caráter técnico, visando o pagamento de contrato continuado. Declaração de Dispensa em 17/10/2013. MARIA ULIBETE SOUZA DA SILVA, Chefe do Setor de Licitação, Ratificação em 17/10/2013. SERGIO LUCIO MAR DOS SANTOS FONTES, Superintendente Regional Dfiam. Valor Global: R\$ 10.774,32. CNPJ CONTRATADA: 02.558.157/0001-62 TELUFONICA BRASIL S.A.

(SIFDC - 08/11/2013) 200382-00001-2013NE00002

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESPÍRITO SANTO

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 2/2013 - UASG 200352

Nº Processo: 0828501461201375. Objeto: Capacitação no "Curso de Certificação PROCEL/EDIFICA para Edificações Concretas, de Serviços e Públicas" Total de licenças: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, inciso II da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Contratação de serviços técnicos enumerados no art. 13 da Lei 8.666/93. Declaração de Inexigibilidade em 08/11/2013. DEUSVALDO RESPLANDE DE CARVALHO, Chefe do Setor de Licitação, Ratificação em 08/11/2013. ERIVELTON LEO DE OLIVEIRA, Superintendente Regional. Valor Global: R\$ 1.290,00. CNPJ CONTRATADA: 10.842.019/0001-62 ABA CURSOS LTDA - ME.

(SIFDC - 08/11/2013) 200352-00001-2013NE00001

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 2/2013 - UASG 200352

Nº Processo: 0828501382401335. Objeto: Inscrição no "Seminário Nacional Contratos Administrativos: Recibo do contrato e aplicação de penalidades" a ser ministrado pela ZENITE INFORMAÇÃO E CONSULTORIA. Total de licenças: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, inciso II da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Combinação com o inciso VI do artigo 13º da Lei 8.666/93. Declaração de Inexigibilidade em 05/11/2013. DEUSVALDO RESPLANDE DE CARVALHO, Chefe do Setor de Licitação, Ratificação em 05/11/2013. ERIVELTON LEO DE OLIVEIRA, Superintendente Regional. Valor Global: R\$ 3.150,00. CNPJ CONTRATADA: 06.781.059/0001-15 ZENITE INFORMAÇÃO E CONSULTORIA S.A.

(SIFDC - 08/11/2013) 200352-00001-2013NE00001

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/visualizar/contato>, pelo código 09032013111160183

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO MATO GROSSO DO SUL

EXTRATO DE CONTRATO Nº 10/2013 - UASG 200354

Nº Processo: 0833504222013155. PREGÃO SISP Nº 11/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 01926154000134. Contratado: EDNALDO CONSOLINI - EPP. Objeto: Contratação de empresa especializada em manutenção preventiva, corretiva e estética, de mecânica, elétrica, hidráulica e pintura, com fornecimento e troca de peças para 06 embarcações para a DPEURAMS. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e demais legislações pertinentes. Vigência: 04/11/2013 a 03/11/2014. Valor Total: R\$58.055,00. Data de Assinatura: 04/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200354-00001-2013NE00002

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 10/2013 - UASG 200354

Número do Contrato: 6/2013. Nº Processo: 0833504222013161. PREGÃO SISP Nº 3/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 15557545000102. Contratado: A.A.S.C. CONSTRUÇÃO CIVIL LTDA - ME. Objeto: Acionamento de 25% do Contrato 06/2013 - manutenção predial com ou sem fornecimento de material e peças de reposição para SRAMS e serviços eventuais e emergências nas Descontabilizadas. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e demais legislações pertinentes. Valor Total: R\$42.251,75. Data de Assinatura: 07/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200354-00001-2013NE00002

RESULTADO DE JULGAMENTO PREGÃO Nº 10/2013

Resultado do pregão 10-2013-SR/DPEFAMS, UASG 200354, para Registro de Preço de materiais de consumo diversos para suprir a SR/DPEFAMS e suas unidades subordinadas. Validade das lances: 14/11/2013 a 13/11/2014. Vencedores: 02.741.209/0001-92 - LUYCARIA E PAPELARIA NACIONAL LTDA - EPP - Grupo: 1 (Valor Global R\$ 460,50) e 3 (Valor Global R\$ 869,10); 03.215.074/0001-29 - UHOUPANA PISCINA E CAMPING LTDA - ME - Item 82 (Valor Global R\$ 9.400,00); 04.303.895/0001-94 - M. K. TRANIAN ETIQUETAS - EPP - Grupo 8 (Valor Global R\$ 6.749,70); 08.894.946/0001-50 - INDUSTRIA E COMERCIO DE MATERIAIS PARA ESCRITORIO PERI - Grupo: 6 (Valor Global R\$ 1.084,20); 09.602.707/0001-01 - ENNAINA RUIAS MATEUS - ME - Grupo: 13 (Valor Global R\$ 33.432,00); 18 (Valor Global R\$ 1.334,50) e Item 81 (Valor Global R\$ 8.040,00); 10.787.607/0001-70 - R.S.P.P.P.R.E.S-PROD. DE LIMPEZA - ME - Grupo: 4 (Valor Global R\$ 1.537,50); 5 (Valor Global R\$ 2.958,00) e Item 70 (Valor Global R\$ 469,50); 10.986.214/0001-03 - TOTAL DISTRIBUIDORA E ATACADISTA LTDA - EPP - Grupo: 12 (Valor Global R\$ 3.187,00); 14 (Valor Global R\$ 749,00) e Item 46 (Valor Global R\$ 3.009,60); 11.871.24/0001-76 - PREVIX EQUIPAMENTOS DE SEGURANCA - PROFISSIONAL LTDA - ME - Grupo: 11 (Valor Global R\$ 1.078,80); 15.731.267/0001-26 - J.C.T. MONTEIRO COMERCIAL - ME - Grupo: 10 (Valor Global R\$ 405,00); 15 (Valor Global R\$ 885,00); 16 (Valor Global R\$ 540,00); 17 (Valor Global R\$ 697,20); 19 (Valor Global R\$ 2.241,50) e Item 63 (R\$ 880,60); 17.246.459/0001-72 - COMERCIAL DE ALIMENTOS NADESIMHO LTDA - ME - Grupo: 2 (Valor Global R\$ 3.565,00); 7 (Valor Global R\$ 3.554,20); 20 (Valor Global R\$ 1.087,00); Item 80 (Valor Global R\$ 1.002,00); Item 85 (Valor Global R\$ 109,00); Item 87 (Valor Global R\$ 1.231,20) e Item 88 (Valor Global R\$ 840,42); 17.696.777/0001-05 - NEO MERCANTIL ELETRONICA E PAPELARIA LTDA - ME - Grupo: 9 (Valor Global R\$ 2.210,00).

LINDAY PAULO MARCON
Superintendente

(SIFDC - 08/11/2013) 200354-00001-2013NE00002

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO TOCANTINS

EXTRATO DE CONTRATO Nº 10/2013 - UASG 200404

Nº Processo: 08297001342201301. PREGÃO SISP Nº 7/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 05630083000105. Contratado: VICMA COMERCIO DE EQUIPAMENTOS PARA ESCRITORIO LTDA - E. Objeto: Contratação de empresa especializada para locação de máquinas copiadoras para a SR/DPEFTO com manutenção preventiva e corretiva, contemplando a instalação de 3 equipamentos em Palmas/TO e 1 em Araguaína/TO. Fundamento Legal: Lei 8.666/1993. Vigência: 07/11/2013 a 07/11/2014. Valor Total: R\$17.280,00. Data de Assinatura: 07/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200404-00001-2013NE00007

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

RATIFICAÇÃO

No Extrato de Contrato Nº 1/2013, publicado no D.O.U. de 08/11/2013 - Seção 3, Pág. 160, Onde se lê: Valor Total: R\$ 13.380.660,00. Leia-se: Valor Total: R\$ 13.312.316,00.

(SICON - 08/11/2013) 200404-00001-2013NE00012

1ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE CONTRATO Nº 32/2013 - UASG 200111

Nº Processo: 086620035700201331. PREGÃO SISP Nº 9/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 12594884000139. Contratado: TOTAL COMUNICACAO LTDA - ME. Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de ASSESSORIA EM COMUNICAÇÃO, consistindo no rastreamento eletrônico de mídia televisiva, visando acompanhar, classificar e analisar os fatos ou acontecimentos que interessam à 1ª SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL em Goiás. Fundamento Legal: Lei 8.666/93, Lei 10520/02, Decreto 2271/97, IN SUTAMPOG 02/08. Vigência: 11/11/2013 a 10/11/2014. Valor Total: R\$10.998,96. Data de Assinatura: 05/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200111-00001-2013NE00003

1º DISTRITO REGIONAL

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 1/2013 - UASG 200141

Nº Processo: 08675001547201311. Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva com substituição de peças e acessórios específicos dos aparelhos milímetros da marca INFOMETERS, modelo ALCO SPEN-SOR IV e das impressoras acopladas aos equipamentos portáteis do 1º Distrito de Polícia Rodoviária Federal-DF. Total de licenças: 00001. Fundamento Legal: Art. 25, Caput, da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: O serviço objeto da contratação só pode ser prestado por representante comercial exclusiva. Declaração de Inexigibilidade em 12/08/2013. GUSTAVO BRITO, Chefe do Naf. Ratificação em 12/08/2013. FERNANDO CESAR PEREIRA FERREIRA, Chefe do Distrito. Valor Global: R\$ 29.965,01. CNPJ CONTRATADA: 08.450.722/0001-47 F B GERAR CIL LTDA

(SIFDC - 08/11/2013) 200141-00001-2013NE00003

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 2/2013 - UASG 200141

Nº Processo: 086750015472013149. Objeto: Contratação de serviço de verificação metrológica de equipamentos do tipo Enklimetro, pertencentes ao 1º Distrito de Polícia Rodoviária Federal-DF. Total de licenças: 00001. Fundamento Legal: Art. 25, Caput, da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Inevitabilidade de competição em razão do monopólio quanto à verificação oficial de equipamentos de que dispõe o INMETRO. Declaração de Inexigibilidade em 12/08/2013. GUSTAVO BRITO, Chefe do Naf. Ratificação em 12/08/2013. FERNANDO CESAR PEREIRA FERREIRA, Chefe do Distrito. Valor Global: R\$ 35.443,40. CNPJ CONTRATADA: 00.662.220/0001-66 INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO.

(SIFDC - 08/11/2013) 200141-00001-2013NE00003

2ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1/2013 - UASG 200120

Número do Contrato: 20/2012. Nº Processo: 0866100320301218. PREGÃO SISP Nº 11/2012. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 08518231000102. Contratado: PRIME SUPRIMENTOS E EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME. Objeto: Prorrogação temporal da prestação de serviços de locação de multifuncionais para as unidades administrativas e operacionais da 2ª SR/PF. Fundamento Legal: Art. 37, IV da Lei nº 8.666/93. Vigência: 12/11/2013 a 11/11/2014. Valor Total: R\$38.350,40. Data de Assinatura: 30/10/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200120-00001-2013NE00000

3ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE CONTRATO Nº 17/2013 - UASG 200128

Nº Processo: 08669001209201371. PREGÃO SRP Nº 5/2013. Contratante: 21 de junho de 1993A - CNPJ Contratado: 07697618000163. PREGÃO SISP Nº 11/2012. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 08518231000102. Contratado: PRIME SUPRIMENTOS E EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME. Objeto: Aquisição de aparelhos de ar condicionado sendo 16 APARELHO DE AR CONDICIONADO SPLIT - 12.000 BTU's e 02 APARELHO DE AR CONDICIONADO SPLIT - 30.000 BTU's. Fundamento Legal: Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, e subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/93. Vigência: 25/10/2013 a 25/10/2014. Valor Total: R\$25.807,50. Data de Assinatura: 25/10/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200128-00001-2013NE00003

5ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 5/2013 - UASG 200116

Número do Contrato: 5/2008. Nº Processo: 0865701365500881. PREGÃO SRP Nº 21/2008. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 47860944000174. Contratado: TIKET SERVICES S/A. Objeto: Prorrogação, excepcionalmente para de vigência do contrato nº 08/2018, pelo período de até 12 (doze) meses.

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/visualizar/contato>, pelo código 09032013111160183



31 OUT 2013

Artesco Albino Luiz Nogueira
Especialista Autenticação

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a prorrogação do Contrato Original pelo período de 27/10/2012 a 26/10/2013.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.042.500,00 (Um milhão quarenta e dois mil e quinhentos reais).

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

Plano Interno: 702T

Nota de Empenho nº 2012NE800027

2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

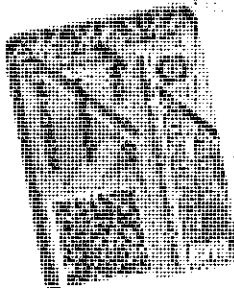
3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente instrumento.



31 OUT 2013

André Albino Lima Machado
Especialista Autógrafo

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

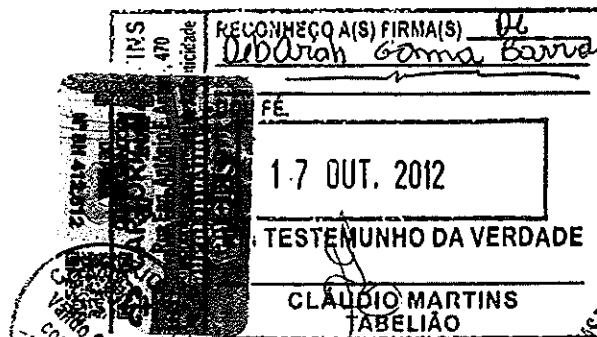
Brasília/DF, ____ de ____ de 2012.

VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

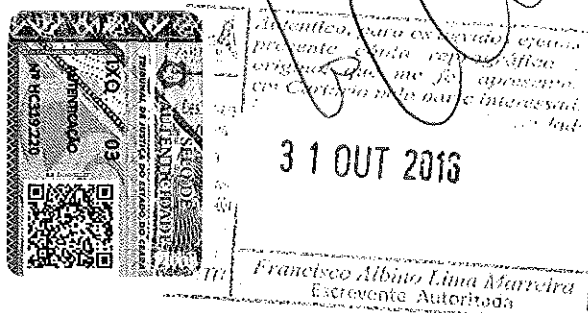
 *Deborah Gama Barr*

DEBORAH GAMA BARR
Representante Legal
VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA

Testemunhas:



PATRICIA LOPES MANS DE OLIVEIRA
Escrivente Autorizada



"Os serviços a serem contratados pela CONTRATANTE correspondem a um volume estimado de 750.000 (setecentos e cinquenta mil) atendimentos por ano."

1.3. O valor mensal do presente contrato passará de R\$ 177.956,68 (cento e setenta e sete mil novecentos e cinquenta e seis reais e sessenta e oito centavos), para R\$ 88.978,34 (oitenta e oito mil novecentos e setenta e oito reais e trinta e quatro centavos), a partir de 01 de agosto de 2012.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO passará de 2.135.480,18 (dois milhões cento e trinta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais e dezoito centavos) para R\$ 1.067.740,09 (um milhão e sessenta e sete mil e setecentos e quarenta reais e nove centavos).

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

Plano Interno: 702T

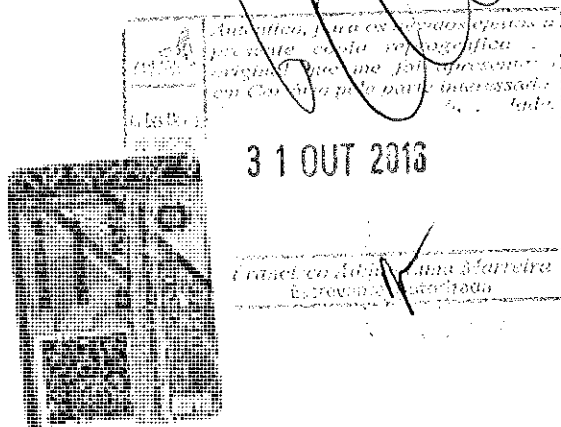
Nota de Empenho nº 2012NE800027.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.



5. CLÁUSULA QUINTA - DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

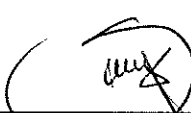
Brasília/DF, 13 de Agosto de 2012.


VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação




DEBORAH GAMA BARRA
VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA

Testemunhas:


SUBY HELEN GOMES CUNHA
CPF 059 435 40 391



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima
Escritor Autorizado



CLAUDIO MARTINS Emp. Aut. E Antec. 470 Cadastr. e Selo de Autenticidade	RECONHEÇO A(S) FIRMA(S) <u>de</u>
	<u>Deborah Gama Barra</u>
	<u>Per. semelhantes</u>
	DOU FE.
09 AGO, 2012	
EM TESTEMUNHO DA VERDADE	
CLAUDIO MARTINS TABELIAO	



10060599, Pedro Palmisciano Bede / 10123911, Pedro Simões de Andrade / 10120370, Páris Mendonça Alexopolis / 10020833, Philippe Brito de Moraes / 10038862, Plínio Roberto Palma Maia / 10057553, Priscilla Arruda Leon Silva / 10083456, Priscilla Dantas da Silva / 10131152, Rafael Augusto Carneiro / 10028524, Rafael Brito de Araújo / 10050228, Rafael Brito Garrido / 10172109, Rafael Bruno Nogueira Soares / 10148961, Rafael Coutinho de Figueiredo / 10033091, Rafael da Silva Pinheiro / 10125425, Rafael de Carvalho Lopes / 10113126, Rafael de Queiroz Duarte / 10001113, Rafael Ferro Angelo / 10041246, Rafael Fonseca Farias / 10116347, Rafael Griffo da Lacerda / 10005986, Rafael Lebrão Martins / 10064938, Rafael Lepi Fuentes / 10117339, Rafael Marques Ferreira / 10028878, Rafael Miranda de Paula / 10018733, Rafael Seabra de Freitas Medeiros / 10011955, Rafael Soares Campelo / 10039865, Rafael Tuni Delhay / 10035651, Raidon Souza da Rocha / 10063145, Rajioa Sergio Ramos Gomes Filho / 10112994, Raimundo de Souza Argolo Neto / 10097465, Ramon Santos Costa / 10054977, Ramon V M M Camara / 10038605, Raphael Luis Teles / 10113936, Raphael Oliveira do Amaral Reis / 10031119, Raphael Wollenheiser Perin Sanchez / 10022524, Regis Vilela de Freitas / 10045222, Renan Coelho da Silva / 10040811, Renêdo Franco de Carvalho / 10078679, Ricardo Andrade de Rezende Junior / 10043684, Ricardo Augusto Maurer / 10059505, Ricardo Cosme Lima Alecio / 10039914, Ricardo Debaiz Zomer / 10000138, Ricardo Faco Franklin de Lima Junior / 10059696, Ricardo Miranda Rodrigues da Cunha / 10107223, Ricardo Negro Costa / 10016733, Robert Wagner Souza do Nascimento / 10080174, Roberto Fernandes Figueiredo Junior / 10049628, Roberto Luiz Meirelles Borel / 10041747, Rodolfo Agripio Ribeiro Barcelos Paschoa / 10082485, Rodrigo Antonio Chiesla Pocioti / 10010410, Rodrigo Botolini Prado / 10013425, Rodrigo Cavalcanti Pontes / 10117227, Rodrigo da Silva Reis / 10077875, Rodrigo Dantas Mehner / 10099276, Rodrigo Fernando Pereira de Freitas / 10124701, Rodrigo Ferreira / 10025087, Rodrigo Franco Correa da Costa / 10014336, Rodrigo Marcon / 10059134, Rodrigo Pires Camara / 10045441, Rodrigo Rigueira Carneiro Leão / 10000076, Rogério Prates Costa Alves / 10146180, Romulo Cesar Ferreira Barros / 10165088, Romulo das Chagas Monteiro Junior / 10066520, Ronaldo Ferraz Gomes / 10123043, Rosney Victoriano de Paula / 10106663, Romil Alves Soares / 10106811, Ronald Deftaver Lima / 10081578, Ronny Clayton Oliveira Mendonça / 10012162, Ruben Fernando de Lara / 10050514, Rubens Frederico Garlipo Neto / 10092455, Rubens Hallal dos Santos / 10041917, Sandro Jose Nonemacher / 10103398, Sandro Talacico Klein / 10059626, Sarah Timotheo Figueiredo / 10133675, Sellem Roberto Calzadone do Carmo / 10063195, Sheila de Sena Menezes da Silva / 1001267, Silvio Neves Moreira / 10093468, Silvio Pessolani Costa Lopes / 10062179, Stanley Sandro da Silva Mendes / 10066592, Tades Medina Dutra de Andrade / 10015766, Tania de Faria Miralles / 10049941, Tarcisio Sales / 10059635, Thaís Braga Barreto / 10044348, Thiago Adalgio de Farias Reis / 10053373, Thiago Amaral da Silva Graca / 10091294, Thiago Andre Rossi / 10070619, Thiago Araújo de Souza / 10129797, Thiago Barreto Santos / 10047848, Thiago Borges Gonçalves / 10053470, Thiago Del Pieno / 10102980, Thiago Fernando Alves / 10045074, Thiago Hoyor Medeiros / 10034779, Thiago Magalhães Francisco / 10043838, Thiago Ramiro Escobar / 10049364, Thieres Santos Guimarães / 10061800, Tiago de Barros Soares / 10077165, Tiago Matias do Nascimento / 10010771, Tiago Mario Nardello / 10019191, Tiago Rafael da Conceição / 10052861, Tiago Teixeira da Silva Santos / 10092241, Ticiane Cristina Radiche Leite Oliveira Santos / 10061872, Tomás Licio Macedo / 10012753, Toci da Silva Rocha / 10035043, Tulo Camargo / 10075049, Tulo Vinicius de Arruda Barbosa / 10072778, Ugo Solon Custodio Filho / 10070826, Valtir Pavao Andrade Filho / 10029359, Victor dos Santos Baptista / 10156441, Victor Joao Freitas de Abreu Andrade / 10077219, Victor Muzzy Telles Rodrigues / 10134781, Vinicius Araújo de Melo / 10033015, Vinicius Batista da Mota Leandro / 10048485, Vinicius Oliveira Diogenes Bessa / 10082133, Vinicius Seabra Pacheco / 10091110, Virginia Oliveira Ferraz de Melo / 10090598, Vitor Lima Soares / 10064920, Vitor Martinez Baiana / 10119438, Vitor Merjak / 1015742, Walter Pinheiro Filho / 10035425, Wander Santos Melo / 10096478, Wellington Zacarias Martins / 10013321, Wesley Rezende de Carvalho / 10040151, William Coter Soffici / 10099448, William Henrique de Souza Barreim / 10091824, Yuri Correa Araujo / 10006762, Yuri Raphael Ferracoli / 10076191, Zeno William Caspar Dias.

4.2 Homologação de matrículas dos candidatos sub judice no Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10091648, Alvaro Brandão Ricart / 10136222, Anna Carolina Tavares Bessa / 10003821, Antonio Chaves Garcia / 10183149, Augusto Jussieu Moura Lopes / 10163793, Candida Vieira Braga / 10087257, Fabiano Costa da Silva / 10104804, Felipe Vianna de Menezes / 10046820, Felipe Costa Faraon / 10005126, Francisco Sharle de Sales / 10102311, Grazianes Feitosa Coelho / 10056440, Helena Cristina Correia / 10022209, Igor Martins Rodrigues Gama / 10038319, Janayna Maria Freire Soares / 10081325, Joao Vicente Araújo de Macedo / 10024149, Marcelo Torquato Jumbo / 10028903, Marcelo David Canseiro Liberati / 10099976, Marcos de Jesus Cardoso Junior / 10009354, Ramon Nascimento de Oliveira / 10040921, Renan Soares Alves / 10044070, Rodrigo Moreira da Silva / 10003392, Rodrigo Prado Pereira / 10146478, Ronildo Rebelo Lages da Silveira / 10109992, Wesley Pablo Arestides Ferreira da Silva.

VALQUIRIA SOUZA TEIXEIRA DE ANDRADE

EDITAL Nº 29, DE 14 DE AGOSTO DE 2012 CONVOCAÇÃO PARA O CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL CONCURSO PÚBLICO DE PAPELÓSCOPISTA DA POLÍCIA FEDERAL

A DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAL - SUBSTITUTA, no uso de suas atribuições, torna públicas a convocação, já realizada, conforme subitem 7.3 do Edital Nº 24/2012-DGP/DF, de 31 de julho de 2012, para o Curso de Formação Profissional, as eliminações de candidatos e a homologação de matrículas no Curso de Formação Profissional, referente ao concurso público para provimento de vagas no cargo de PAPELÓSCOPISTA POLICIAL, FEDERAL, regido pelo Edital nº 2/2012 - DGP/DF, de 14 de março de 2012.

1 DA CONVOCAÇÃO, JÁ REALIZADA, PARA O CURSO DE FORMAÇÃO

1.1 Convocação, já realizada, conforme subitem 7.3 do Edital Nº 24/2012-DGP/DF, de 31 de julho de 2012, para o Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

1005567, Fernando Ferreira Rezende Freitas.

1.1.1 Convocação, já realizada, conforme subitem 7.3 do Edital Nº 24/2012-DGP/DF, de 31 de julho de 2012, para o Curso de Formação Profissional, dos candidatos sub judice, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

1004936, Alice Vogel Pires / 10003765, Mariella Pereira Lima / 10012278, Wagner Borges de Araújo França.

2 DA ELIMINAÇÃO DE CANDIDATOS

2.1 Candidatos eliminados do certame por não comparecer à matrícula, conforme disposto no subitem 7.6 do Edital 24/2012-DGP/DF, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10011329, Ana Luisa Alvarez Calil / 10005938, Jefferson Figueiro Feijo / 10010556, Juliana Machado Braz / 10016698, Nathalia Mai de Rose.

2.2 Candidato eliminado do certame por não comparecer à matrícula, conforme disposto no subitem 7.7 do Edital 25/2012-DGP/DF, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10018321, Alexandre Leonardo Beira Zoccoli.

2.3 Candidato eliminado do certame com fundamento no Art. 99, inciso II, do Regime Escolar, que disciplina as atividades de ensino na Academia Nacional de Polícia, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10017067, Daniel Mendes Caldas.

2.4 Candidato eliminado do certame por não apresentar a documentação exigida na letra "d", do subitem 16.1.2 do Edital 27/2012-DGP/DF, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

1007958, Raphaela Costa Bastianello Ceaz.

3 DA HOMOLOGAÇÃO DE MATRÍCULAS

3.1 Homologação de matrículas no Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

1007056, Alessandro Carlos Bedin / 10012555, Alessandro Muller Costa / 10011152, Alessandro Vasconcelos Da Silva / 10009729, Amanda Lucila Medeiros Da Silva / 10013932, Anderson Nunes Alves Peixoto / 10000144, Andre Bueno e Silva Jacoba / 10007491, Andre Luis Santos Roque de Jesus / 10013522, Andre Oliveira de Sobral / 10014401, Andre Santos Lima / 10008544, Angelo Queiroz Aragão / 10013806, Antonio Valente Rodrigues / 10004169, Barbara Michelske Cordeiro Trebboldi / 10006584, Bernardo Jose Munhoz Lobo / 10013109, Breno Horta de Almeida / 10009000, Bruno Henrique Simoes Moreira / 10005553, Carine Almi Monteiro / 10006580, Carla Fabricia Rodrigues de Jesus / 10005290, Caroline Luchtemberg Ribeiro / 10014778, Carolini Cebiao Caprini / 10002355, Clarisse de Castro Wakai / 10006456, Claudio Barreto Maia / 10011602, Daniel Da Silva Carvalho / 10008798, Daniel Ferreira / 10016645, Daniel Medeiros Diniz / 10009720, Daniel Vinicius Fern / 10017505, Diana Vilas Boas e Silva / 10023217, Edgar do Ego Rios Mota / 10012420, Erika Mayer Klump / 10014793, Felipe Rafael Dayrell Ladeira / 10018331, Fernanda Batista Gomes / 10015493, Fernando Damazio Correa / 10002170, Fernando de Macedo Dossin / 10015567, Fernando Ferreira Rezende Freitas / 10014762, Gabriel Angelo Da Silva Gomes / 10013100, Gabriel de Oliveira Uruga / 10009337, Gilson Rocha de Carvalho Junior / 10010691, Guilherme Burjak Gabriel / 10017322, Guilherme de Castro Martins / 10014863, Henrique Mauricio Dehecas / 10003344, Ilana Kuc Corvelli / 10012629, Iuri Castro Andrade Pereira / 10007681, Jade Kende Gonçalves Umbelino / 10014686, Jose Mari Ludolf / 10015562, Jorge Luis Medina Ramos / 10000397, Jose Americo Lotich de Aguiro / 10012222, Jose Carlos Gava Filho / 10001920, Julius Novais Boimfim / 10002364, Lara de Queiroz Ladeira / 10006471, Larissa Santana Honorato de Azevedo / 10015036, Lilian Pedrosa Marouelli / 10014979, Livia Paes Tavares Pacheco Guimarães / 10020586, Luciana Figueiredo Guideres de Brito / 10005471, Luciano Benedita Duarte Figueira / 10015173, Lucio Maria Soares / 10004731, Ludmila Ponce de Leon Diogo Da Silva / 10001301, Luiza Cardoso de Quadros / 10014951, Manoel Jose Rodrigues / 10018564, Marcela Lacerda Dumont Nunes / 10000305, Marcelito Tuche Lourenço / 10019917, Marcio Silva Kitamoto / 10000355, Marcos Augusto Barth Tucunduva / 10006734, Marlon Anselmo Duarte Da Costa / 10006243, Mauricio Tiburcio Ferreira / 10004073, Milene Pimenta dos Santos / 10006208, Monique Agostini Pezzini / 10003725, Nayane Barbosa Lazien / 10016231, Patricia Freitas Faria / 10009619, Paula Lopes Borges / 10018202, Paulo Cesar Inoue / 10014437, Pedro Costa Nucci / 10018015, Pedro Henrique Mota de Araújo / 10005301, Pericles Alcantara Pereira / 10012774, Priscilla Catamau de Almeida / 10002784, Rachel Jurca Accioly / 10015841, Rafael Alexandre Nisgotski / 10003352, Rafael

de Filippo Gori / 10009017, Ranihi Nascimento Alberto / 10011859, Ramon Santos Fernandes / 10005605, Rebeca Farah Valeite / 10016377, Regis Freitas Ramos / 10016626, Renata Cristina Grazieli Ferreira / 10004402, Renata Maria Cid Silva / 10011863, Ricardo Afonso Bonito / 10000056, Rebon Timoteo Damasceno / 10005906, Rodolfo Lucas Siqueira de Lima e Silva / 10009433, Rodrigo Borges Sengik / 10008747, Ronald Souza Monteiro de Barros / 10003561, Simone de Morais Silva / 10004401, Talita Emmanuel de Melo Silveiro Diniz / 10004665, Tatiane Manichack Joseph Lima / 10011121, Taynara Dias Rabelo / 10005339, Thiago Nunes de Sousa / 10011731, Ulysses Camphreger Scucaglia / 10000040, Vanessa Nita / 10015016, Vanilson Leite Apinaje / 10014321, Vitor Batista Gomes Silva / 10024400, Vitor Cavalcanti Carvalho / 10017052, Wagner Biana Lima / 10000035, Wendel Francisco de Oliveira / 10018306, Wesley Berbet Pereira.

3.1 Homologação de matrículas dos candidatos sub judice no Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

1004936, Alice Vogel Pires / 10015141, Alvaro de Assis Ximenes / 10009407, Elza Lorena Paiva de Sena Albuquerque / 10003766, Mariella Pereira Lima / 10007809, Roberta Julianne de Lima Santos / 10012278, Wagner Borges de Araújo França.

VALQUIRIA SOUZA TEIXEIRA DE ANDRADE

COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 3/2012 - UASG 200028

Número do Contrato: 00025/2010, subrogado pela UASG: 200028 - MJ-DPF-CTI-COORD. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

Nº Processo: 08206000783201015.

PREGÃO SISP Nº 5/2010 Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 07959360000107. Contratado: VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO - TELEFONICO LTDA. Objeto: Suprimento do volume estimado de atendimentos por ano em 50% (cinquenta por cento). Modificar o item 2.3.1 do contrato original que passará a vigor com a seguinte redação: "Os serviços a serem contratados pela CONTRATANTE correspondem a um volume estimado de 750.000 (setecentos e cinquenta mil) atendimentos por ano. O valor mensal do presente contrato passará de R\$ 177.956,68 para R\$ 88.978,34 a partir de 01/08/2012. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Vigência: 13/08/2012 a 26/10/2012. Valor Total: R\$ 535.501,25. Fp: 100000009 - 2012NE00027. Data de Assinatura: 13/08/2012.

(SICON - 14/08/2012) 200342-00001-2012NE00025

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 8/2012 - UASG 200358

Nº Processo: 08330010721201278. Objeto: Contratação de serviço continuado de recepção (10 portos). Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 15/08/2012 de 08h30 às 12h00 e de 14h às 17h30. Endereço: Av. Walter Ananias 705 Jangui - MACEIO - AL. Entrega das Propostas: a partir de 15/08/2012 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 28/08/2012 às 10h00 no site www.comprasnet.gov.br.

DORIVAL JOSE DOS SANTOS SILVA
Pregoeiro

(SICDE - 14/08/2012) 200358-00001-2012NE00004

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO PARANÁ

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9/2012 - UASG 200366

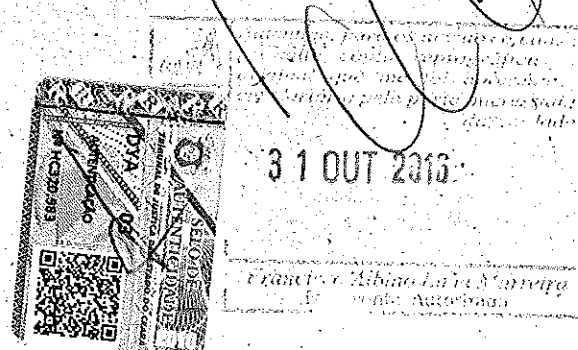
Nº Processo: 08330010383201201. Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de recepção a requerentes de documentos de viagens nos pontos de emissão desses documentos, com execução mediante o regime de empreitada por preço global, visando atender às necessidades das Unidades do Departamento de Polícia Federal no Paraná. Total de Itens Licitados: 00002. Edital: 15/08/2012 de 08h30 às 11h30 e de 14h às 17h30. Endereço: Avenida Paraná 3470/3471, Jardim Polo Centro Jardim Polo Centro - FOZ DO IGUAÇU - PR. Entrega das Propostas: a partir de 15/08/2012 às 08h30 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 27/08/2012 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br.

JOANA ELIZA DA COSTA RIBEIRO
Pregoeiro

(SICDE - 14/08/2012) 200366-00001-2012NE00067

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/assessoria/ide.html>, pelo código 00032012031500083

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



item 9.1, passar a ter a seguinte redação: "O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 2.135.480,18 (dois milhões e cento e trinta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais e dezoito centavos) e o valor estimado mensal será de R\$ 177.956,68 (cento e setenta e sete mil e novecentos e cinquenta e seis reais e sessenta e oito centavos).".

2. CLAUSULA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 2.135.480,18 (dois milhões e cento e trinta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais e dezoito centavos) e o valor estimado mensal será de R\$ 177.956,68 (cento e setenta e sete mil e novecentos e cinquenta e seis reais e sessenta e oito centavos);
- 2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122075020000001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0100

Plano Interno: 702T-11

Nota de Empenho nº 2011NE800080; e

Programa de Trabalho nº 06181066225860001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0174020227

Plano Interno: 378F-11

Nota de Empenho nº 2011NE800012

- 2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

- 3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.



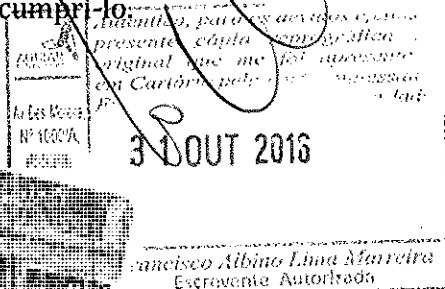
4. CLÁUSULA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.



Brasília/DF, 20 de dezembro de 2011.

VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador de Tecnologia da Informação

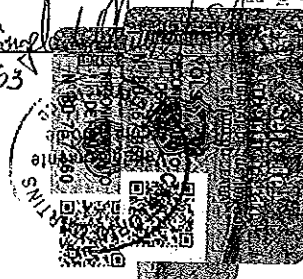
DEBORAH GAMA BARRA
REPRESENTANTE DA EMPRESA

FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS
REPRESENTANTE DA EMPRESA

Testemunhas:

Gláucia Regina de Menezes
824 671 023 00

Gláucia Regina de Menezes
624.545.623-63



RECONHEÇO A(S) FIRMA(S) DE <u>DEBORAH GAMA BARRA E DE FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS</u>
DOU FE. POR <u>SUBSTITUIÇÃO</u>
06 DEZ. 2011
EM TESTEMUNHO DA VERDADE
CLAUDIO MARTINS TABELIÃO
PATRICIA LOPES MATIAS DE OLIVEIRA Escrevente Autorizada

CONFERIDO PELA
ÁREA DE CONTRATOS

Rafael ~~Daltro~~ de Souza
Agente Administrativo
Matrícula 12.333



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Martins
Secretário Administrativo

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a prorrogação do Contrato Original pelo período de 27/10/2011 a 26/10/2012.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.989.999,48 (um milhão novecentos e oitenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e quarenta e oito centavos), sendo o seu valor mensal estimado em R\$ 165.833,29 (cento e sessenta e cinco mil oitocentos e trinta e três reais e vinte e nove centavos);

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122075020000001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0100

Plano Interno: 702T-11

Nota de Empenho nº 2011NE800080; e

Programa de Trabalho nº 06181066225860001

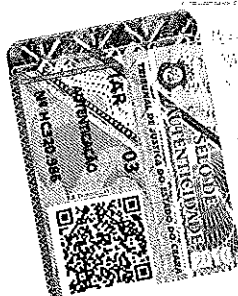
Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0174020227

Plano Interno: 378F-11

Nota de Empenho nº 2011NE800012

2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marcondes
Em nome do Autorizado

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 3 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

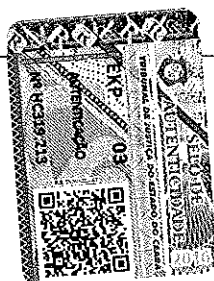
Brasília/DF, 25 de outubro de 2011.

VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador de Tecnologia da Informação

DEBORAH GAMA BARRA
REPRESENTANTE DA EMPRESA

FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS
REPRESENTANTE DA EMPRESA

Testemunhas:



31 OUT 2011

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizado

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 – Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, customização, integração, testes, treinamento, operação e gestão de *Call Center*, de atendimento receptivo de abrangência nacional, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades, constantes no Termo de Referência e neste CONTRATO.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

2.1 - Frequência e Periodicidade

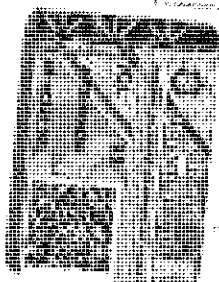
2.1.1 – O atendimento personalizado no *Call Center* deverá funcionar 12 (doze) horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 19:00h, exceto em feriados nacionais e em datas definidas pelo Poder Executivo Federal como ponto facultativo para as unidades de atendimento presencial do DPF, mediante comunicação expressa da CONTRATANTE.

2.1.1.1 – Para os serviços de passaporte e controle migratório o atendimento personalizado de que trata o subitem anterior deverá funcionar 18 (dezoito) horas por dia, das 06:00h às 24:00h, sete dias por semana, inclusive em feriados e pontos facultativos.

2.2 - Características dos serviços

2.2.1 – O atendimento será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o País e do exterior, e contemplará:

- a) orientação ao usuário acerca de assuntos de competência do DPF;
- b) informações e orientações sobre serviços prestados pelo do DPF;
- c) registro e encaminhamento de reclamações e elogios; e,



31 OUT 2013

Francisco Albino Luis Marreiros
Escritor Autorizado

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

d) realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento personalizado, a ser realizada na URA do *Call Center*.

2.2.2 – Em todas as chamadas o atendimento será conclusivo, vedada a classificação de chamadas por níveis de atendentes.

2.2.3 – O atendimento terá como base de consulta as informações e serviços disponíveis no sítio do DPF na internet ou scripts estabelecidos pela CONTRATANTE.

2.2.4 – A prestação do serviço será iniciada por meio de sistema de registro de atendimento, que possibilite o armazenamento das informações e/ou links para acesso direto a sítios na internet.

2.2.5 – A CONTRATANTE poderá, mediante comunicação prévia, estabelecer scripts específicos para atender demandas circunstanciais.

2.2.6 – O atendimento receptivo poderá ser efetuado em 2 (dois) níveis, conforme características descritas a seguir:

2.2.7 – Primeiro nível: atendimento conclusivo com repasse das informações suficientes a satisfação da demanda, a partir de consultas à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas), bem como o registro e disponibilização por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos de reclamações e elogios relativos aos serviços prestados pelo DPF e demandas não solucionadas em razão da complexidade ou ausência de resposta padronizada.

2.2.8 – Segundo nível: recebimento por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos e tratamento das reclamações, elogios e demandas não solucionadas em primeiro nível.

2.2.9 – O segundo nível de atendimento é de responsabilidade do DPF e tem por escopo tratar as demandas que não tiverem solução em primeiro nível, disponibilizar informações para o repasse aos usuários e atualização dos scripts.

2.2.9.1 – Uma vez solucionada a demanda no segundo nível, a resposta retornará à CONTRATADA para registro.



2.2.9.2 - A CONTRATADA informará ao usuários o número do registro encaminhado ao segundo nível (protocolo), as razões do encaminhamento, o prazo em que a resposta estará disponível, conforme orientações do DPF.

2.2.10 - A CONTRATADA deverá disponibilizar ao DPF no mínimo 10 (dez) acessos simultâneos ao sistema de controle de atendimento para tratamento das demandas de segundo nível.

2.3 - Quantitativos da contratação

2.3.1 - Os serviços a serem contratados pela CONTRATANTE correspondem a um volume estimado de 1.500.000 (um milhão e meio) de atendimentos por ano.

2.3.2 - A volumetria acima foi estimada considerando-se o levantamento realizado junto às unidades especializadas do DPF.

2.3.3 - Caberá à CONTRATADA dimensionar a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal para garantir o volume de atendimento definido anteriormente e os níveis de serviço estabelecidos neste projeto.

2.4 - Ambiente físico e tecnológico

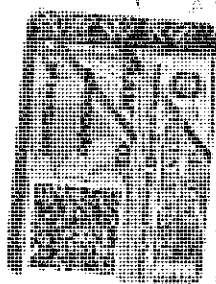
A CONTRATADA deverá:

2.4.1 - Disponibilizar acesso físico, instalações hidráulicas, sanitárias e elétricas, cabeamento estruturado, sistema de refrigeração, controle de acesso, segurança interna, acústica, layout do espaço, mobiliário, equipamento de apoio e infraestrutura tecnológica em conformidade com a legislação pertinente e com a demanda de serviço do DPF, objeto deste CONTRATO;

2.4.2 - Providenciar conexão tecnológica com a prestadora do serviço de telefonia do DPF;

2.4.3 - Providenciar rede elétrica e equipamentos que garantam a estabilidade e continuidade do serviço, em caso de falta de energia;

2.4.4 - Disponibilizar aos profissionais do *Call Center*, os equipamentos necessários para o atendimento, tais como computadores, monitores, headset, mobiliário.



31 OUT 2016

Francisco Albino da Silva
Escrivão Público

Ampl

2.4.5 - Providenciar equipamento de PABX e/ou Unidade de Resposta Audível - URA e/ou similares, em conformidade com regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL que:

a) suporte o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste projeto; e

b) vocalize mensagem fornecida pela CONTRATANTE para o cidadão que aguarda atendimento, bem como gerencie a fila de espera, informando o tempo previsto para acesso ao atendente.

2.4.6 - Manter link de internet banda larga de no mínimo 01 Mbit/s, dedicado e em redundância, ativado em cada PA no horário de funcionamento do *Call Center*.

2.4.7 - Possuir recursos de integração de telefonia com computador que permita, por exemplo, armazenamento automático do número do telefone que originou a chamada no registro de atendimento e gravação digital do diálogo de cada atendimento prestado.

2.4.8 - Dispor de sistema de gestão de atendimento, que possibilite acesso via web pela CONTRATANTE para:

a) gerenciar em tempo real os níveis de serviço e monitorar *online*, os atendimentos realizados no *Call Center*; e

b) gerar relatórios, pelo menos, no formato de saída XLS, que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

2.4.9 - Dispor de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que forneça número de protocolo e:

a) armazene e exiba automaticamente o número do telefone que originou a chamada;

b) permita que o atendente registre dados do cidadão e do serviço;

c) armazene os dados do atendimento tais como: data, hora de início e término, serviço selecionado;

d) mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos, nos últimos 02 (dois) anos;



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escrevente Autorizada

amp

e) disponibilize link de acesso à página do DPF na internet; e

f) viabilize relatórios gerenciais que possibilitem consultar os dados do atendimento, por meio do número do protocolo e permitam gerar outros relatórios a partir do cruzamento dos dados registrados.

2.5 – Demais especificações dos serviços

A CONTRATADA deverá:

2.5.1 – Gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, se solicitado pela CONTRATANTE.

2.5.2 – Gravar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em meio eletrônico, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, restando estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

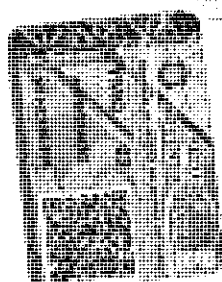
2.5.3 – Enviar cópia mensal das gravações de que trata o subitem acima para a CONTRATANTE, em DVD ou outro meio eletrônico cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado.

2.5.4 – Manter permanentemente na URA do *Call Center*, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação da CONTRATANTE.

CLAUSULA TERCEIRA - DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 – Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA, localizada no endereço: R. Rangel Pestana 1161, Bairro: Edson Queiroz, Fortaleza - CE, CEP 60833-012, Telefone: (85) 3466-9003.

3.2 – O DPF, antes da assinatura do CONTRATO, poderá diligenciar se a empresa a ser contratada atende aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.



31 OUT 2010

Francisco Albino Lima Noronha
Diretor Geral Autocreda

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 - Incumbe à empresa contratada:

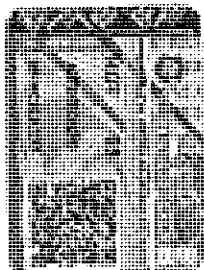
- 4.1.1 - prover e manter toda a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal, inerente ao Call Center, nos termos e prazos definidos neste Termo de Referência;
- 4.1.2 - atender às Normas do Ministério do Trabalho e Emprego e de outros órgãos regulamentadores, mantendo vínculo empregatício formal e expresso com todos os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da Contratada, incidentes sobre o objeto do contrato;
- 4.1.3 - informar imediatamente ao DPF eventuais irregularidades no recebimento das chamadas enviadas pela empresa de telefonia ou sobre falhas na conexão, serviços e informações disponibilizados no sítio do DPF;
- 4.1.4 - acompanhar as demandas dos cidadãos e propor atualizações no banco de informações disponibilizado aos atendentes para consulta;
- 4.1.5 - atuar, no decorrer da execução do objeto contratual, de acordo com as normas e o código de ética do PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing);
- 4.1.6 - controlar os índices mensais de absenteísmo e rotatividade para que estes não superem a 3% e 4%, respectivamente, a fim de garantir os níveis de serviço especificados;
- 4.1.7 - responsabilizar-se por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas os empregados, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da Contratada para com estes encargos, não transfere ao DPF a responsabilidade pelo pagamento destes, nem poderá onerar o objeto do

contrato.

Auditei em 31/10/2013 os autos e encontrei a presente cópia reproduzida original que me foi apresentada em Carteira pela parte interessada. Em test. 11/10/13

31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Moreira
Escritor Autorizada



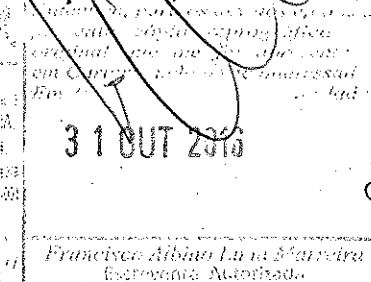
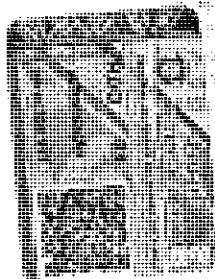
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- 4.1.8 – estar ciente e cientificar seus empregados de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços objeto do contrato, qualquer relação de emprego entre eles e o DPF;
- 4.1.9 – responder pelos danos causados diretamente ao DPF ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento realizados pelo DPF;
- 4.1.10 – atender prontamente a quaisquer exigências do representante do DPF, inerentes ao objeto do contrato;
- 4.1.11 – enviar, anexa à fatura, mensalmente, todos os documentos exigidos em lei e neste termo de referência;
- 4.1.12 – providenciar, se for solicitado, relatórios por estado ou por município que originou a chamada;
- 4.1.13 – encaminhar ao DPF relatório diário do atendimento, via correio eletrônico, a endereço a ser informado oportunamente, contendo o total de ligações, discriminadas por hora, especificando as chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, em fila de espera, bem como os tempos médios de conversação e de espera;
- 4.1.14 – enviar ao DPF relatórios impressos consolidados por mês, até o 2º (segundo) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, com os todos os dados solicitados, relação nominal dos atendentes e a respectiva quantidade de ligações atendidas por cada um deles, em cada dia de operação do Call Center;
- 4.1.15 – gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pelo DPF, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do DPF;
- 4.1.16 – gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, quando solicitado pelo DPF;



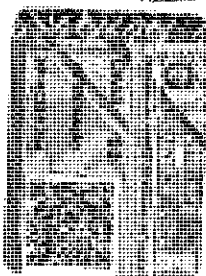
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- 4.1.17 – gravar e enviar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em DVD ou outro meio magnético, cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, retendo estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias;
- 4.1.18 – manter permanentemente na URA do Call Center, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação do DPF;
- 4.1.19 – manter durante toda a execução do contrato as mesmas condições da habilitação.
- 4.1.20 Compete à empresa contratada a execução das atividades na forma estipulada no Termo de Referência, Edital e Contrato;
- 4.1.21 Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do DPF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.
- 4.1.22 – Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da empresa contratada na prestação de serviços ao DPF.
- 4.1.23 – Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida no Edital e seus anexos.
- 4.1.24 – Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da empresa contratada, de uso obrigatório em caso de necessidade de acesso às dependências do DPF durante a vigência do contrato.
- 4.1.25 – Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato,



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizado

Handwritten signature

com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao DPF sem ônus adicional.

4.1.26 – Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no Edital e seus anexos e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.

4.1.27 – Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

4.1.28 – Relatar ao DPF toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Termo de Referência.

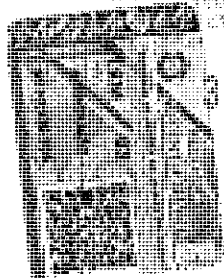
4.1.29 – Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo DPF no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

4.1.30 – Responder por perdas ou danos que vier sofrer o DPF ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da empresa contratada ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

4.1.31 – Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesa decorrente de contravenção, seja por culpa da empresa contratada ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;

4.1.32 – Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação do DPF.

4.1.33 – A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do DPF, não eximirá a empresa contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.



1 OUT 2013

Arquivo Administrativo

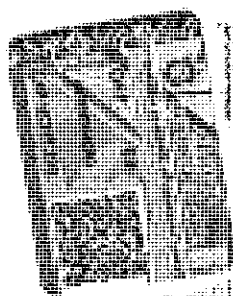
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- 4.1.34 – Elaborar e apresentar ao DPF, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato.
- 4.1.35 – Encaminhar expediente ao DPF, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados a executar as atividades contratadas.
- 4.1.36 – Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pelo DPF.
- 4.1.37 – Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo DPF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.
- 4.1.38 – Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse do DPF ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.
- 4.1.39 - Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.
- 4.1.40 – Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da empresa contratada.
- 4.1.41 – Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do DPF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizada

[Handwritten signatures and initials]

sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades do DPF.

4.1.42 – Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do DPF.

4.1.43 – Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.

4.1.44 – A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da empresa contratada.

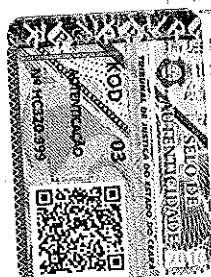
4.1.45 – Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.

4.1.46 – Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro de funcionário da empresa contratada, carta de apresentação contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus empregados alocados na execução de serviços no DPF.

4.1.47 – Comunicar o DPF, com antecedência mínima de 3 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DPF, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.1.48 – Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal. O não atendimento do disposto neste subitem enseja a rescisão unilateral do contrato objeto desta licitação por parte da administração.

4.1.49 – O PAGAMENTO referente ao contrato objeto desta licitação ficará condicionado à comprovação, por parte da contratada, da manutenção de



31 OUT 2016

Francisco Siqueira de Almeida

Atm

todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93.

4.1.50 – Encaminhar, mensalmente, ao DPF todas as faturas dos serviços prestados.

4.1.51 – Reportar imediatamente ao responsável designado pelo DPF qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do DPF.

4.2 Outras obrigações específicas

4.2.1 A CONTRATADA deverá hospedar e disponibilizar os serviços de FALE CONOSCO e AJUDA ONLINE (CHAT).

4.2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar os endereços eletrônicos desses serviços. Esses endereços deverão evocar uma janela pop-up e seu layout deverá respeitar a identidade visual do sítio do DPF.

4.2.3 A CONTRATANTE disponibilizará em seu sítio de internet os endereços desses serviços.

4.2.4 O serviço de FALE CONOSCO deverá disponibilizar formulário, onde o cidadão poderá:

4.2.4.1 se identificar;

4.2.4.2 tipificar o relato como dúvida, reclamação e elogio;

4.2.4.3 classificar o relato de acordo com uma lista de assuntos a ser fornecido pela CONTRATANTE, e;

4.2.4.4 registrar o seu relato, cujo teor não poderá ultrapassar a quantidade de 1.000 caracteres.

4.2.5 O serviço deverá também

4.2.5.1 registrar número de protocolo para cada relato postado;

4.2.5.2 responder em 24 horas corridas para assuntos de migração, e 8 horas úteis

para relatos de outros assuntos;



presente cópia, reprodução,
original que me foi apresentado,
em Cartão de pelo
Em test. ...

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizada

[Handwritten signatures and initials]

4.2.5.3 basear as respostas em scripts; e

4.2.5.4 possibilitar ao cidadão, mediante o número de protocolo gerado pelo serviço, consultar a resposta relacionada ao seu relato.

4.2.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a qualquer relato, bem como relatórios que informem a quantidade de relatos filtrados com um mais dos seguintes critérios:

4.2.6.1 por período de data;

4.2.6.2 por tipo;

4.2.6.3 por assunto; e

4.2.6.4 se a resposta foi baseada em script ou se o cidadão foi orientado a procurar uma unidade da Polícia Federal.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 - Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO;

5.2 - Recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA;

5.3 - Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;

5.4 - Manter o sítio do DPF na internet e os serviços nele disponibilizados em condições de acesso;

5.5 - Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;

5.6 - Documentar as ocorrências, controlando o desempenho do serviço prestado;

5.7 - Informar e instruir a sua área de contratos quando da necessidade de aplicação de penalidades regulamentares e contratuais à CONTRATADA;



5.8 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no interesse do bom cumprimento do CONTRATO;

5.9 - Realizar a entrega da chamadas desde o acesso do usuário até a ligação no sistema de atendimento da CONTRATADA;

5.10 - Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is);e,

5.11 - Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, no prazo e nas condições estabelecidos em CONTRATO.

CLAUSULA SEXTA - DO PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 - Em até 10 (dez) dias úteis após a publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U., a CONTRATADA deverá apresentar para treinamento a ser ministrado por instrutor da CONTRATANTE, no mínimo os seguintes profissionais:

a) Monitores;

b) Supervisores;

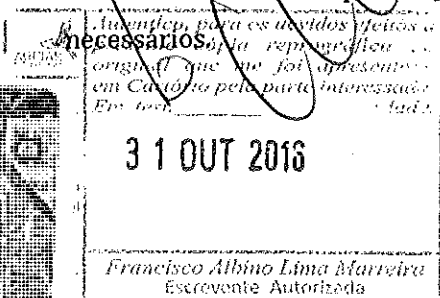
c) Analista de Base; e

d) Analista de Controle, Qualidade e Capacitação.

6.1.1 - Os profissionais citados acima serão qualificados para que, logo após o treinamento ministrado pela CONTRATANTE, possam repassar o conhecimento aos demais profissionais que exercerão atendimento no *Call Center*.

6.1.2 - Em até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do CONTRATO a CONTRATADA deverá iniciar o treinamento aos seus atendentes, a ser ministrado por seus monitores, anteriormente treinados pela CONTRATANTE.

6.1.3- Nos prazos para treinamento estipulados nos subitens acima, é de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar, além do quadro de pessoal, laboratório com computadores conectados à internet, data show, flip chart, mobiliário material impresso para o treinamento dos atendentes e demais itens necessários.



Handwritten signatures and initials, including a large 'W' and a signature that appears to be 'Francisco Albino Lima Marreiros'.

6.1.4 - O prazo para iniciar a operação do *Call Center* será de, no máximo, 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U.

6.1.5 - O prazo de até 35 (trinta e cinco) dias úteis mencionado no subitem acima se refere ao fornecimento de equipamentos e infraestrutura física e tecnológica completa para a operação do *Call Center*, tais como a disponibilização de serviço de telefonia, instalação de internet banda larga em redundância, software para gerenciamento do atendimento, equipamentos inerentes às Posições de Atendimento, bem como a contratação, capacitação e alocação da mão-de-obra, conforme especificação e condições descritas neste Termo de Referência.

6.1.6 - A estrutura e os equipamentos necessários para disponibilização dos serviços de que trata o objeto deste Termo de Referência, deverão estar disponíveis para validação pela CONTRATANTE em até 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U.

6.1.7 - Os serviços somente serão oficialmente iniciados e sujeitos a faturamento após a validação por parte da CONTRATANTE e emissão da ordem de serviço.

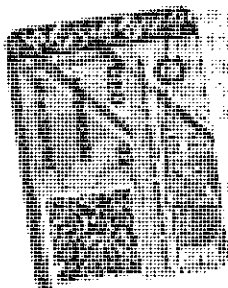
CLAUSULA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

7.1 - A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com o constante nos parágrafos primeiro e segundo do artigo 65, da Lei nº 8.666/93.

7.2 - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item anterior, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

CLAUSULA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 - Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Pereira
Assessor e Autorizado

Carvalho

da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122075020000001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0100

Plano Interno: 702T-10

Nota de Empenho nº 2010NE900180

8.2 - No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 - O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.989.999,48 (um milhão novecentos e oitenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e quarenta e oito centavos), sendo o seu valor mensal estimado em R\$ 165.833,29 (cento e sessenta e cinco mil oitocentos e trinta e três reais e vinte e nove centavos);

9.2.1 Do pagamento:

9.2.2 - O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em moeda corrente nacional, por meio de Ordem Bancária, até o 30º (trigésimo) dia após a data de recebimento definitivo do objeto, e será depositado na conta corrente da CONTRATADA, junto a Agência Bancária indicada pela mesma, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo representante da CONTRATANTE, verificando-se antes do pagamento, a comprovação de regularidade do cadastramento da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF, devendo o resultado ser impresso e juntado ao processo.

9.2.3 - Em caso de irregularidade junto ao SICAF, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA para que sejam sanadas as pendências no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marinho
Escritor Autorizada

9.2.4 - Findo o prazo sem que haja a regularização perante o SICAF, ficará caracterizado o descumprimento de cláusula contratual, neste caso, o CONTRATO estará passível de rescisão e a CONTRATADA sujeita às sanções administrativas previstas neste CONTRATO.

9.2.5 - Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência. Este fato não gera direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

9.2.6 - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa comprovada da CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de multa de atualização monetária financeira, apurados entre a data de vencimento da nota fiscal e a 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:

$$I = (TX/100)/365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

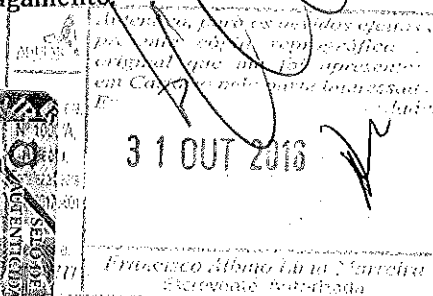
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso

9.2.7 - O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

9.2.8 - A compensação financeira prevista nesta condição será cobrada na Nota Fiscal a ser emitida após a ocorrência.

9.2.9 O Pagamento referente ao CONTRATO ficará condicionado à comprovação, por parte da CONTRATADA, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93;

9.2.9 - As faturas contendo incorreções serão devolvidas à empresa, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, com as razões da devolução apresentadas formalmente, para as devidas retificações.

9.3 Do Recebimento:

9.3.1 - A CONTRATADA deverá enviar mensalmente a Nota Fiscal até o segundo dia útil do mês subsequente ao mês de referência, juntamente com os relatórios impressos consolidados mensais, constando: volume de ligações por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado, distribuição das chamadas por horário de atendimento, quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto, tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias, volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano; quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera, tempo médio de conversação e dados apurados na pesquisa de satisfação.

9.3.2 - Nos locais de entrega, servidor(es) designado(s) fará(ão) o recebimento provisório dos serviços, limitando-se a verificar a sua conformidade com o descrito na Nota Fiscal, fazendo constar no canhoto e no verso da Nota a data de entrega e, se for o caso, eventuais irregularidades observadas, de acordo com o inciso II do art. 73 da Lei no 8.666, de 1993.

9.3.3 - O recebimento definitivo dar-se-á após 02 (dois) dias úteis do recebimento provisório, com a verificação da quantidade, qualidade e do atendimento às especificações dos serviços exigidas neste Termo de Referência, pelo(s) servidor(es) designado(s).

presente cópia representativa
original que me foi apresentada
em conformidade pela parte interessada.
Assinatura: _____

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Moura
Execuente Autorizada

[Handwritten signatures and initials]
Camp

9.3.4 - Em caso de não conformidade, o(s) servidor(es) notificará(ao) a CONTRATADA das irregularidades encontradas e providenciará a imediata notificação à CTI, ficando a CONTRATADA, a partir do vencimento do prazo de entrega dos serviços, passível de aplicação das penalidades cabíveis e previstas neste CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTE E PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

10.1 Os preços contratados serão fixos e irreajustáveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos da Lei.

10.2 - A previsão de prorrogação contratual na se reveste em direito subjetivo do contratado, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

10.3 - Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação

10.4 - No momento da prorrogação contratual, o DPF irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

10.5 - O DPF não renovará o CONTRATO quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos decorrentes de tal ato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO - FINANCEIRO

11.1 - A CONTRATADA tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, procedendo-se à revisão do mesmo a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que



onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente instrumento;

11.2 – A CONTRATADA, quando for o caso, deverá formular à Administração requerimento para a revisão do CONTRATO, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

11.3 – a comprovação será feita por meio de documentos, tais como: lista de preço de fabricante, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do CONTRATO.

11.4 – junto com o requerimento, a CONTRATADA deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data de formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do CONTRATO, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.

11.5 – A Administração reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do CONTRATO.

11.6 – Independentemente de solicitação a administração poderá convocar a CONTRATADA para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado;

11.7 – As alterações decorrentes da revisão do CONTRATO serão publicadas no Diário Oficial da União.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO

12.1 - A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do CONTRATO, especialmente designado(s) por portaria.

12.2 - A CONTRATADA deverá avaliar seu desempenho qualitativo e quantitativo, como número de atendimentos realizados, tempo de atendimento,



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizado

respostas em conformidade com o estabelecido, tratamento cortês e com segurança aos cidadãos.

12.3 - Para fins de gerenciamento da qualidade do serviço de atendimento personalizado, o supervisor deverá:

12.3.1 - ter condições de visualizar por meio digital as informações relativas ao atendimento, tais como: mensagens, gerenciamento de fila de telefonia e tempo de atendimento; e,

12.4 - gerar dados estatísticos identificando:

12.4.1 - quantidade de atendentes conectados;

12.4.2 - quantidade de atendentes ausentes;

12.4.3 - quantidade de chamadas por atendente;

12.4.4 - tempo médio de atendimento por atendente; e,

12.4.5 - quantidade de ligações repassadas ao atendente e não atendidas.

12.5- dispor de condições de monitoramento on-line e a distância dos atendimentos, por meio de escuta - requisito de monitoração de chamadas - com opção de gravação do áudio monitorado;

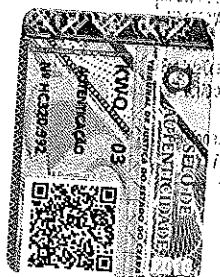
12.6 - apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para:

12.6.1- avaliar se cada atendente produz o volume de atendimento esperado e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média do *Call Center*, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado;

12.6.2- verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos cidadãos; e,

12.6.3- de acordo com a avaliação realizada quanto aos itens acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou se necessário, providenciar sua substituição.

12.7 - Cabe ao monitor identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o



nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.

12.8 - A CONTRATANTE avaliará os serviços prestados pela CONTRATADA com base nos seguintes dados:

- a) quantidade de ligações recebidas pelo *Call Center*;
- b) quantidade de ligações atendidas;
- c) quantidade de ligações abandonadas;
- d) tempo médio de atendimento; e
- e) quantidade de atendimento/dia por atendente.

12.9 - A CONTRATANTE acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do CONTRATO, o desempenho da equipe de *Call Center* por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores e demais integrantes da equipe.

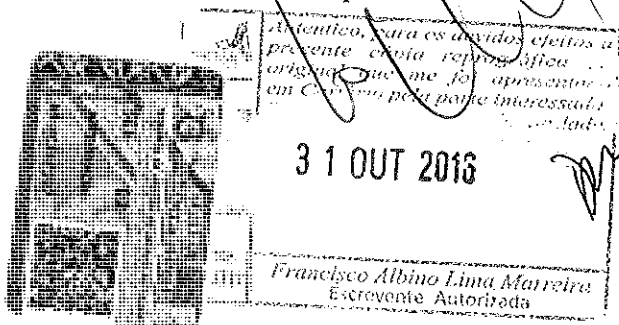
12.10 - O monitoramento presencial poderá ser por meio de supervisores, designados pela CONTRATANTE, nas instalações do *Call Center* para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.

12.11 - Para aferir a satisfação do usuário com os serviços do *Call Center*, a CONTRATADA deverá manter em sua URA uma pesquisa de satisfação do usuário, conforme orientação do DPF e outras informações apresentadas no item "Níveis de Serviço no Atendimento".

12.12 - Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, tais como quantidade e percentual para cada item pesquisado, tipo de serviço utilizado pelo usuário e sua localização geográfica.

12.13 - A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso on-line para a CONTRATANTE gerar relatórios, que deverão ter pelo menos o formato de saída .xls (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) e possibilitar consultas por períodos de até 01 (um) ano.

12.14 - Os relatórios deverão apresentar informações sobre:



- a) volume de ligações recebidas e atendidas por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado;
- b) distribuição das chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento;
- c) quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto;
- d) tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias;
- e) volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
- f) quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
- g) tempo médio de conversação;e,
- h) valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação;

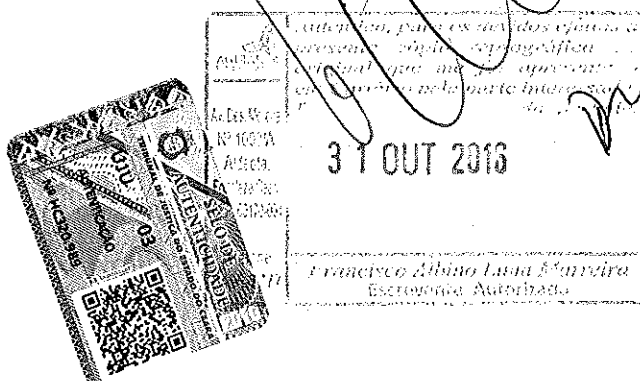
12.15 - Além dos relatórios mencionados neste projeto, a CONTRATANTE poderá solicitar outros relatórios, em comum acordo com a CONTRATANTE, sem onerar o CONTRATO, incorporando e/ou cruzando informações.

12.16 - A empresa CONTRATADA, quando solicitada, deverá providenciar relatórios por estado, município ou DDD.

12.17 - A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços, se em desacordo com o Edital e a proposta da CONTRATADA.

CLAUSULA DECIMA TERCEIRA - DA GARANTIA

13.1 - A CONTRATADA, como garantia para o cumprimento das obrigações assumidas, fornecerá à Coordenação de Tecnologia da Informação, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da assinatura deste instrumento, a importância de R\$ 59.699,98 (cinquenta e nove mil seiscentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos), equivalente a 3% (três) por cento do valor contratual em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93



13.2 - O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor da CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.3 - A CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

13.4 - A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do CONTRATO, desde que não haja pendências, após solicitação da empresa.

13.5 - Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deve providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, nominal à Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

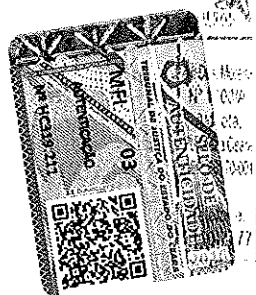
13.6 - O valor da garantia se reverterá em favor do DPF, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos por ventura verificados.

13.7 - Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

13.8 - Havendo interesse em estender a vigência contratual, o DPF exigirá reforço da garantia.

CLAUSULA DECIMA QUARTA - DA VIGENCIA

14.1 - O CONTRATO terá vigência a partir da data da publicação do extrato no D.O.U por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração,



Autentica, para os devidos efeitos, a presente cópia reprográfica do original que foi apresentado em Cartório da parte interessada.

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritório Autorizada

[Handwritten signatures and initials]

limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS SANÇÕES

15.1 - No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará sujeita a empresa adjudicatária às sanções previstas nas legislações específicas, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

15.1.1 - Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da CONTRATADA, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

15.1.2 - Multa de:

a) 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;

b) 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;

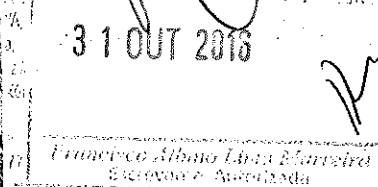
c) Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;

15.2 - No caso de atraso de entrega ou inexecução do CONTRATO superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o CONTRATO, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações;

15.3 - No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento;

15.4 - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

15.5 - As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

empresa CONTRATADA, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceito pela CONTRATANTE;

15.6 - Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o licitante que não assinar o CONTRATO, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do CONTRATO, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;

15.7 - As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no CONTRATO e das demais cominações legais;

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Controle de acesso e sigilo das informações:

16.1 - O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de teleatendimento deve ocorrer por meio de login/logout, independente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam no *Call Center*.

16.2 - Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente.

16.3 - No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.

16.4 - Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de



anotação que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.

16.5 - Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

16.6 - Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva do DPF, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

16.7 - Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;

16.8 - Não permitir que dados ou informações da CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências da CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontre, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

16.9 - Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

16.10 - Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE;

CLAUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

17.1 - A inexecução total ou parcial do CONTRATO enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em Lei ou regulamento, conforme art. 77 da Lei 8.666/93.



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima da Silva
Especialista Autorizado

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Carvalho

17.2 – Caberá rescisão contratual, na ocorrência de quaisquer dos motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

17.3 – A rescisão do CONTRATO poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8.666/93;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; e
- c) judicial, nos termos da legislação.

17.4 – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regulamentares comprovados que houver sofrido, tendo direito:

- a) pagamentos devidos pela execução do CONTRATO até a data da rescisão;
- b) pagamento do custo da desmobilização;
- c) devolução da garantia.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

18.1 - Da penalidade aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, ficando a sanção sobrestada até o julgamento do pleito.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO À PROPOSTA

19.1 - O presente CONTRATO fundamenta-se na Lei 8.666/93;

19.2 - O presente CONTRATO vincula-se aos termos relativos ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, constante no processo nº 08206.000783/2010-15 e à proposta da CONTRATADA;



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizada

Carap

19.3 - Serão partes integrantes deste CONTRATO, independentemente de transcrição:

19.3.1 - Anexo I - Edital, seus anexos;

19.3.2 - Anexo II - Proposta apresentada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DOS CASOS OMISSOS

20.1 - A execução do presente CONTRATO, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, na forma do artigo 54, da Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, combinado com inciso XII do artigo 55, do referido diploma legal.

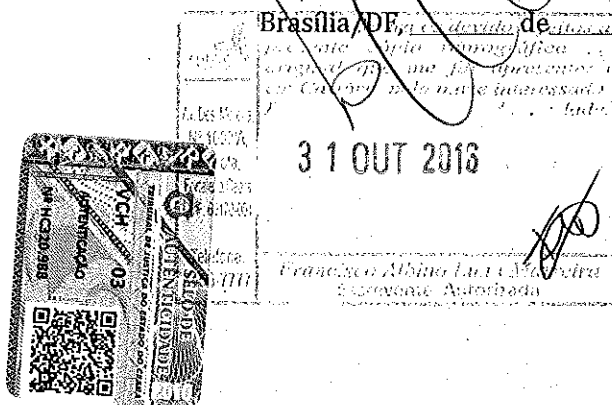
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO

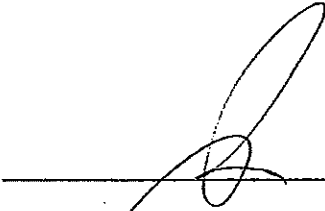
21.1 - A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

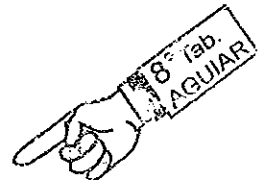
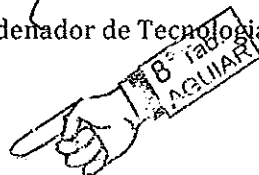
22.1 - As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento.

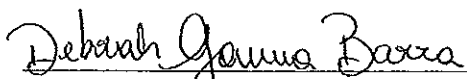
22.2 - E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 3 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.




JOSE LUIZ POVILL DE SOUZA

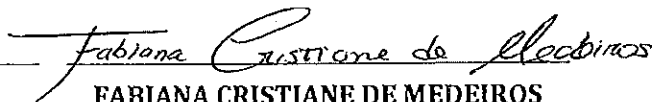
Coordenador de Tecnologia da Informação





DEBORAH GAMA BARRA

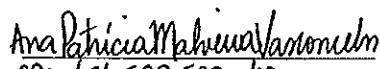
REPRESENTANTE DA EMPRESA

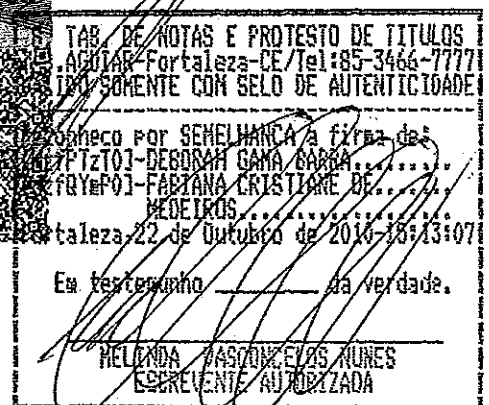


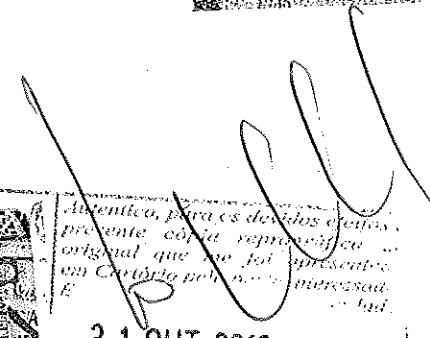
FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS

REPRESENTANTE DA EMPRESA

Testemunhas:


CPF: 464.520.523-49




Autentico, para os devidos efeitos, presente copia representativa original que me foi apresentada em Cartório pelo interessado. E

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escrivente Autorizada


Atypo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CONTRATO Nº 25/2010 CTI/DPF

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO
FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE
POLÍCIA FEDERAL E A EMPRESA VECTOR
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO
LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA
FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**,
localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no
CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o
Senhor **JOSÉ LUIZ POVILL DE SOUZA**, no uso de suas atribuições que lhe confere a
Portaria nº 34, de 31/01/2008, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa
VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, com sede na Rua
Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza - CE, CEP - 60.833-012,
inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada
pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira,
portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, e a Sra.
FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS, Brasileira, portadora do RG: 4893639 SSP-
CE e CPF 950.216.124-68, resolvem firmar o presente **CONTRATO**, de acordo com
o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010,
com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores,
demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:



31 OUT 2010

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizado

Amo

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, customização, integração, testes, treinamento, operação e gestão de *Call Center*, de atendimento receptivo de abrangência nacional, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades, constantes no Termo de Referência e neste CONTRATO.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

2.1 - Frequência e Periodicidade

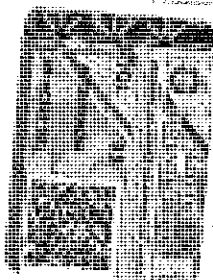
2.1.1 - O atendimento personalizado no *Call Center* deverá funcionar 12 (doze) horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 19:00h, exceto em feriados nacionais e em datas definidas pelo Poder Executivo Federal como ponto facultativo para as unidades de atendimento presencial do DPF, mediante comunicação expressa da CONTRATANTE.

2.1.1.1 - Para os serviços de passaporte e controle migratório o atendimento personalizado de que trata o subitem anterior deverá funcionar 18 (dezoito) horas por dia, das 06:00h às 24:00h, sete dias por semana, inclusive em feriados e pontos facultativos.

2.2 - Características dos serviços

2.2.1 - O atendimento será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o País e do exterior, e contemplará:

- a) orientação ao usuário acerca de assuntos de competência do DPF;
- b) informações e orientações sobre serviços prestados pelo do DPF;
- c) registro e encaminhamento de reclamações e elogios; e,



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Público Autorizado

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

d) realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento personalizado, a ser realizada na URA do *Call Center*.

2.2.2 – Em todas as chamadas o atendimento será conclusivo, vedada a classificação de chamadas por níveis de atendentes.

2.2.3 – O atendimento terá como base de consulta as informações e serviços disponíveis no sítio do DPF na internet ou scripts estabelecidos pela CONTRATANTE.

2.2.4 – A prestação do serviço será iniciada por meio de sistema de registro de atendimento, que possibilite o armazenamento das informações e/ou links para acesso direto a sítios na internet.

2.2.5 – A CONTRATANTE poderá, mediante comunicação prévia, estabelecer scripts específicos para atender demandas circunstanciais.

2.2.6 – O atendimento receptivo poderá ser efetuado em 2 (dois) níveis, conforme características descritas a seguir:

2.2.7 – Primeiro nível: atendimento conclusivo com repasse das informações suficientes a satisfação da demanda, a partir de consultas à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas), bem como o registro e disponibilização por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos de reclamações e elogios relativos aos serviços prestados pelo DPF e demandas não solucionadas em razão da complexidade ou ausência de resposta padronizada.

2.2.8 – Segundo nível: recebimento por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos e tratamento das reclamações, elogios e demandas não solucionadas em primeiro nível.

2.2.9 – O segundo nível de atendimento é de responsabilidade do DPF e tem por escopo tratar as demandas que não tiverem solução em primeiro nível, disponibilizar informações para o repasse aos usuários e atualização dos scripts.

2.2.9.1 – Uma vez solucionada a demanda no segundo nível, a resposta retornará à CONTRATADA para registro.



2.2.9.2 - A CONTRATADA informará ao usuários o número do registro encaminhado ao segundo nível (protocolo), as razões do encaminhamento, o prazo em que a resposta estará disponível, conforme orientações do DPF.

2.2.10 - A CONTRATADA deverá disponibilizar ao DPF no mínimo 10 (dez) acessos simultâneos ao sistema de controle de atendimento para tratamento das demandas de segundo nível.

2.3 - Quantitativos da contratação

2.3.1 - Os serviços a serem contratados pela CONTRATANTE correspondem a um volume estimado de 1.500.000 (um milhão e meio) de atendimentos por ano.

2.3.2 - A volumetria acima foi estimada considerando-se o levantamento realizado junto às unidades especializadas do DPF.

2.3.3 - Caberá à CONTRATADA dimensionar a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal para garantir o volume de atendimento definido anteriormente e os níveis de serviço estabelecidos neste projeto.

2.4 - Ambiente físico e tecnológico

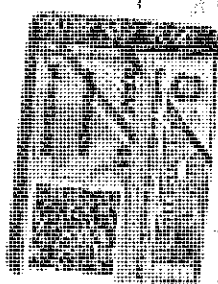
A CONTRATADA deverá:

2.4.1 - Disponibilizar acesso físico, instalações hidráulicas, sanitárias e elétricas, cabeamento estruturado, sistema de refrigeração, controle de acesso, segurança interna, acústica, layout do espaço, mobiliário, equipamento de apoio e infraestrutura tecnológica em conformidade com a legislação pertinente e com a demanda de serviço do DPF, objeto deste CONTRATO;

2.4.2 - Providenciar conexão tecnológica com a prestadora do serviço de telefonia do DPF;

2.4.3 - Providenciar rede elétrica e equipamentos que garantam a estabilidade e continuidade do serviço, em caso de falta de energia;

2.4.4 - Disponibilizar aos profissionais do *Call Center*, os equipamentos necessários para o atendimento, tais como computadores, monitores, headset, mobiliário.



31 OUT 2016

Francisco Albino da Silva
Escrevente Autógrafo

2.4.5 – Providenciar equipamento de PABX e/ou Unidade de Resposta Audível – URA e/ou similares, em conformidade com regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL que:

a) suporte o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste projeto; e

b) vocalize mensagem fornecida pela CONTRATANTE para o cidadão que aguarda atendimento, bem como gerencie a fila de espera, informando o tempo previsto para acesso ao atendente.

2.4.6 – Manter link de internet banda larga de no mínimo 01 Mbit/s, dedicado e em redundância, ativado em cada PA no horário de funcionamento do *Call Center*.

2.4.7 – Possuir recursos de integração de telefonia com computador que permita, por exemplo, armazenamento automático do número do telefone que originou a chamada no registro de atendimento e gravação digital do diálogo de cada atendimento prestado.

2.4.8 – Dispor de sistema de gestão de atendimento, que possibilite acesso via web pela CONTRATANTE para:

a) gerenciar em tempo real os níveis de serviço e monitorar *online*, os atendimentos realizados no *Call Center*; e

b) gerar relatórios, pelo menos, no formato de saída XLS, que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

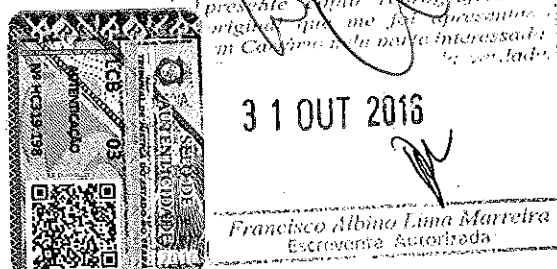
2.4.9 – Dispor de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que forneça número de protocolo e:

a) armazene e exiba automaticamente o número do telefone que originou a chamada;

b) permita que o atendente registre dados do cidadão e do serviço;

c) armazene os dados do atendimento tais como: data, hora de início e término, serviço selecionado;

d) mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos nos últimos 02 (dois) anos;



e) disponibilize link de acesso à página do DPF na internet; e

f) viabilize relatórios gerenciais que possibilitem consultar os dados do atendimento, por meio do número do protocolo e permitam gerar outros relatórios a partir do cruzamento dos dados registrados.

2.5 – Demais especificações dos serviços

A CONTRATADA deverá:

2.5.1 – Gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, se solicitado pela CONTRATANTE.

2.5.2 – Gravar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em meio eletrônico, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, retendo estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

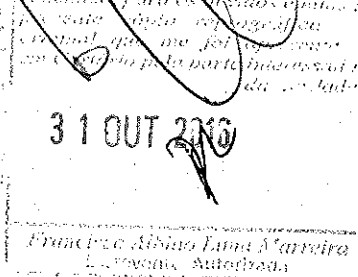
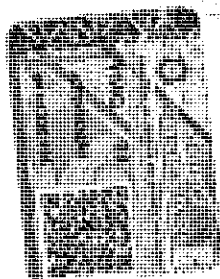
2.5.3 – Enviar cópia mensal das gravações de que trata o subitem acima para a CONTRATANTE, em DVD ou outro meio eletrônico cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado.

2.5.4 – Manter permanentemente na URA do *Call Center*, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação da CONTRATANTE.

CLAUSULA TERCEIRA - DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 – Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA, localizada no endereço: R. Rangel Pestana 1161, Bairro: Edson Queiroz, Fortaleza - CE, CEP 60833-012, Telefone: (85) 3466-9003.

3.2 - O DPF, antes da assinatura do CONTRATO, poderá diligenciar se a empresa a ser contratada atende aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.



[Handwritten signature]

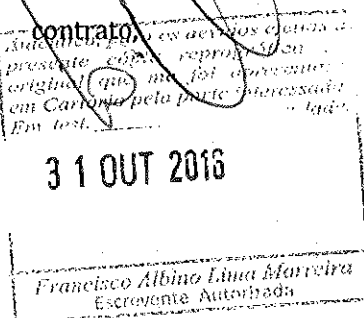
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

CLAUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

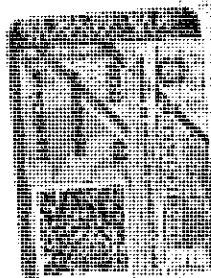
4.1 – Incumbe à empresa contratada:

- 4.1.1 – prover e manter toda a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal, inerente ao Call Center, nos termos e prazos definidos neste Termo de Referência;
- 4.1.2 – atender às Normas do Ministério do Trabalho e Emprego e de outros órgãos regulamentadores, mantendo vínculo empregatício formal e expresse com todos os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da Contratada, incidentes sobre o objeto do contrato;
- 4.1.3 – informar imediatamente ao DPF eventuais irregularidades no recebimento das chamadas enviadas pela empresa de telefonia ou sobre falhas na conexão, serviços e informações disponibilizados no sítio do DPF;
- 4.1.4 – acompanhar as demandas dos cidadãos e propor atualizações no banco de informações disponibilizado aos atendentes para consulta;
- 4.1.5 – atuar, no decorrer da execução do objeto contratual, de acordo com as normas e o código de ética do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing);
- 4.1.6 – controlar os índices mensais de absenteísmo e rotatividade para que estes não superem a 3% e 4%, respectivamente, a fim de garantir os níveis de serviço especificados;
- 4.1.7 – responsabilizar-se por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas os empregados, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da Contratada para com estes encargos, não transfere ao DPF a responsabilidade pelo pagamento destes, nem poderá onerar o objeto do contrato;



[Handwritten signatures and initials]

- 4.1.8 – estar ciente e cientificar seus empregados de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços objeto do contrato, qualquer relação de emprego entre eles e o DPF;
- 4.1.9 – responder pelos danos causados diretamente ao DPF ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento realizados pelo DPF;
- 4.1.10 – atender prontamente a quaisquer exigências do representante do DPF, inerentes ao objeto do contrato;
- 4.1.11 – enviar, anexa à fatura, mensalmente, todos os documentos exigidos em lei e neste termo de referência;
- 4.1.12 – providenciar, se for solicitado, relatórios por estado ou por município que originou a chamada;
- 4.1.13 – encaminhar ao DPF relatório diário do atendimento, via correio eletrônico, a endereço a ser informado oportunamente, contendo o total de ligações, discriminadas por hora, especificando as chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, em fila de espera, bem como os tempos médios de conversação e de espera;
- 4.1.14 – enviar ao DPF relatórios impressos consolidados por mês, até o 2º (segundo) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, com os todos os dados solicitados, relação nominal dos atendentes e a respectiva quantidade de ligações atendidas por cada um deles, em cada dia de operação do Call Center;
- 4.1.15 – gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pelo DPF, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do DPF;
- 4.1.16 – gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, quando solicitado pelo DPF;



31 OUT 2016

Francisco Albino Luna Miranda
Escritório Autorizado

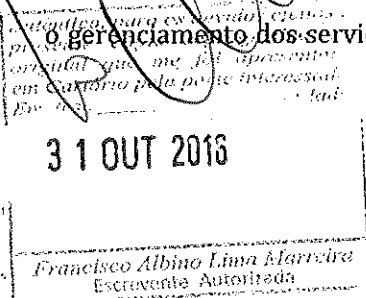
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

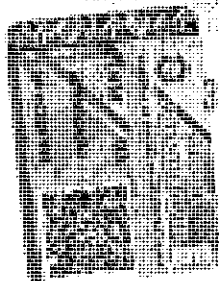
[Handwritten signature]

- 4.1.17 – gravar e enviar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em DVD ou outro meio magnético, cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, restando estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias;
- 4.1.18 – manter permanentemente na URA do Call Center, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação do DPF;
- 4.1.19 – manter durante toda a execução do contrato as mesmas condições da habilitação.
- 4.1.20 Compete à empresa contratada a execução das atividades na forma estipulada no Termo de Referência, Edital e Contrato;
- 4.1.21 Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do DPF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.
- 4.1.22 – Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da empresa contratada na prestação de serviços ao DPF.
- 4.1.23 – Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida no Edital e seus anexos.
- 4.1.24 – Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da empresa contratada, de uso obrigatório em caso de necessidade de acesso às dependências do DPF durante a vigência do contrato.
- 4.1.25 – Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato,



com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao DPF sem ônus adicional.

- 4.1.26 – Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no Edital e seus anexos e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.
- 4.1.27 – Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.
- 4.1.28 – Relatar ao DPF toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Termo de Referência.
- 4.1.29 – Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo DPF no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- 4.1.30 – Responder por perdas ou danos que vier sofrer o DPF ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da empresa contratada ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 4.1.31 – Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesa decorrente de contravenção, seja por culpa da empresa contratada ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;
- 4.1.32 – Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação do DPF.
- 4.1.33 – A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do DPF, não eximirá a empresa contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.



31 OUT 2016

Ofício Administrativo
Assessoria Jurídica

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

4.1.34 – Elaborar e apresentar ao DPF, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato.

4.1.35 – Encaminhar expediente ao DPF, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados a executar as atividades contratadas.

4.1.36 – Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pelo DPF.

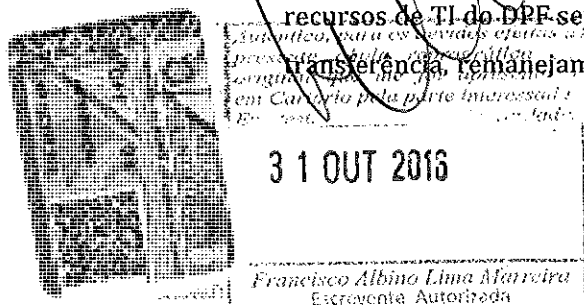
4.1.37 – Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo DPF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.

4.1.38 – Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse do DPF ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.

4.1.39 - Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

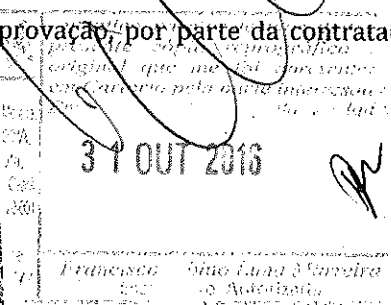
4.1.40 – Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da empresa contratada.

4.1.41 – Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do DPF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob



sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades do DPF.

- 4.1.42 – Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do DPF.
- 4.1.43 – Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.
- 4.1.44 – A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da empresa contratada.
- 4.1.45 – Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.
- 4.1.46 – Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro de funcionário da empresa contratada, carta de apresentação contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus empregados alocados na execução de serviços no DPF.
- 4.1.47 – Comunicar o DPF, com antecedência mínima de 3 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DPF, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- 4.1.48 – Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal. O não atendimento do disposto neste subitem enseja a rescisão unilateral do contrato objeto desta licitação por parte da administração.
- 4.1.49 – O PAGAMENTO referente ao contrato objeto desta licitação ficará condicionado à comprovação, por parte da contratada, da manutenção de



todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93.

4.1.50 – Encaminhar, mensalmente, ao DPF todas as faturas dos serviços prestados.

4.1.51 – Reportar imediatamente ao responsável designado pelo DPF qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do DPF.

4.2 Outras obrigações específicas

4.2.1 A CONTRATADA deverá hospedar e disponibilizar os serviços de FALE CONOSCO e AJUDA ONLINE (CHAT).

4.2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar os endereços eletrônicos desses serviços. Esses endereços deverão evocar uma janela pop-up e seu layout deverá respeitar a identidade visual do sítio do DPF.

4.2.3 A CONTRATANTE disponibilizará em seu sítio de internet os endereços desses serviços.

4.2.4 O serviço de FALE CONOSCO deverá disponibilizar formulário, onde o cidadão poderá:

4.2.4.1 se identificar;

4.2.4.2 tipificar o relato como dúvida, reclamação e elogio;

4.2.4.3 classificar o relato de acordo com uma lista de assuntos a ser fornecido pela CONTRATANTE, e;

4.2.4.4 registrar o seu relato, cujo teor não poderá ultrapassar a quantidade de 1.000 caracteres.

4.2.5 O serviço deverá também

4.2.5.1 registrar número de protocolo para cada relato postado;

4.2.5.2 responder em 24 horas corridas para assuntos de migração, e 8 horas úteis

para relatos de outros assuntos;



presente cópia reprográfica
original que me foi apresentado
em Cartório pelo _____
Em test. _____

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escrivente Autorizada

4.2.5.3 basear as respostas em scripts; e

4.2.5.4 possibilitar ao cidadão, mediante o número de protocolo gerado pelo serviço, consultar a resposta relacionada ao seu relato.

4.2.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a qualquer relato, bem como relatórios que informem a quantidade de relatos filtrados com um ou mais dos seguintes critérios:

4.2.6.1 por período de data;

4.2.6.2 por tipo;

4.2.6.3 por assunto; e

4.2.6.4 se a resposta foi baseada em script ou se o cidadão foi orientado a procurar uma unidade da Polícia Federal.

CLAUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 - Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO;

5.2 - Recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA;

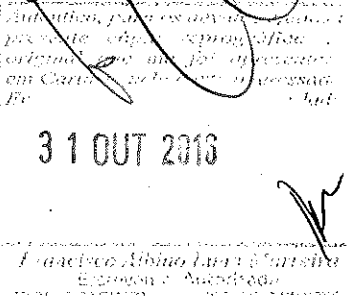
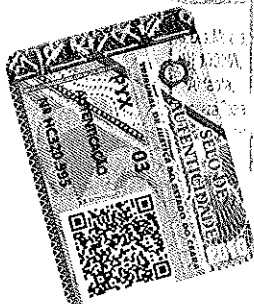
5.3 - Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;

5.4 - Manter o sítio do DPF na internet e os serviços nele disponibilizados em condições de acesso;

5.5 - Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;

5.6 - Documentar as ocorrências, controlando o desempenho do serviço prestado;

5.7 - Informar e instruir a sua área de contratos quando da necessidade de aplicação de penalidades regulamentares e contratuais à CONTRATADA;



Handwritten signature.

Handwritten signature.

Handwritten signature.

5.8 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no interesse do bom cumprimento do CONTRATO;

5.9 - Realizar a entrega da chamadas desde o acesso do usuário até a ligação no sistema de atendimento da CONTRATADA;

5.10 - Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is);e,

5.11 - Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, no prazo e nas condições estabelecidos em CONTRATO.

CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 - Em até 10 (dez) dias úteis após a publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U., a CONTRATADA deverá apresentar para treinamento a ser ministrado por instrutor da CONTRATANTE, no mínimo os seguintes profissionais:

- a) Monitores;
- b) Supervisores;
- c) Analista de Base; e
- d) Analista de Controle, Qualidade e Capacitação.

6.1.1 - Os profissionais citados acima serão qualificados para que, logo após o treinamento ministrado pela CONTRATANTE, possam repassar o conhecimento aos demais profissionais que exercerão atendimento no *Call Center*.

6.1.2 - Em até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do CONTRATO a CONTRATADA deverá iniciar o treinamento aos seus atendentes, a ser ministrado por seus monitores, anteriormente treinados pela CONTRATANTE.

6.1.3- Nos prazos para treinamento estipulados nos subitens acima, é de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar, além do quadro de pessoal, laboratório com computadores conectados à internet, data show, flip chart, mobiliário material impresso para o treinamento dos atendentes e demais itens

Atestamos, para os devidos efeitos, a
necessários, a reprodução
original que me foi apresentada
em Cartório pela parte interessada
Em 10 de

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Murreira
Escritor Autorizada

Carimbo

6.1.4 - O prazo para iniciar a operação do *Call Center* será de, no máximo, 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U.

6.1.5 - O prazo de até 35 (trinta e cinco) dias úteis mencionado no subitem acima se refere ao fornecimento de equipamentos e infraestrutura física e tecnológica completa para a operação do *Call Center*, tais como a disponibilização de serviço de telefonia, instalação de internet banda larga em redundância, software para gerenciamento do atendimento, equipamentos inerentes às Posições de Atendimento, bem como a contratação, capacitação e alocação da mão-de-obra, conforme especificação e condições descritas neste Termo de Referência.

6.1.6 - A estrutura e os equipamentos necessários para disponibilização dos serviços de que trata o objeto deste Termo de Referência, deverão estar disponíveis para validação pela CONTRATANTE em até 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U.

6.1.7 - Os serviços somente serão oficialmente iniciados e sujeitos a faturamento após a validação por parte da CONTRATANTE e emissão da ordem de serviço.

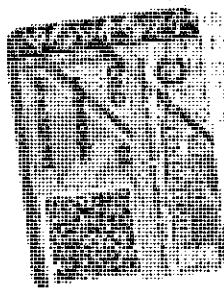
CLÁUSULA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

7.1 - A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com o constante nos parágrafos primeiro e segundo do artigo 65, da Lei nº 8.666/93.

7.2 - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item anterior, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

CLÁUSULA OITAVA - DA DOTACÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 - Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Pereira
Coordenador de Tecnologia

Handwritten signature or initials.

da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122075020000001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0100

Plano Interno: 702T-10

Nota de Empenho nº 2010NE900180

8.2 - No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 - O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.989.999,48 (um milhão novecentos e oitenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e quarenta e oito centavos), sendo o seu valor mensal estimado em R\$ 165.833,29 (cento e sessenta e cinco mil oitocentos e trinta e três reais e vinte e nove centavos);

9.2.1 Do pagamento:

9.2.2 - O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em moeda corrente nacional, por meio de Ordem Bancária, até o 30º (trigésimo) dia após a data de recebimento definitivo do objeto, e será depositado na conta corrente da CONTRATADA, junto a Agência Bancária indicada pela mesma, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo representante da CONTRATANTE, verificando-se antes do pagamento, a comprovação de regularidade do cadastramento da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF, devendo o resultado ser impresso e juntado ao processo.

9.2.3 - Em caso de irregularidade junto ao SICAF, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA para que sejam sanadas as pendências no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marinho
Escrivente Autorizada

9.2.4 - Findo o prazo sem que haja a regularização perante o SICAF, ficará caracterizado o descumprimento de cláusula contratual, neste caso, o CONTRATO estará passível de rescisão e a CONTRATADA sujeita às sanções administrativas previstas neste CONTRATO.

9.2.5 - Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência. Este fato não gera direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

9.2.6 - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa comprovada da CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de multa de atualização monetária financeira, apurados entre a data de vencimento da nota fiscal e a 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:

$$I = (TX/100)/365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

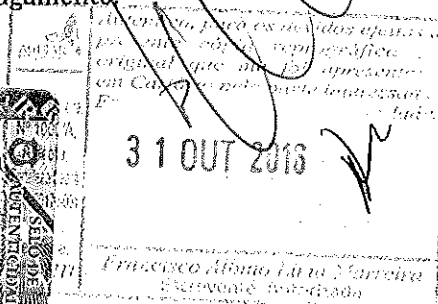
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso

9.2.7 - O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.



9.2.8 - A compensação financeira prevista nesta condição será cobrada na Nota Fiscal a ser emitida após a ocorrência.

9.2.9 O Pagamento referente ao CONTRATO ficará condicionado à comprovação, por parte da CONTRATADA, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93;

9.2.9 - As faturas contendo incorreções serão devolvidas à empresa, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, com as razões da devolução apresentadas formalmente, para as devidas retificações.

9.3 Do Recebimento:

9.3.1 - A CONTRATADA deverá enviar mensalmente a Nota Fiscal até o segundo dia útil do mês subsequente ao mês de referência, juntamente com os relatórios impressos consolidados mensais, constando: volume de ligações por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado, distribuição das chamadas por horário de atendimento, quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto, tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias, volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano; quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera, tempo médio de conversação e dados apurados na pesquisa de satisfação.

9.3.2 - Nos locais de entrega, servidor(es) designado(s) fará(ão) o recebimento provisório dos serviços, limitando-se a verificar a sua conformidade com o descrito na Nota Fiscal, fazendo constar no canhoto e no verso da Nota a data de entrega e, se for o caso, eventuais irregularidades observadas, de acordo com o inciso II do art. 73 da Lei no 8.666, de 1993.

9.3.3 - O recebimento definitivo dar-se-á após 02 (dois) dias úteis do recebimento provisório, com a verificação da quantidade, qualidade e do atendimento às especificações dos serviços exigidas neste Termo de Referência, pelo(s) servidor(es) designado(s).

presente cópia reprográfica
original que me foi apresentado
em conformidade com a parte interessada

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Murreira
Escritor Autorizada

camp

9.3.4 - Em caso de não conformidade, o(s) servidor(es) notificará(ao) a CONTRATADA das irregularidades encontradas e providenciará a imediata notificação à CTI, ficando a CONTRATADA, a partir do vencimento do prazo de entrega dos serviços, passível de aplicação das penalidades cabíveis e previstas neste CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTE E PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

10.1 Os preços contratados serão fixos e irreajustáveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos da Lei.

10.2 - A previsão de prorrogação contratual na se reveste em direito subjetivo do contratado, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

10.3 - Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação

10.4 - No momento da prorrogação contratual, o DPF irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

10.5 - O DPF não renovará o CONTRATO quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea ou suspensão no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos decorrentes de tal ato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO - FINANCEIRO

11.1 - A CONTRATADA tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, procedendo-se à revisão do mesmo a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que



31 OUT 2013

Cruciano Albino Lima Marvalha
Escritório Autôgrafa

Handwritten signature and initials.

onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente instrumento;

11.2 – A CONTRATADA, quando for o caso, deverá formular à Administração requerimento para a revisão do CONTRATO, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

11.3 – a comprovação será feita por meio de documentos, tais como: lista de preço de fabricante, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do CONTRATO.

11.4 – junto com o requerimento, a CONTRATADA deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data de formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do CONTRATO, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.

11.5 – A Administração reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do CONTRATO.

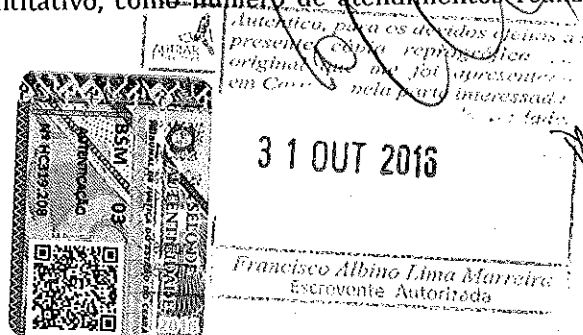
11.6 – Independentemente de solicitação a administração poderá convocar a CONTRATADA para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado;

11.7 – As alterações decorrentes da revisão do CONTRATO serão publicadas no Diário Oficial da União.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA – DO ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO

12.1 - A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do CONTRATO, especialmente designado(s) por portaria.

12.2 - A CONTRATADA deverá avaliar seu desempenho qualitativo e quantitativo, como número de atendimentos realizados, tempo de atendimento,



respostas em conformidade com o estabelecido, tratamento cortês e com segurança aos cidadãos.

12.3 - Para fins de gerenciamento da qualidade do serviço de atendimento personalizado, o supervisor deverá:

12.3.1 - ter condições de visualizar por meio digital as informações relativas ao atendimento, tais como: mensagens, gerenciamento de fila de telefonia e tempo de atendimento; e,

12.4 - gerar dados estatísticos identificando:

12.4.1 - quantidade de atendentes conectados;

12.4.2 - quantidade de atendentes ausentes;

12.4.3 - quantidade de chamadas por atendente;

12.4.4 - tempo médio de atendimento por atendente;e,

12.4.5 - quantidade de ligações repassadas ao atendente e não atendidas.

12.5- dispor de condições de monitoramento on-line e a distância dos atendimentos, por meio de escuta – requisito de monitoração de chamadas – com opção de gravação do áudio monitorado;

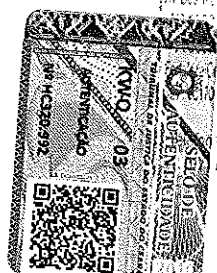
12.6 – apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para:

12.6.1- avaliar se cada atendente produz o volume de atendimento esperado e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média do *Call Center*, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado;

12.6.2- verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos cidadãos;e,

12.6.3- de acordo com a avaliação realizada quanto aos itens acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou se necessário, providenciar sua substituição.

12.7 - Cabe ao monitor identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o



31 OUT 2016

Francisco Alamo Lima 2ª Vara
Juiz de Direito

nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.

12.8 - A CONTRATANTE avaliará os serviços prestados pela CONTRATADA com base nos seguintes dados:

- a) quantidade de ligações recebidas pelo *Call Center*;
- b) quantidade de ligações atendidas;
- c) quantidade de ligações abandonadas;
- d) tempo médio de atendimento; e
- e) quantidade de atendimento/dia por atendente.

12.9 - A CONTRATANTE acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do CONTRATO, o desempenho da equipe de *Call Center* por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores e demais integrantes da equipe.

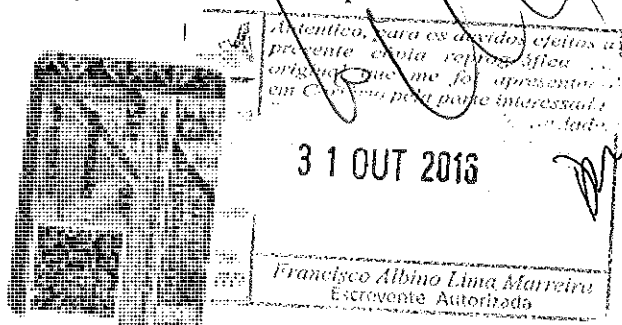
12.10 - O monitoramento presencial poderá ser por meio de supervisores, designados pela CONTRATANTE, nas instalações do *Call Center* para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.

12.11 - Para aferir a satisfação do usuário com os serviços do *Call Center*, a CONTRATADA deverá manter em sua URA uma pesquisa de satisfação do usuário, conforme orientação do DPF e outras informações apresentadas no item "Níveis de Serviço no Atendimento".

12.12 - Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, tais como quantidade e percentual para cada item pesquisado, tipo de serviço utilizado pelo usuário e sua localização geográfica.

12.13 - A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso on-line para a CONTRATANTE gerar relatórios, que deverão ter pelo menos o formato de saída .xls (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) e possibilitar consultas por períodos de até 01 (um) ano.

12.14 - Os relatórios deverão apresentar informações sobre:



- a) volume de ligações recebidas e atendidas por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado;
- b) distribuição das chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento;
- c) quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto;
- d) tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias;
- e) volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
- f) quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
- g) tempo médio de conversação;e,
- h) valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação;

12.15 - Além dos relatórios mencionados neste projeto, a CONTRATANTE poderá solicitar outros relatórios, em comum acordo com a CONTRATANTE, *sem onerar o CONTRATO*, incorporando e/ou cruzando informações.

12.16 - A empresa CONTRATADA, quando solicitada, deverá providenciar relatórios por estado, município ou DDD.

12.17 - A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços, se em desacordo com o Edital e a proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA

13.1 - A CONTRATADA, como garantia para o cumprimento das obrigações assumidas, fornecerá à Coordenação de Tecnologia da Informação, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da assinatura deste instrumento, a importância de R\$ 59.699,98 (cinquenta e nove mil seiscientos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos), equivalente a 3% (três) por cento do valor contratual em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93.



13.2 - O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor da CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.3 - A CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

13.4 - A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do CONTRATO, desde que não haja pendências, após solicitação da empresa.

13.5 - Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deve providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, nominal à Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

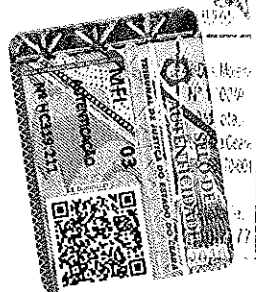
13.6 - O valor da garantia se reverterá em favor do DPF, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos por ventura verificados.

13.7 - Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

13.8 - Havendo interesse em estender a vigência contratual, o DPF exigirá reforço da garantia.

CLAUSULA DECIMA QUARTA - DA VIGENCIA

14.1 - O CONTRATO terá vigência a partir da data da publicação do extrato no D.O.U por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração,



Autêntica, para os devidos efeitos, a presente cópia reprográfica do original, que foi apresentado em Cartório, pela parte interessada.

31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escritório Autorizado

[Handwritten signatures and initials]

limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.

CLAUSULA DECIMA QUINTA - DAS SANÇÕES

15.1 - No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará sujeita a empresa adjudicatária às sanções previstas nas legislações específicas, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

15.1.1 - Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da CONTRATADA, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

15.1.2 - Multa de:

a) 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;

b) 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;

c) Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;

15.2 - No caso de atraso de entrega ou inexecução do CONTRATO superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o CONTRATO, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações;

15.3 - No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento;

15.4 - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

15.5 - As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima da Silva
Secretário de Administração

Stamp

empresa CONTRATADA, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceito pela CONTRATANTE;

15.6 - Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o licitante que não assinar o CONTRATO, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do CONTRATO, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;

15.7 - As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no CONTRATO e das demais cominações legais;

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Controle de acesso e sigilo das informações:

16.1 - O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de teleatendimento deve ocorrer por meio de login/logout, independente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam no *Call Center*.

16.2 - Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente.

16.3 - No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.

16.4 - Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de



anotação que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.

16.5 - Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

16.6 - Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva do DPF, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

16.7 - Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;

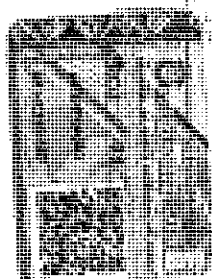
16.8 - Não permitir que dados ou informações da CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências da CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontre, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

16.9 - Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

16.10 - Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE;

CLAUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

17.1 - A inexecução total ou parcial do CONTRATO enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em Lei ou regulamento, conforme art. 77 da Lei 8.666/93.



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Menezes
Escritório Autônomo

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Ampo

17.2 - Caberá rescisão contratual, na ocorrência de quaisquer dos motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

17.3 - A rescisão do CONTRATO poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8.666/93;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; e
- c) judicial, nos termos da legislação.

17.4 - Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regulamentares comprovados que houver sofrido, tendo direito:

- a) pagamentos devidos pela execução do CONTRATO até a data da rescisão;
- b) pagamento do custo da desmobilização;
- c) devolução da garantia.

CLAUSULA DECIMA OITAVA - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

18.1 - Da penalidade aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, ficando a sanção sobrestada até o julgamento do pleito.

CLAUSULA DECIMA NONA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO A PROPOSTA

19.1 - O presente CONTRATO fundamenta-se na Lei 8.666/93;

19.2 - O presente CONTRATO vincula-se aos termos relativos ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, constante no processo nº 08206.000/83/2010-15 e à proposta da CONTRATADA;



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Moreira
Escritor Autorizado

Carvalho

19.3 - Serão partes integrantes deste CONTRATO, independentemente de transcrição:

19.3.1 - Anexo I - Edital, seus anexos;

19.3.2 - Anexo II - Proposta apresentada pela CONTRATADA.

CLAUSULA VIGESIMA - DOS CASOS OMISSOS

20.1 - A execução do presente CONTRATO, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, na forma do artigo 54, da Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, combinado com inciso XII do artigo 55, do referido diploma legal.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO

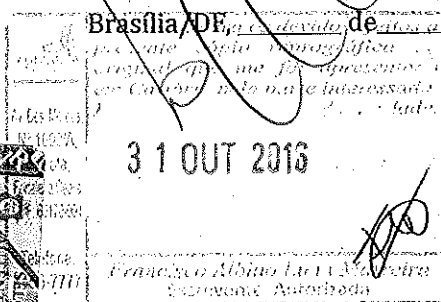
21.1 - A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA - DO FORO

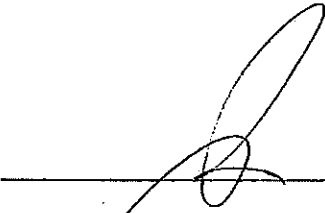
22.1 - As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento.

22.2 - E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 3 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

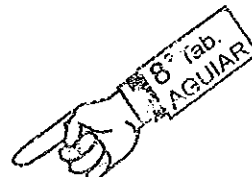
Brasília/DF, _____ de _____ de _____.

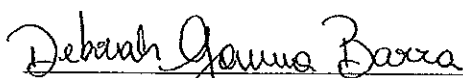


Campos


JOSE LUIZ POVILL DE SOUZA

Coordenador de Tecnologia da Informação





DEBORAH GAMA BARRA

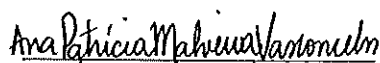
REPRESENTANTE DA EMPRESA



FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS

REPRESENTANTE DA EMPRESA

Testemunhas:


CPF: 464.520.523-49



TAB. DE NOTAS E PROTESTO DE TITULOS
AGUIAR-Fortaleza-CE/tel:85-3466-7777
SOMENTE COM SELO DE AUTENTICIDADE

Reconheço por SEMELHANÇA a firma de:
PTZT01-DEBORAH GAMA BARRA.....
FQYEP01-FABIANA CRISTIANE DE.....
MEDEIROS.....
Fortaleza, 22 de Outubro de 2010-18:13:07

Em testemunho _____ da verdade.

HELINDA NASCIMENTO NUNES
ESCREVENTE AUTORIZADA



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marreiros
Escrivente Autorizado


Grip



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO
N.º 25/2010 - CTI/DPF QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR
INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, NA
FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza - CE, CEP - 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, e a Sra. **FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS**, Brasileira, portadora do RG: 4893639 SSP-CE e CPF 950.216.124-68, resolvem firmar o presente **CONTRATO**, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, e demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:



Francisco Albino Lima Marreiros
Escritor Autorizado

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a prorrogação do Contrato Original pelo período de 27/10/2011 a 26/10/2012.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.989.999,48 (um milhão novecentos e oitenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e quarenta e oito centavos), sendo o seu valor mensal estimado em R\$ 165.833,29 (cento e sessenta e cinco mil oitocentos e trinta e três reais e vinte e nove centavos);

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122075020000001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0100

Plano Interno: 702T-11

Nota de Empenho nº 2011NE800080; e

Programa de Trabalho nº 06181066225860001

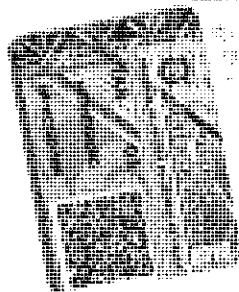
Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0174020227

Plano Interno: 378F-11

Nota de Empenho nº 2011NE800012

2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Marinho
Engenheiro de Software

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA RATIFICAÇÃO

3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 3 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

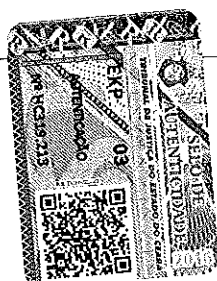
Brasília/DF, 25 de outubro de 2011.

VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador de Tecnologia da Informação

DEBORAH GAMA BARRA
REPRESENTANTE DA EMPRESA

FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS
REPRESENTANTE DA EMPRESA

Testemunhas:



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marinho
Escritor Autorizado

100

100

100

100



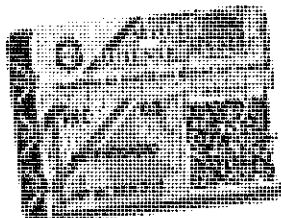
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 25/2010 – CTI/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria n.º 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG n.º 2001002072121 SSP/CE e CPF n.º 412.947.342-53, e a Sra. **FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS**, Brasileira, portadora do RG: 4893639 SSP-CE e CPF 950.216.124-68, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo n.º 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico n.º 05/2010, com fundamento na Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade reajustar o valor estimado anual e o valor estimado mensal do Contrato Original para atender a **Cláusula Décima - DO REAJUSTE E PRORROGAÇÃO DO CONTRATO. A Cláusula Nona - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO,**



Francisco Albino Lima Moraes
Escritura Autorizada

item 9.1, passar a ter a seguinte redação: "O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 2.135.480,18 (dois milhões e cento e trinta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais e dezoito centavos) e o valor estimado mensal será de R\$ 177.956,68 (cento e setenta e sete mil e novecentos e cinquenta e seis reais e sessenta e oito centavos).".

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOTACÃO ORÇAMENTÁRIA

- 2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 2.135.480,18 (dois milhões e cento e trinta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais e dezoito centavos) e o valor estimado mensal será de R\$ 177.956,68 (cento e setenta e sete mil e novecentos e cinquenta e seis reais e sessenta e oito centavos);
- 2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122075020000001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0100

Plano Interno: 702T-11

Nota de Empenho nº 2011NE800080; e

Programa de Trabalho nº 06181066225860001

Natureza de Despesa: 339039, Subitem: 79

Fonte de Recurso: 0174020227

Plano Interno: 378F-11

Nota de Empenho nº 2011NE800012

- 2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

- 3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.



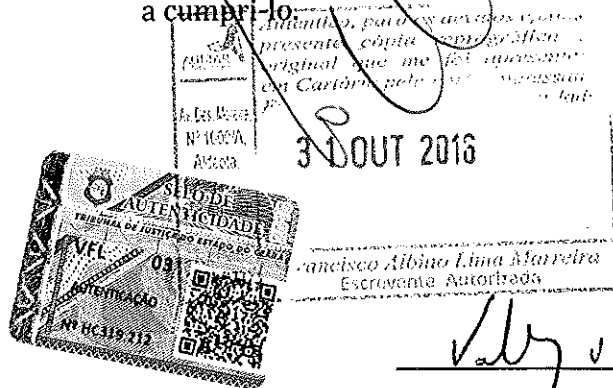
4. CLÁUSULA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.



Brasília/DF, 20 de Dezembro de 2011.

VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador de Tecnologia da Informação

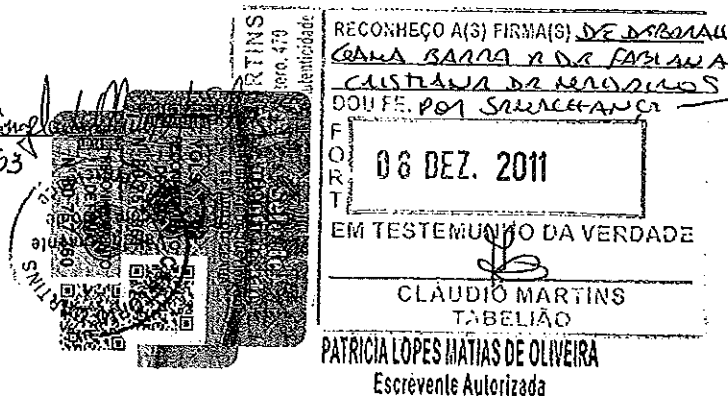
DEBORAH GAMA BARRA
REPRESENTANTE DA EMPRESA

FABIANA CRISTIANE DE MEDEIROS
REPRESENTANTE DA EMPRESA

Testemunhas:

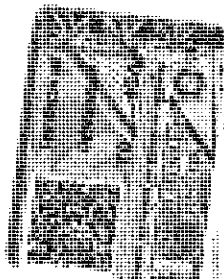
824 671 023 00

634.545.523-53



CONFERIDO PELA
ÁREA DE CONTRATOS

Rafael Daltro de Souza
Agente Administrativo
Matrícula 12.333



31 OUT 2016

Francisco Albino Lima Marinho
Escritor de Autorizada



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 25/2010 –
CGTI/DG/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO
FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO-GERAL
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO
DE POLÍCIA FEDERAL E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador-Geral, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a supressão do volume estimado de atendimentos por ano em 50% (cinquenta por cento).

1.2. Modificar o item 2.3.1 do contrato original que passará a vigor com a seguinte redação:



Francisco Albino Lima Marinho
Escrivão Autorizada

"Os serviços a serem contratados pela CONTRATANTE correspondem a um volume estimado de 750.000 (setecentos e cinquenta mil) atendimentos por ano."

1.3. O valor mensal do presente contrato passará de R\$ 177.956,68 (cento e setenta e sete mil novecentos e cinquenta e seis reais e sessenta e oito centavos), para R\$ 88.978,34 (oitenta e oito mil novecentos e setenta e oito reais e trinta e quatro centavos), a partir de 01 de agosto de 2012.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO passará de 2.135.480,18 (dois milhões cento e trinta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais e dezoito centavos) para R\$ 1.067.740,09 (um milhão e sessenta e sete mil e setecentos e quarenta reais e nove centavos).

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

Plano Interno: 702T

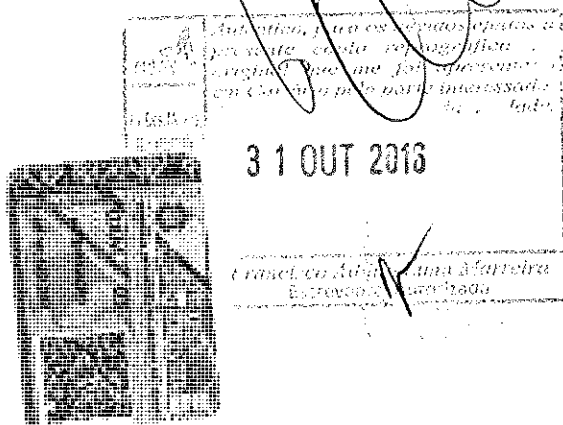
Nota de Empenho nº 2012NE800027.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.



5. CLÁUSULA QUINTA – DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

Brasília/DF, 13 de Agosto de 2012.



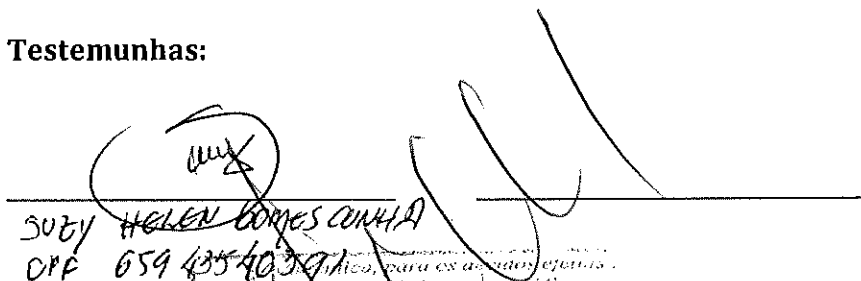
VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação



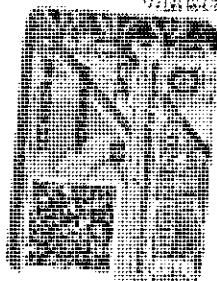
DEBORAH GAMA BARRA

VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA

Testemunhas:



SUZY HELEN GOMES CUNHA
CPF 659 435 40 39



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima
Escritor Autorizado



CLÁUDIO MARTINS TABELIÃO	RECONHEÇO A(S) FIRMA(S)	<i>Deborah Gama Barra</i>
	DOU FÉ.	<i>Por semelhantes</i>
09 AGO. 2012		
EM TESTEMUNHO DA VERDADE		



1006699, Pedro Palmisciano Bede / 10122911, Pedro Simões de Andrade / 10120270, Persio Mendonça Alexopolis / 10020583, Philipe Brito de Moraes / 10058862, Plinio Roberto Palma Maia / 10057553, Priscilla Arruda Leon Serva / 10083456, Priscilla Dantas da Silva / 10131152, Rafael Augusto Carneiro / 10018524, Rafael Brito de Araújo / 10050228, Rafael Brito Garrido / 10172109, Rafael Bruno Nogueira Soares / 10148961, Rafael Coutinho de Figueiredo / 10033908, Rafael da Silva Pinheiro / 10125425, Rafael de Carvalho Lopes / 10113116, Rafael de Oliveira Duarte / 10011113, Rafael Ferro Angelo / 10041246, Rafael Fonseca Farias / 10116347, Rafael Griffo de Lacerda / 10009586, Rafael Lebrão Martins / 10064938, Rafael Lepri Fuentes / 10013739, Rafael Marques Ferreira / 10018878, Rafael Miranda de Paula / 10018733, Rafael Seabra de Freitas Medeiros / 10011955, Rafael Soares Campelo / 10039865, Rafael Tumi Delhay / 10035651, Raídon Souza da Rocha / 10063145, Rajioan Sérgio Ramos Gomes Filho / 10112994, Raimundo de Souza Argento Neto / 10097465, Ramon Santos Costa / 10054977, Ramon V M M Camara / 10038505, Raphael Luis Teles / 10113956, Raphael Oliveira do Amaral Reis / 10093119, Raphael Wollensheiser Perim Sanchez / 10032524, Regis Vilela de Freitas / 10048222, Renan Coelho da Silva / 10040811, Rensudo Franco de Carvalho / 10078679, Ricardo Andrade de Rezende Junior / 10042684, Ricardo Augusto Maurer / 10059505, Ricardo Cosme Lima Alecio / 10038914, Ricardo Deibazi Zomer / 10001138, Ricardo Faço Franklin de Lima Junior / 10059696, Ricardo Miranda Rodrigues da Cunha / 10107223, Ricardo Negro Contre / 10016733, Robert Wagner Souza do Nascimento / 10080174, Roberto Fernandes Figueiredo Junior / 10049628, Roberto Luiz Micelles Borel / 10041747, Rodolfo Apriago Ribeiro Barcelos Panchina / 10082485, Rodrigo Antonio Chies Pires / 10030410, Rodrigo Bortoloti Prado / 10013425, Rodrigo Cavalcanti Pontes / 10011727, Rodrigo da Silva Reis / 10077875, Rodrigo Dantas Mehmet / 10099276, Rodrigo Fernando Pereira de Freitas / 100124701, Rodrigo Ferreira / 10025087, Rodrigo Franco Correa da Costa / 10104536, Rodrigo Marcon / 10059134, Rodrigo Pires Camara / 10045441, Rodrigo Rigueira Carneiro Leao / 10000076, Rogério Prates Costa Alves / 10146180, Romulo Cesar Ferreira Barros / 10165088, Romulo das Chagas Monteiro Junior / 10006620, Ronaldo Ferraz Gomes / 10125043, Roney Vitoriano de Paula / 10106663, Ronni Alves Lannes / 10106811, Ronni Defaveri Lima / 10081578, Ronny Clayton Oliveira Mendonça / 10101262, Ruben Fernando de Lara / 10050914, Rubens Frederico Garlipp Neto / 10099245, Rubens Hallal dos Santos / 10014917, Sandro Jose Noremacher / 10103398, Sandro Taliano Klein / 10059626, Sarah Timotheo Figueiredo / 10133675, Sellem Roberto Calabrone do Carmo / 10063195, Sheila de Sena Menezes da Silva / 10001267, Silvio Neves Moreira / 10093468, Silvio Pessolani Costa Lopes / 10052129, Stanley Sandro da Silva Mendes / 10066392, Tadeu Medina Dura de Andrade / 10015765, Tania de Faria Miralles / 10049941, Tarcisio Sales / 10059635, Thaís Braga Bureto / 10044348, Thiago Adenilio de Farias Reis / 10053373, Thiago Amaral da Silva Graca / 10091294, Thiago Andre Rossi / 10070619, Thiago Araújo de Souza / 10129797, Thiago Barreto Santos / 10047848, Thiago Borges Gonçalves / 10053470, Thiago Del Piero / 10100809, Thiago Ferezaio Alves / 10045074, Thiago Hoyos Medeiros / 10043779, Thiago Magalhães Francisco / 10043858, Thiago Ramiro Escobar / 10049364, Thieres Santos Guimarães / 10061800, Tiago de Barros Soares / 1007165, Tiago Mafico do Nascimento / 10010771, Tiago Maria Nardello / 10001911, Tiago Rafael da Conceição / 10052861, Tiago Teixeira da Silva Santos / 10092241, Tician Cristina Rache Leita Oliveira Santos / 10061872, Tomas Licio Macedo / 10127653, Toni da Silva Rocha / 10035043, Tullio Camargo / 10075049, Tulio Vinicius de Araujo Barbosa / 10072778, Ugo Solon Custodio Filho / 10070825, Valtair Pavao Andrade Filho / 10093559, Victor dos Santos Baptista / 10054641, Victor Joao Freitas de Abreu Andrade / 10007219, Victor Mazzy Telles Rodrigues / 10134781, Vinicius Araújo de Melo / 10033013, Vinicius Batista da Mota Leandro / 10048485, Vinicius Oliveira Diogenes Bessa / 10023135, Vinicius Seabra Pacheco / 10091110, Virginia Oliveira Ferraz de Melo / 10090598, Vitor Lima Soares / 10064920, Vitor Martinez Batista / 10119438, Vitor Morfjak / 10015742, Walter Pistinatti Filho / 10035425, Wander Santos Melo / 10096478, Wellington Zanuncio Martins / 10012321, Wesley Resende de Carvalho / 10040152, William Coser Stoffels / 10099448, William Henrique de Souza Barreira / 10091824, Yuri Correa Araújo / 10006762, Yuri Raphael Ferrioli / 10076191, Zeno William Gaspar Dias.

4.2 Homologação de matrículas dos candidatos sub judice no Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10091640, Alvaro Brandão Ricart / 10136222, Anna Carolina Tavares Bessa / 10003321, Antonio Chaves Garcia / 10183149, Augusto Juscelino Moura Lopes / 10163793, Candida Viana Braga / 10037257, Fabiano Costa da Silva / 10104804, Felipe Vianna de Menezes / 10046820, Filipe Correa Faron / 10056126, Francisco Shazle de Sales / 10102311, Graziani Feitosa Coelho / 10056440, Helena Cristina Correia / 10023200, Igor Martins Rodrigues Gama / 10038519, Janayna Maria Freire Soares / 10081325, Jose Vicente Granja de Macedo / 10024149, Marcelo Torquato Jambo / 10028908, Marcelo David Carneiro Liberal / 10099976, Marcos de Jesus Cardoso Junior / 10009554, Ramon Nascimento de Oliveira / 10040921, Renan Soares Alves / 10044070, Rodrigo Moreira da Silva / 10005392, Rodrigo Prado Pereira / 10146478, Ronildo Rebelo Lages da Silveira / 10106992, Wesley Pablo Arestides Pereira da Silva.

VALQUIRIA SOUZA TEIXEIRA DE ANDRADE

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/cnpj/validador>, pelo código 00032012081500083

EDITAL Nº 29, DE 14 DE AGOSTO DE 2012 CONVOCAÇÃO PARA O CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL CONCURSO PÚBLICO DE PAPILOSCOPISTA DA POLÍCIA FEDERAL

A DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAL - SUBSTITUTA, no uso de suas atribuições, torna públicas a convocação, já realizada, conforme subitem 7.3 do Edital Nº 24/2012-DGP/DPF, de 31 de julho de 2012, para o Curso de Formação Profissional, as eliminações de candidatos e a homologação de matrículas no Curso de Formação Profissional, referente ao concurso público para provimento de vagas no cargo de PAPILOSCOPISTA POLICIAL FEDERAL, regido pelo Edital Nº 2/2012 - DGP/DPF, de 14 de março de 2012.

1 DA CONVOCAÇÃO, JÁ REALIZADA, PARA O CURSO DE FORMAÇÃO

1.1 Convocação, já realizada, conforme subitem 7.3 do Edital Nº 24/2012-DGP/DPF, de 31 de julho de 2012, para o Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10015561, Fernando Ferreira Rezende Freitas.

1.1.1 Convocação, já realizada, conforme subitem 7.3 do Edital Nº 24/2012-DGP/DPF, de 31 de julho de 2012, para o Curso de Formação Profissional, dos candidatos sub judice, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10049316, Alice Vogel Pires / 10082766, Mariella Pereira Lima / 10012278, Wagner Borges de Araújo Franco.

2 DA ELIMINAÇÃO DE CANDIDATOS

2.1 Candidatos eliminados do certame por não comparecerem à matrícula, conforme disposto no subitem 7.6 do Edital 24/2012-DGP/DPF, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10011329, Ana Luiza Alvarez Caill / 10089338, Jefferson Figueiro Feijo / 10010556, Juliana Machado Braz / 10016698, Nathalia Mai de Rose.

2.2 Candidato eliminado do certame por não comparecer à matrícula, conforme disposto no subitem 2.7 do Edital 25/2012-DGP/DPF, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10018321, Alexandre Leonardo Beira Zoecoli.

2.3 Candidato eliminado do certame com fundamento no Art. 99, inciso II, do Regime Estatual, que disciplina as atividades de ensino na Academia Nacional de Polícia, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10017067, Daniel Mendes Caldas.

2.4 Candidato eliminado do certame por não apresentar a documentação exigida na letra "d", do subitem 16.1.2 do Edital 2/2012-DGP/DPF, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10070798, Raphaela Costa Bastianello Cezar.

3 DA HOMOLOGAÇÃO DE MATRÍCULAS

3.1 Homologação de matrículas no Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10007056, Alessandro Carlos Bodin / 10012555, Alessandro Muller Costa / 10011152, Alessandro Vasconcellos Da Silva / 10009729, Amanda Lucilla Medeiros Da Silva / 10013932, Anderson Nunes Alves Peixoto / 10000144, Andre Bueno e Silva Jacuba / 10007491, Andre Luis Santos Roque de Jesus / 10013532, Andre Oliveira de Sobral / 10014401, Andre Santos Lima / 10005544, Angelo Queiroz Aragao / 10013806, Antonio Valente Rodrigues / 10004369, Barbara Heliodora Corbani Trabold / 10006584, Bernardo Jose Munhoz Lobo / 10013109, Breno Horta de Almeida / 10009000, Bruno Henrique Simões Moreira / 10005553, Carline Almi Monteiro / 10006580, Carla Fabricia Rodrigues de Jesus / 10005290, Caroline Luchtemberg Ribeiro / 10014778, Carolini Ceccon Caprini / 10002555, Clarette de Castro Wabak / 10006456, Claudio Buzato Maia / 10011602, Daniel Da Silva Carvalho / 10008798, Daniel Ferretto / 10016645, Daniel Medeiros Diniz / 10009720, Daniel Vinicius Ferri / 10017505, Diana Vilas Boas e Silva / 10023217, Eduardo Egoz Rios Motta / 10012420, Erika Mayer Kluppel / 10014793, Felipe Rafael Dayrell Ladeira / 10018331, Fernanda Batista Gomes / 10015493, Fernando Damasio Correa / 10002170, Fernando de Macedo Dostin / 10015567, Fernando Ferreira Rezende Freitas / 10014762, Gabriel Angelo Da Silva Gomes / 10015100, Gabriel de Oliveira Uniga / 10069137, Grisio Rocha de Carvalho Junior / 10010697, Guilherme Burjak Gabriel / 10017322, Guilherme de Castro Martins / 10014863, Henrique Mauricio Delhaca / 10000344, Ilana Kuro Cervelli / 10012629, Iuri Castro de Andrade Pereira / 10007687, Jade Kende Gonçalves Umbelino / 10014686, Joao Marri Ludolf / 10015562, Jorge Luiz Medina Ramos / 10000397, Jose Americo Loich de Aquino / 10012221, Jose Carlos Gava Filho / 10001920, Julius Novais Bonfim / 10023364, Lara de Queiroz Ladeira / 10002471, Larissa Santana Honorato de Azevedo / 10015016, Lillian Pedrosa Marcolli / 10014979, Livia Pires Tavares Pacheco Guimarães / 10020358, Luciana Fulgencio Guedes de Brito / 10005471, Luciane Benedita Duarte Pivetta / 10015173, Lucio Marra Soares / 10004731, Ludmilla Fonce de Leon Diogo Da Silveira / 10010301, Luiza Cardoso de Quadros / 10014951, Manoel Jose Rodrigues / 10018564, Marcela Lacerda Dumont Nunes / 10000305, Marcello Tucheil Lourenço / 10019917, Marcelo Silva Kitamoto / 10009555, Marcos Augusto Barth Tucunduva / 10006754, Marlon Abselmo Duarte Da Costa / 10000243, Mauricio Tibério Ferreira / 10004073, Milene Pimenta dos Santos / 10006208, Monique Agostini Pezzini / 10003725, Nayane Barbosa Lanzieri / 10016231, Patricia Freitas Faria / 10009512, Paula Lopes Borges / 10018202, Paulo Cesar Inacio / 10014432, Pedro Costa Nucci / 10018015, Pedro Henrique Mota de Araújo / 10003301, Pericles Alcantara Pereira / 10012774, Priscila Caxambu de Almeida / 10002784, Rachel Jurca Accioly / 10015841, Rafael Alexandre Nogueira / 10003582, Rafael

de Filipo Geri / 10009017, Raiani Nascimento Alberto / 10011859, Ramon Santos Fernandez / 10005605, Rebecca Farah Valente / 10016377, Regis Freitas Ramos / 10016626, Renata Cristina Gracioso Ferreira / 10004402, Renata Maria Cid Silva / 10011863, Ricardo Afonso Bonito / 10000056, Robson Timoteo Damasceno / 10003906, Rodolfo Lucas Siqueira de Lima e Silva / 10009433, Rodrigo Borges Sengik / 10008747, Ronald Souza Monteiro de Barros / 10008561, Simone de Moraes Silva / 10004401, Talita Emmanuelle de Melo Silverio Direito / 10004665, Tatiane Manuchack Joseph Lima / 10011121, Taynara Dias Rabelo / 10005339, Thiago Nunes de Sousa / 10011731, Ulysses Campregher Scucuglia / 10000040, Vanessa Nitta / 10015016, Vanilson Leite Avelange / 10014321, Vitor Batista Gomes Silva / 10024400, Vitor Cavalcanti Carvalho / 10017052, Wagner Bissa Lima / 10000035, Wendel Francisco de Oliveira / 10018206, Wesley Berbert Pereira.

3.1 Homologação de matrículas dos candidatos sub judice no Curso de Formação Profissional, na seguinte ordem: número de inscrição e nome do candidato em ordem alfabética.

10004936, Alice Vogel Pires / 10015141, Ahyaro de Assis Ximenes / 10009407, Elza Lorena Paiva de Sena Albuquerque / 10003766, Mariella Pereira Lima / 10078303, Roberta Juliane de Lima Santos / 10012278, Wagner Borges de Araújo Franco.

VALQUIRIA SOUZA TEIXEIRA DE ANDRADE

COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 3/2012 - UASG 200018

Número do Contrato: 00025/2010, subrogado pela UASG: 200028 - MJ-DFP-CTI-COORD. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

Nº Processo: 082069000732010015.

PREGÃO SISP Nº 2/2010 Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 07959360000107. Contratado: VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO - TELEFONICO LTDA. Objeto: Suprimento do volume estimado de atendimentos por ano em 50% (cinquenta por cento). Modifica o item 2.3.1 do contrato original que passará a vigor com a seguinte redação: "Os serviços a serem contratados pela CONTRATANTE correspondem a um volume estimado de 750.000 (setecentos e cinquenta mil) atendimentos por ano. O valor mensal do presente contrato passará de R\$ 177.956,68 para R\$ 88.978,34 a partir de 01/08/2012. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Vigência: 13/08/2012 a 26/10/2012. Valor Total: R\$255.071,25. Fonte: 100000000 - 2012NE800027. Data de Assinatura: 13/08/2012.

(SICON - 14/08/2012) 200342-00001-2012NE800025

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 8/2012 - UASG 200358

Nº Processo: 08210010721201278. Objeto: Contratação de serviço continuado de recepção (10 pontos). Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 15/08/2012 de 08h00 às 17h00 e de 14h às 17h39. Endereço: Av. Walter Ananias 705 Jaraguá - MACEIO - AL. Entrega das Propostas: a partir de 15/08/2012 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 28/08/2012 às 16h00 no site www.comprasnet.gov.br.

DORIVAL JOSE DOS SANTOS SILVA
Pregoeiro

(SISEC - 14/08/2012) 200358-00001-2012NE800004

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO PARANÁ

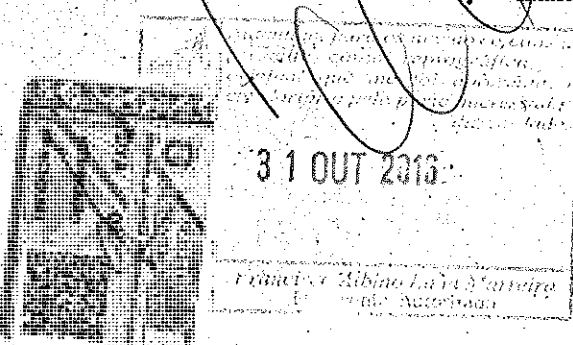
AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9/2012 - UASG 200366

Nº Processo: 0838901038201201. Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de recepção a requerentes de documentos de viagem nos pontos de emissão desses documentos, com execução mediante o regime de empreitada por preço global, visando atender às necessidades das Unidades do Departamento de Polícia Federal no Paraná. Total de Itens Licitados: 00002. Edital: 15/08/2012 de 08h30 às 11h30 e de 14h às 17h30. Endereço: Avenida Paraná 3470/3471, Jardim Polo Centro Jardim Polo Centro - FOZ DO IGUAÇU - PR. Entrega das Propostas: a partir de 15/08/2012 às 08h30 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 27/08/2012 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br.

JOANA ELIZA DA COSTA RIBEIRO
Pregoeiro

(SISEC - 14/08/2012) 200366-00001-2012NE800007

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24.08.2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO
N.º 25/2010 – CGTI/DG/DPF QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR
INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO-GERAL
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, NA
FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 1.060 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 13/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, resolvem firmar o presente **CONTRATO**, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010-CGTI/DG/DPF, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:



Atentado, para os devidos efeitos, a
presente cópia xerográfica
original que me foi apresentada
em Cartório da parte interessada
em 31 OUT 2013

Francisco Albino Lima Moreira
Escritor Autorizado

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a prorrogação do Contrato Original pelo período de 27/10/2012 a 26/10/2013.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.042.500,00 (Um milhão quarenta e dois mil e quinhentos reais).

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

Plano Interno: 702T

Nota de Empenho nº 2012NE800027

2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

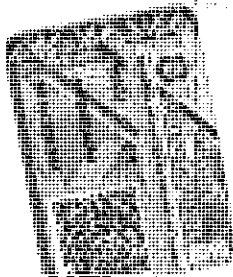
3.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO FORO

5.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento.



31 OUT 2013

André Albino Lima Machado
Escritório Autógrafo

5.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

Brasília/DF, ____ de ____ de 2012.

VALDECY DE URQUIZA E SILVA JÚNIOR
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação



Deborah Gama Barr

DEBORAH GAMA BARR
Representante Legal

VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA

Testemunhas:

INS 470	RECONHEÇO A(S) FIRMA(S) <i>De Deborah Gama Barr</i>
FÉ	
17 OUT. 2012	
TESTEMUNHO DA VERDADE	
CLÁUDIO MARTINS TABELIÃO	

Valido Somente com Selo de Autenticidade

PATRICIA LOPES MATEUS DE OLIVEIRA
Escritor Autorizada



31 OUT 2013
Francisco Albino Lima Moreira
Escritor Autorizada



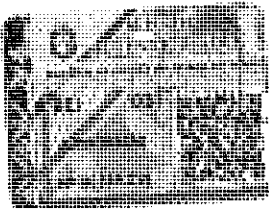
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**QUINTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º
25/2010 – CGTI/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A
UNIÃO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA
FEDERAL E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, NA FORMA
ABAIXO:**

A **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ** através da **COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador-Geral Substituto, o Senhor **LUIS OTÁVIO GOUVEIA**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 113 da Secretaria Executiva do Ministério da Justiça, de 14/06/2011, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010-CGTI/DPF, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a prorrogação do período de vigência do Contrato 25/2010, estabelecida pelo Quarto Termo Aditivo, pelo período de 27/10/2013 a 26/10/2014.



Francisco Albino Lima Correia
Escritor Autorizada

31 OUT 2013

1.2. Fica assegurado o direito ao reajuste do contrato previsto na cláusula décima do contrato original.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.042.500,00 (Um milhão quarenta e dois mil e quinhentos reais).

2.2. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

Plano Interno: 702T

Nota de Empenho nº 2013NE800043

2.3. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA

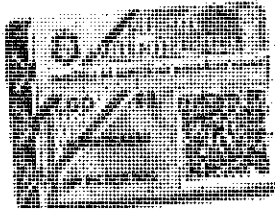
3.1. Para a execução das obrigações assumidas, o DPF exigirá da empresa em até 10 (dez) dias após a assinatura do presente Termo Aditivo, a prestação de garantia correspondente a 3% (três por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA RATIFICAÇÃO

4.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

5.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.



31 OUT 2016

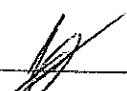
Francisco Albino Lima Marinho
Assessoria Autorizada

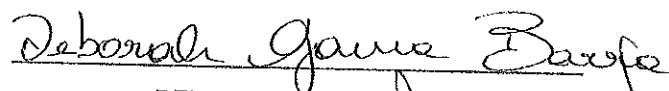
6. CLÁUSULA SEXTA – DO FORO

6.1. As partes elegem o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento;

6.2. E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

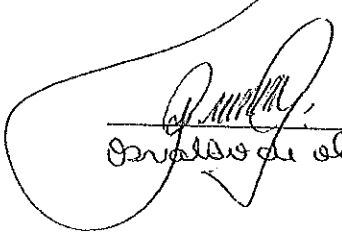
Brasília/DF, 25 de Outubro de 2013.

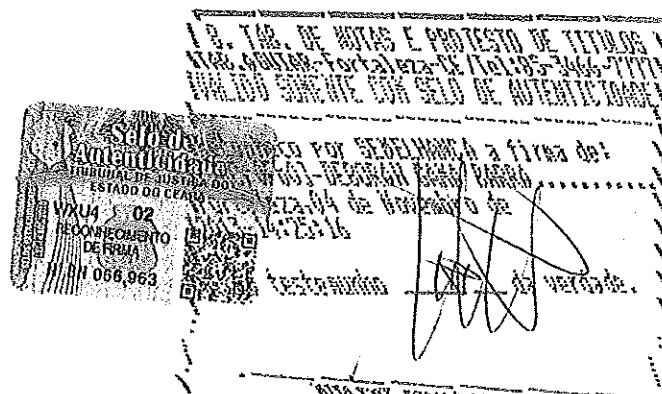

LUIS OTÁVIO GOUVEIA
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação
Substituto


DEBORAH GAMA BARR
Representante Legal
VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA

8º Tab.
AGUIAR

Testemunhas:


Francisco Albino Lima Marreira





COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 5/2013 - UASG 200028

Número do Contrato: 00025/2010, subrogado pelo UASG: 200028 - MI-DPE-CTI-COORD. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Nº Processo: 08206600783201015. PREGÃO SISP Nº 5/2010. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 0795936000107. Contrato: VECTO SERVIÇOS DE ATENDIMENTO - TELEFÔNICO LTDA. Objeto: O presente termo aditivo tem por finalidade a prorrogação do período da vigência do Contrato 25/2010, estabelecida no Quarto Termo Aditivo, pelo período de 17/10/2013 a 26/10/2014. Fica assegurado o direito ao reajuste do contrato previsto na cláusula décima do contrato original. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Vigência: 27/10/2013 a 26/10/2014. Valor Total: R\$1.942.500,00. Data de Assinatura: 25/10/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200342-00001-2013NE00002

AVISO DE SUSPENSÃO PREGÃO Nº 6/2013

Comunicamos a suspensão da licitação supracitada, publicada no D.O.U. em 05-11-2013. Objeto: Pregão Eletrônico - O registro de preço para provável aquisição de 184 (cento e oitenta e seis) Equipamentos Servidores destinados à implantação do sistema de diretório, Active Directory, no âmbito do Departamento de Polícia Federal, com amparo legal de busca pela qualidade na execução dos serviços institucionais.

ODILON TELES DE MESQUITA
Pregoeiro

(SIDEF - 08/11/2013) 200342-00001-2013NE00002

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO AMAZONAS

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 8/2013 - UASG 200382

Nº Processo: 0824000282201311. Objeto: Serviços de telefonia móvel para atender as necessidades da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado do Amazonas. Total de itens licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 24º, inciso IV da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Licitação já realizada, cumprindo esta dispensa apenas um caráter técnico, visando o pagamento de contrato concluído. Declaração de Dispensa em 17/10/2013. MARIA LUIZETE SOUZA DA SILVA, Chefe do Setor de Registro e Ratificação em 17/10/2013. SERGIO LUCIO MAR DOS SANTOS FONTES Superintendente Regional Dpflam. Valor Global: R\$ 10.774,32. CNPJ CONTRATADA: 02.558.157/0001-62 TELEFONICA BRASIL S.A.

(SIDEF - 08/11/2013) 200382-00001-2013NE00002

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESPÍRITO SANTO

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 20/2013 - UASG 200352

Nº Processo: 0828501461201375. Objeto: Capacitação no "Curso de Certificação PROCEL/EDIFICA para Edificações Comerciais, de Serviços e Públicas" Total de itens licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, inciso II da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Contratação de serviços técnicos especializados no art. 13 da Lei 8.666/93. Declaração de Inexigibilidade em 06/11/2013. DEUSVALDO RESPLANDE DE CARVALHO, Chefe do Setor de Registro e Ratificação em 06/11/2013. ERIVELTON LEO DE OLIVEIRA, Superintendente Regional. Valor Global: R\$ 1.290,00. CNPJ CONTRATADA: 10.882.019/0001-62 AEA CURSOS LTDA - ME.

(SIDEF - 08/11/2013) 200352-00001-2013NE00001

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 21/2013 - UASG 200352

Nº Processo: 08285013821201375. Objeto: Inscrição no "Seminário Nacional Contratos Administrativos: Recibo do contrato e aplicação de penalidades" a ser ministrado pela ZENITE INFORMAÇÃO E CONSULTORIA. Total de itens licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, inciso II da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Combinado com o inciso VI da alínea 13 da Lei 8.666/93. Declaração de Inexigibilidade em 05/11/2013. DEUSVALDO RESPLANDE DE CARVALHO, Chefe do Setor de Registro e Ratificação em 05/11/2013. ERIVELTON LEO DE OLIVEIRA, Superintendente Regional. Valor Global: R\$ 3.450,00. CNPJ CONTRATADA: 06.781.059/0001-15 ZENITE INFORMAÇÃO E CONSULTORIA S.A.

(SIDEF - 08/11/2013) 200352-00001-2013NE00001

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/acesso/ab.html>, pela código 00032013111100183.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO MATO GROSSO DO SUL

EXTRATO DE CONTRATO Nº 10/2013 - UASG 200354

Nº Processo: 083350322201355. PREGÃO SISP Nº 11/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 02926154000134. Contratado: EINALDO CONSOLINI - EPP. Objeto: Contratação de empresa especializada em manutenção preventiva, corretiva e estética, de mecânica, elétrica, tapeçaria e pintura, com fornecimento e troca de peças para 06 contratuções para a DPFLAMMS. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e demais legislações pertinentes. Vigência: 04/11/2013 a 03/11/2014. Valor Total: R\$68.858,00. Data de Assinatura: 04/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200354-00001-2013NE00001

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 20/2013 - UASG 200354

Número do Contrato: 620314. Nº Processo: 083350322201355. PREGÃO SISP Nº 11/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 15587547000102. Contratado: A.M.S.C. CONSTRUÇÃO CIVIL LTDA - ME. Objeto: Acréscimo de 25% ao Contrato 06/2013 - manutenção predial com ou sem fornecimento de material e peças de reposição para SR/MS e serviços eventuais e emergenciais nas Delegacias. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e demais legislações pertinentes. Valor Total: R\$12.251,75. Data de Assinatura: 07/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200354-00001-2013NE00002

RESULTADO DE JULGAMENTO PREGÃO Nº 10/2013

Resultado do pregão 10/2013-SR/DPE/MS, UASG 200354, para Registro de Preços de material de consumo diversos para suprir a SR/DPE/MS e suas unidades subordinadas. Validade das atas: 13/11/2013 a 13/11/2014. Vencedor(s): 02.741.293/0001-93 - LIVRARIA E PAPELARIA NACIONAL LTDA - EPP - Grupos: 1 (Valor Global R\$ 460,50) e 3 (Valor Global R\$ 869,10); 03.275.074/0001-29 - CHOUPIANA PISCARIA E CAMPING LTDA - ME - Item 82 (Valor Global R\$ 9.400,00); 04.393.895/0001-94 - M. K. TRANJAN ETIQUETAS - EPP - Grupo: 8 (Valor Global R\$ 6.719,70); 08.894.946/0001-50 - INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MATERIAIS PARA ESCRITÓRIO PERI LTDA - Grupo: 6 (Valor Global R\$ 1.084,20); 09.602.707/0001-01 - ERNAINA RIBAS MATEUS - ME - Grupos: 13 (Valor Global R\$ 35.472,00), 18 (Valor Global R\$ 1.434,50) e item 81 (Valor Global R\$ 8.040,60); 10.787.807/0001-70 - R.S.P.P.E. RES-PROD. DE LIMPEZA - ME - Grupos: 4 (Valor Global R\$ 1.537,50), 5 (Valor Global R\$ 2.958,00) e item 70 (Valor Global R\$ 469,50); 10.986.234/0001-03 - TOTAL DISTRIBUIDORA E ATACADISTA LTDA - EPP - Grupos: 12 (Valor Global R\$ 3.187,00), 14 (Valor Global R\$ 742,00) e item 85 (Valor Global R\$ 3.069,00); 11.877.124/0001-76 - PREVIX EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA PROFISSIONAL LTDA - ME - Grupo: 11 (Valor Global R\$ 1.078,80); 15.731.267/0001-26 - J.C.T. MONTEIRO COMERCIAL - ME - Grupos: 10 (Valor Global R\$ 405,00), 15 (Valor Global R\$ 885,00), 16 (Valor Global R\$ 540,00), 17 (Valor Global R\$ 692,00), 19 (Valor Global R\$ 2.246,50) e item 63 (Valor Global R\$ 17.246.559/0001-71 - COMERCIAL DE ALIMENTOS WADESHIRO LTDA - ME - Grupos: 2 (Valor Global R\$ 3.565,00), 7 (Valor Global R\$ 3.954,20), 20 (Valor Global R\$ 1.087,90), item 80 (Valor Global R\$ 1.602,00), item 83 (Valor Global R\$ 1.990,00), item 87 (Valor Global R\$ 1.231,30) e item 88 (Valor Global R\$ 840,42); 17.606.777/0001-03 - NEO MERCANTE ELETRONICA E PAPELARIA LTDA - ME - Grupo: 9 (Valor Global R\$ 2.210,00).

LARGAR PAULO MARCON
Superintendente

(SIDEF - 08/11/2013) 200354-00001-2013NE00002

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO TOCANTINS

EXTRATO DE CONTRATO Nº 13/2013 - UASG 200401

Nº Processo: 0829700142201301. PREGÃO SISP Nº 7/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 0563085000103. Contratado: VIKINIA COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS - PARA ESCRITÓRIO LTDA - E. Objeto: Contratação de empresa especializada para locação de máquinas copiadoras para a SR/DPE/TO com manutenção preventiva e corretiva, contemplando a instalação de 3 equipamentos em Palmas/TO e 1 em Araguaína/TO. Fundamento Legal: Lei 8.666/1993. Vigência: 07/11/2013 a 07/11/2014. Valor Total: R\$17.280,00. Data de Assinatura: 07/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200401-00001-2013NE00007

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

RATIFICAÇÃO

No Extrato de Contrato Nº 17/2013, publicado no D.O.U. de 08/11/2013, Seção 3, Pág. 160, onde se lê: "Objeto: R\$ 13.380.000,00. Leilão: Valor Total: R\$ 13.380.000,00".

(SICON - 08/11/2013) 200169-00001-2013NE00002

1ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE CONTRATO Nº 32/2013 - UASG 200121

Nº Processo: 08662005700201311. PREGÃO SISP Nº 9/2013. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 12594884000139. Contratado: TOTAL COMUNICAÇÃO LTDA - ME. Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de ASSESSORIA EM COMUNICAÇÃO, consistindo no atendimento eletrônico de mídia televisiva, visando acompanhar, conhecer e arquivar os fatos ou acontecimentos que interessam a 1ª SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL em Goiás. Fundamento Legal: Lei 8.666/93, Lei 10.520/02, Decreto 2271/97, IN SUT/MPDQ 02/08. Vigência: 11/11/2013 a 10/11/2014. Valor Total: R\$10.998,96. Data de Assinatura: 05/11/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200121-00001-2013NE00003

1º DISTRITO REGIONAL

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 1/2013 - UASG 200141

Nº Processo: 08675001847201311. Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva com substituição de peças e acessórios específicos dos aparelhos eletrônicos da marca INFORMATICS, modelo AICO S28-SUR IV, e das impressoras acopladas aos equipamentos pertencentes ao 1º Distrito de Polícia Rodoviária Federal-DF. Total de itens licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, Caput, da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: O serviço objeto da contratação só pode ser prestado por representante comercial exclusiva. Declaração de Inexigibilidade em 12/08/2013. GUSTAVO BRITO, Chefe do Nat. Ratificação em 12/08/2013. FERNANDO CESAR PEREIRA FERREIRA, Chefe do Distrito. Valor Global: R\$ 29.965,01. CNPJ CONTRATADA: 08.450.733/0001-47 F B GIRA & CIA LTDA.

(SIDEF - 08/11/2013) 200141-00001-2013NE00008

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 2/2013 - UASG 200141

Nº Processo: 08675001857201311. Objeto: Contratação de serviço de verificação metrológica de equipamentos do tipo Enmetro, pertencentes ao 1º Distrito de Polícia Rodoviária Federal-DF. Total de itens licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, Caput, da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: Inexigibilidade de competição em razão do monopólio quanto à verificação oficial de equipamentos em que dispõe o INMETRO. Declaração de Inexigibilidade em 12/08/2013. GUSTAVO BRITO, Chefe do Nat. Ratificação em 12/08/2013. FERNANDO CESAR PEREIRA FERREIRA, Chefe do Distrito. Valor Global: R\$ 25.443,40. CNPJ CONTRATADA: 00.662.270/0001-68 INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO.

(SIDEF - 08/11/2013) 200141-00001-2013NE00008

2ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1/2013 - UASG 200120

Número do Contrato: 202012. Nº Processo: 08656003203201228. PREGÃO SISP Nº 11/2012. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 08518233000192. Contratado: PRIME SUPRIMENTOS E EQUIPAMENTOS - DE INFORMATICA LTDA - ME. Objeto: Prorrogação temporal da prestação de serviços de locação de multifuncionários para as unidades administrativas e operacionais do 2º SR/PR. Fundamento Legal: Art. 57, IV da Lei nº 8.666/93. Vigência: 12/11/2013 a 11/11/2014. Valor Total: R\$58.350,40. Data de Assinatura: 30/10/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200120-00001-2013NE00005

3ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE CONTRATO Nº 17/2013 - UASG 200128

Nº Processo: 08669001209201371. PREGÃO SISP Nº 5/2013. Contratante: 21 de junho de 1993A - CNPJ Contratado: 07407618000163. Contratado: VIRE COMÉRCIO DE PRODUTOS LTDA - ME. Objeto: Aquisição de aparelhos de ar condicionado sendo: 16 APARELHO DE AR CONDICIONADO SPLIT - 12.000 BTU's e 02 APARELHO DE AR CONDICIONADO SPLIT - 30.000 BTU's. Fundamento Legal: Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, e subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/93. Vigência: 25/10/2013 a 25/10/2014. Valor Total: R\$25.807,50. Data de Assinatura: 25/10/2013.

(SICON - 08/11/2013) 200128-00001-2013NE00003

5ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 5/2013 - UASG 200116

Número do Contrato: 52008. Nº Processo: 086557013655366881. PREGÃO SISP Nº 21/2008. Contratante: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - CNPJ Contratado: 4786084000174. Contratado: THERNET SERVIÇOS S/A. Objeto: Prorrogação, excepcionalmente, do prazo de vigência do Contrato nº 05/2008, pelo período de até 12 (doze) meses.

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/acesso/ab.html>, que institui a Infraestrutura de Dados Públicos Brasileira - ICP-Brasil.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



**SEXTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 25/2010
– CGTI/DPF QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO
FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO-
GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO
TELEFÔNICO LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO**, por intermédio da **COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00394494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador-Geral, o Senhor **WASHINGTON CLARK DOS SANTOS**, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 4139/2013 do Ministério da Justiça, de 31/12/2013, e ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, com sede na Rua Rangel Pestana, 1161, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza – CE, CEP – 60.833-012, inscrita no CNPJ 07.989.360/0001-07, designada **CONTRATADA** e representada pela sua Representante Legal, a Sra. **DEBORAH GAMA BARRA**, brasileira, portadora do RG nº 2001002072121 SSP/CE e CPF nº 412.947.342-53, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010-CGTI/DPF, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

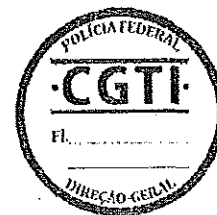
- 1.1. O presente Termo Aditivo tem por finalidade a prorrogação do período de vigência do Contrato 25/2010, estabelecida pelo Quinto Termo Aditivo, pelo período de **27/10/2014 a 26/10/2015**.
- 1.2. Fica assegurado o reajuste de preços do período de **10/2013 a 09/2014**, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos do art. 55, III e art. 65, § 8º da Lei nº 8.666/93, bem como na cláusula décima do contrato original.



co Albing da Moura
coordenadora



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 2.1. O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ 1.103.575,49 (um milhão cento e três mil e quinhentos e setenta e cinco reais e quarenta e nove centavos).
- 2.2. As despesas decorrentes da execução do presente Termo serão realizadas da seguinte forma: R\$ 183.929,25 (cento e oitenta e três mil novecentos e vinte e nove reais e vinte e cinco centavos) para o exercício de 2014 e R\$ 919.646,24 (novecentos e dezenove mil seiscentos e quarenta e seis reais e vinte e quatro centavos), para o exercício de 2015, cuja dotação será indicada tão logo seja disponibilizada.
- 2.3. Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI/DPF, no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº 06.181.2070.2586.0001 e 06122211220000001

Natureza de Despesa: 339039

Emitente: 200342/00001

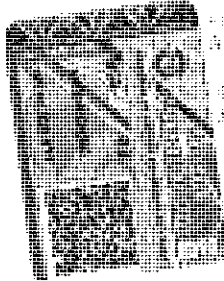
Plano Interno: 378 e 702

Nota de Empenho nº 2014NE800113 e 2014NE 800009

- 2.4. No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA

- 3.1. Para a execução das obrigações assumidas, o DPF exigirá da empresa em até 10 (dez) dias após a assinatura do presente Termo Aditivo, a prestação de garantia correspondente a 3% (três por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências.



31 OUT 2013

Francisco Albino Lima M...
Assessoria Autorizada

2 54



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



4. CLÁUSULA QUARTA - DA RATIFICAÇÃO

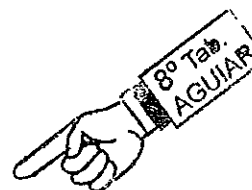
4.1. As demais cláusulas e condições do Contrato, não modificadas expressamente neste Termo, permanecem inalteradas.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

5.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

Brasília/DF, 17 de outubro de 2014.

WASHINGTON CLARK DOS SANTOS
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação/DPF



31 OUT 2014

DEBORAH GAMA BARRA
Representante Legal
VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA

Francisco Albino Lima Marreiros
Escrivente Autorizado

Testemunhas:

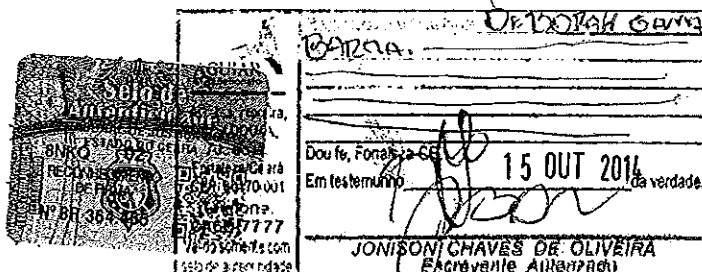
Amo Resúndio C. Guilherme

RG: 9801036120

Wimmy

Sandra Torres de Souza
Agente Administrativo
Matrícula 11.838

RG: 1.404.3251 DF



Welber Múller S. Oliveira
OAB/CE 23.292



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, inscrita com o CNPJ 07.989.360/0001-07, estabelecida Na Av. Visconde do Rio Branco, 3609, Fátima, Fortaleza/CE, através do Contrato Administrativo nº 52/2015-SSPDS, vem executando para a SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL, CNPJ 01.869.566/0001-17, com sede na Av. Bezerra de Menezes, 581, bairro São Gerardo, em Fortaleza, em modalidade de serviço continuado a partir de outubro de 2015, com a vigência de 12 meses, atividades de monitoramento e atendimento de tecnologia da informação e comunicação.

Declaramos que em Abril de 2016 contávamos com um quadro de 176 funcionários.

Fortaleza, 25 de Julho de 2016



Klênio Savyo Nascimento de Sousa - Ten Cel PM
COORDENADOR DA COGEP/SSPDS

Handwritten signature and stamp of Klênio Savyo Nascimento de Sousa

1ª Tabelionato de Notas de Fortaleza - Cartório Moreira de Deus
Rua Casimiro Montenegro, 50 - Monte Castelo - Fortaleza - CE
Fone (85) 3223-9565 - CEP 60325-720 - Site: www.moreiradedeus.com.br
Tabela: Maria de Fátima Botelho Moreira de Deus

Reconheço por semelhança a(s) firma(s) abaixo:
KLÊNIO SAVYO NASCIMENTO DE SOUSA

Fortaleza, 08/09/2016 14:03:28 23306
Em testemunho da verdade,
Maria Jocilene da Silva - Esc. Autorizada

Confira os dados do ato em: selodigital.tjce.jus.br/portal



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

EMPRESA

CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º 52/2015-SSPDS

SACC N.º 972629

PROCESSO VIPROC N.º 2614300/2014

CERTIDÃO DE LICITAÇÃO N.º 392804

RESERVA ORÇAMENTÁRIA N.º 844415

**CONTRATO CELEBRADO ENTRE O
ESTADO DO CEARÁ, POR MEIO DA
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
E DEFESA SOCIAL - SSPDS E A
EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA,
PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA.**

O **ESTADO DO CEARÁ**, por meio da **Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social**, inscrita no C.N.P.J. sob n.º 01.869.566/0001-17, com sede na Av. Bezerra de Menezes, 581, bairro São Gerardo, em Fortaleza-CE, CEP.: 60.325-003, doravante denominada **CONTRATANTE** ou **SSPDS**, representada por seu Secretário Executivo, o Sr. **Raúfilio Santiago Vidal**, CPF/MF N.º 228.534.803-72, nomeado por meio do Diário Oficial do Estado do Ceará n.º 036 de 24/02/2015, e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, inscrita no C.N.P.J sob o n.º 07.989.360/0001-07, estabelecida na Av. Visconde do Rio Branco, n.º 3609, Bairro de Fátima, em Fortaleza-CE, CEP: 60.305-304, fone: (85) 3194 4300, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato, através de Procuração "AD JUDICIA ET EXTRA", pelo Sr **Welber Müller Guimarães Oliveira**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/CE, sob o n.º 23.292, portador do RG n.º 99010122477 e do CPF/MF n.º 644.606.903-06, tendo em vista o resultado da licitação sob forma do **Pregão Presencial n.º 20150006 da SSPDS**, têm entre si justa e acordada a celebração do presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO

1.1. O presente contrato tem como fundamento o edital do **Pregão Presencial n.º 20150006 da SSPDS**, e seus anexos, os preceitos do direito público, e a Lei federal n.º 8.666/1993, com suas alterações, e, ainda, outras leis especiais necessárias ao cumprimento de seu objeto.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E A PROPOSTA

2.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do **Pregão Presencial n.º 20150006 da SSPDS** e seus anexos, ao Termo de Referência n.º 02/2014-CEGEP/CODESP/SSPDS datado de 01/04/2014 e à proposta da CONTRATADA datada de 01/09/2015, os quais constituem parte deste instrumento, independente de sua transcrição.





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

EMPRESA

QUINTO TERMO ADITIVO
CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 052/2015-SSPDS
SACC 972629
PROCESSOS VIPROC Nº 2607310/2017
PRE-RESERVA ORÇAMENTÁRIA Nº 947855

QUINTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO
N.º 052/2015 (SACC 972629) - SSPDS,
CELEBRADO ENTRE O ESTADO DO CEARÁ,
POR MEIO DA SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL,
E DO OUTRO A EMPRESA VECTOR
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO
LTDA, PARA O FIM QUE NELE SE
DECLARA.

DAS PARTES CONTRATANTES: a **SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**, denominada **CONTRATANTE** ou **SSPDS**, neste ato representada por seu Secretário Executivo, o Sr. **Adriano de Assis Sales**, CPF/MF Nº 611.898.981-87, nomeado por meio do Diário Oficial do Estado do Ceará nº 043 de 03/03/2017 (pág. 01), e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, denominada **CONTRATADA**, representada neste ato, através de Procuração "AD JUDICIA ET EXTRA", pelo Sr **Welber Müller Guimarães Oliveira**, resolvem firmar o presente termo, tendo em vista o resultado final do **Pregão Presencial, Nº 2015006 da SSPDS**, tudo de acordo com a Lei federal n.º 10.520, de 17/07/2002, o Decreto Estadual 28.089, de 10/01/2006, e subsidiariamente os dispositivos da Lei federal 8.666/93 e suas alterações posteriores, com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 O presente Termo Aditivo fundamenta-se:

I. Nos termos das cláusulas e condições do Contrato nº 52/2015-SSPDS (SACC 972629);

II. Nos termos que constam no Processo nº 2607310/2017;

III. Nas normas do inciso II, alínea "d", e §8º do art. 65; art. 58, I, §1º da Lei federal nº. 8.666/1993 e suas alterações posteriores, bem como o art. 54 da Lei nº 8.666/1993 c/c art. 385 da Lei nº 10.406/2002.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 Este Termo Aditivo tem por objeto a repactuação do Contrato nº 52/2015-SSPDS (SACC 972629), em decorrência do reajuste de salário, vale alimentação e cesta básica, conforme Convenção Coletiva de Trabalho 2017/2017, pactuado entre o Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado do Ceará e o Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, bem como a remissão parcial da dívida originada da referida repactuação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

3.1 O valor mensal do contrato após a repactuação passa de R\$ 455.570,12 (quatrocentos e cinquenta e cinco mil e quinhentos e setenta reais e doze centavos), para R\$ 487.791,47 (quatrocentos e oitenta e sete mil setecentos e noventa e um reais e quarenta e sete

centavos), e o valor anual após a repactuação passa de R\$ 5.466.841,44 (cinco milhões e quatrocentos e sessenta e seis mil e oitocentos e quarenta e um reais e quarenta e quatro centavos), para R\$ 5.853.497,64 (cinco milhões oitocentos e cinquenta e três mil quatrocentos e noventa e sete reais e sessenta e quatro centavos).

CLÁUSULA QUARTA – DA REMISSÃO DA DÍVIDA

4.1 A contratada em comum acordo com a contratante, concede a remissão parcial da dívida dos valores devidos referente às diferenças da repactuação dos meses de janeiro a dezembro de 2017. O valor total da remissão corresponderá a R\$ 64.913,97 (sessenta e quatro mil, novecentos e treze reais e noventa e sete centavos), aplicado sobre o valor de R\$ 317.955,01 (trezentos e dezessete mil novecentos e cinquenta e cinco reais e um centavo), passando a ser pago a empresa a título de diferença de repactuação R\$ 253.040,96 (duzentos e cinquenta e três mil, quarenta reais e noventa e seis centavos), dando as partes plena quitação do montante devido.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

5.1 A vigência deste Termo Aditivo é a partir da data da sua assinatura, com efeitos retroativos a 1º de janeiro de 2017.

CLÁUSULA SEXTA – DA RATIFICAÇÃO

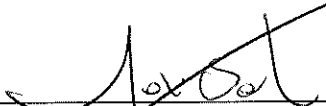
6.1 Permanecem inalteradas as demais cláusulas do contrato que não foram expressamente modificadas por este Termo Aditivo.

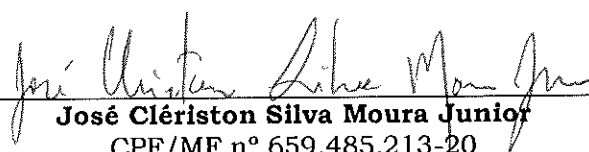
CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

7.1 A publicação resumida deste instrumento no Diário Oficial do Estado – DOE, condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pela Contratante.

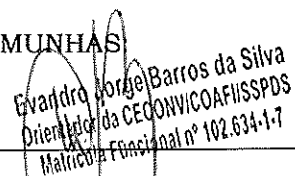
E, por estarem justos e acordados, lavrou-se o presente instrumento, Termo Aditivo, em três vias, o qual lido e achado conforme, vai devidamente assinado pelas partes juntamente com as 02(duas) testemunhas abaixo, para que surtam os devidos e legais efeitos.

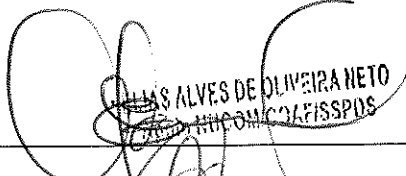
Fortaleza, 04 de Dezembro de 2017.


Adriano de Assis Sales
CPF/MF nº 611.898.981-87
Secretário Executivo da Segurança Pública e
Defesa Social

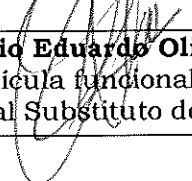

José Clériston Silva Moura Junior
CPF/MF nº 659.485.213-20
Representante da Empresa VECTOR
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO
TELEFÔNICO LTDA

TESTEMUNHAS

1. 
Evandro Jorge Barros da Silva
Orientador da CECONVICOAFI SSPDS
Matrícula Funcional nº 102.634-1-7

2. 
ALMS ALVES DE OLIVEIRA NETO
Orientador da CECONVICOAFI SSPDS


Klênio Sávio Nascimento de Sousa
Matrícula funcional nº 300.225-1-3
Fiscal do Contrato


Flávio Eduardo Oliveira Nunes
Matrícula funcional nº 300.193-1-8
Fiscal Substituto do Contrato



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

ANEXO I

PLANILHA VIGENTE

PLANILHA CONFORME TERCEIRO TERMO ADITIVO - SUPRESSÃO CONVENÇÃO COLETIVA 2016

20%															14,80		14,80									
N°	CATEGORIAS	QTD	ADICIONAL NOTURNO	ENC. SOC. 68,79%	MONT. A	V.A.	CESTA BÁSICA	AUXÍLIO SAÚDE	V.T.	FARDA	TX. ADM. 1,00%	TRIB. 14,25%	MONT. B.	A + B	TOT. X QTD											
1	Digitador	2	1.129,08	776,69	1.905,77	322,34	55,00	29,54	42,26		19,06	338,29	806,49	2.712,26	5.424,52											
2	Operador de Microcomputador	7	1.323,16	910,20	2.233,36	322,34	55,00	29,54	30,61		22,33	383,78	843,61	3.076,97	21.538,79											
3	Operador de Microcomputador	94	1.323,16	949,92	2.330,82	322,34	55,00	29,54	30,61	10,00	23,31	399,23	870,03	3.200,85	300.879,99											
4	Técnico em Teleprocessamento e Rede	5	1.789,94	1.231,30	3.021,24	322,34	55,00	29,54			30,21	492,81	929,91	3.951,15	19.755,75											
5	Suporte Op. Em Hard. E Software	6	2.230,00	1.534,02	3.764,02	322,34	55,00	29,54			37,64	599,72	1.044,24	4.808,26	28.849,55											
6	Programador Junior	1	2.548,23	1.752,93	4.301,16	322,34	55,00	29,54			43,01	677,03	1.126,92	5.428,08	5.428,08											
7	Programador Pleno	4	3.822,35	2.629,39	6.451,74	322,34	55,00	29,54			64,52	986,55	1.457,95	7.909,69	31.638,78											
8	Sistema, Suporte e O&M (Negócios)	3	6.897,00	4.744,45	11.641,45	322,34	55,00	29,54			116,41	1.733,48	2.256,77	13.898,22	41.694,66											
TOTAL		122													455.210,12											
Provisionamento Mensal (Fixo)															360,00											
Valor Mensal Estimado															455.570,12											
Valor Global Estimado (12 meses)															5.466.841,44											

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DEPARTAMENTO JURÍDICO

04/12/17

[Handwritten signature]

TORNAR SEM EFEITO A DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº166/2017

O Estado do Ceará, através da Secretaria da Saúde do Estado, estabelecida na Av. Almirante Barroso no 600, Praia de Iracema, em Fortaleza-CE, inscrita no CNPJ sob o nº 07954571/0001-04, neste ato representada pela Secretária Executiva da Saúde do Estado do Ceará - SESA, Dra. Lilian Alves Amorim Beltrão, portadora da Carteira de Identidade nº 886657 e inscrita no CPF sob o nº 218.559.003-00, resolve Tornar sem efeito a Dispensa de Licitação nº 166/2017, publicada no Diário Oficial de 16 de agosto de 2017 e o Parecer nº 5313/2017, constantes no processo nº: 3872026/2017.

Maria de Fátima Nepomuceno Nogueira
COORDENADORA JURÍDICA DA ASSESSORIA JURÍDICA

CORRIGENDA

No Diário Oficial nº216, de 21 de novembro de 2017, que publicou o EXTRATO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº0341/2017. Onde se lê: EMPRESA PRODUTOS ROCHE QUÍMICOS FARMACEUTICOS S/A, ITEM:06; TOCILIZUMAB, 20MG/ML, SOLUÇÃO INJETÁVEL PARA INFUSÃO INTRAVENOSA, FRASCO/AMPOLA 10ML; UNIDADE: F/A; QUANTIDADE:1.500; VALOR UNITÁRIO:R\$ 1.225,51; Leia-se: EMPRESA PRODUTOS ROCHE QUÍMICOS FARMACEUTICOS S/A, ITEM:06; TOCILIZUMAB, 20MG/ML, SOLUÇÃO INJETÁVEL PARA INFUSÃO INTRAVENOSA, FRASCO/AMPOLA 10ML; UNIDADE: F/A; QUANTIDADE:1.500; VALOR UNITÁRIO:R\$ 1.225,15; SECRETARIA DA SAÚDE, em Fortaleza/CE, 06 de dezembro de 2017.

Maria de Fátima Nepomuceno Nogueira
COORDENADORA JURÍDICA

ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA

PORTARIA Nº118/2017 - O SUPERINTENDENTE DA ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR a servidora ANA LÚCIA BARRETO XENOFONTE, ocupante do cargo de Supervisor de Unidade DAS - 2, matrícula nº 300302.1.4, desta Autarquia, a viajar à cidade de Crato/CE, no período de 26 a 29 de novembro do corrente ano a fim de participar nas Ações de Implementação e Interiorização dos Programas de Residência - Campanha 16 dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra a Mulher, concedendo-lhe 3,5 diárias e meia, no valor unitário de R\$ 64,83 (sessenta e quatro reais e oitenta e três centavos), totalizando R\$ 226,90 (duzentos e vinte e seis reais e noventa centavos), de acordo com o artigo 3º, alínea b, § 1º do art. 4º; art. 5º e seu § 1º; art. 10, classe IV do anexo I do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à conta da dotação orçamentária da Escola de Saúde Pública do Ceará. ESCOLA DE SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 30 de novembro de 2017.

Salustiano Gomes de Pinho Pessoa
SUPERINTENDENTE

Registre-se e publique-se.

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

PORTARIA Nº1270/2017-GS - O SECRETÁRIO EXECUTIVO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL, no uso de suas atribuições legais delegadas pela Portaria nº 270/2017-GS, DOE de 14/03/2017, e de acordo com o inciso VI, do art. 20, do Decreto nº 29.704, de 08/04/2009, RESOLVE DESLIGAR a estagiária relacionada no anexo único desta Portaria, a partir de 31/10/2017, bem como EXCLUIR da Portaria nº 747/2017-GS, publicada no DOE de 25/07/2017, que autorizou a concessão da bolsa de estágio e auxílio transporte. SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL, em Fortaleza, 25 de outubro de 2017.

Adriano de Assis Sales
SECRETÁRIO EXECUTIVO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Registre-se e publique-se.

ANEXO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº1270/2017-GS, DE 25 DE OUTUBRO DE 2017

Nº	NOME
I	MARIA TEREZA PEREIRA LINO

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº107/2017

I - ESPÉCIE: Celebração do Quinto Termo Aditivo ao Contrato nº 052/2015 (SACC 972629); II - CONTRATANTE: SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL; III - ENDEREÇO: Av. Bezerra de Menezes nº 581, São Gerardo, em Fortaleza - CE; IV - CONTRATADA: VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA; V - ENDEREÇO: Av. Visconde do Rio Branco, nº 3609, Bairro de Fátima, em Fortaleza-CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: O presente Termo Aditivo fundamenta-se: I. Nos termos das cláusulas e condições do Contrato nº 52/2015-SSPDS (SACC 972629); II. Nos termos que constam no Processo nº 2607310/2017; III. Nas normas do inciso II, alínea "d", e §8º do art. 65; art. 58, I, §1º da Lei federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, bem como o art. 54 da Lei nº 8.666/1993 c/c art. 385 da Lei nº 10.406/2002; VII - FORO: Fortaleza - CE; VIII - OBJETO: Constitui-se objeto deste Termo, a repactuação do Contrato nº 52/2015-SSPDS (SACC 972629), em decorrência do reajuste de salário, vale alimentação e cesta básica, conforme Convenção Coletiva de Trabalho 2017/2017, pactuado entre o Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado do Ceará e o Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, bem como a remissão parcial da dívida originada da referida repactuação; IX - VALOR GLOBAL: O valor mensal do contrato após a repactuação passa de R\$ 455.570,12 (quatrocentos e cinquenta e cinco mil e doze centavos), para R\$ 487.791,47 (quatrocentos e oitenta e sete mil setecentos e noventa e um reais e quarenta e sete centavos), e o valor anual após a repactuação passa de R\$ 5.466.841,44 (cinco milhões e quatrocentos e sessenta e seis mil e oitocentos e quarenta e um reais e quarenta e quatro centavos), para R\$ 5.853.497,64 (cinco milhões oitocentos e cinquenta e três mil quatrocentos e noventa e sete reais e sessenta e quatro centavos); X - DA VIGÊNCIA: A partir de sua assinatura; XI - DA RATIFICAÇÃO: Permanece inalterada; XII - DATA: 04 de dezembro de 2017; XIII - SIGNATÁRIOS: Adriano de Assis Sales - Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social e o Sr. José Clériston Silva Moura Junior - Representante Legal da Contratada.

Alyne Arruda de Alencar Coimbra
COORDENADORA JURÍDICA

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº108/2017

I - ESPÉCIE: Celebração do Quinto Termo Aditivo ao Contrato nº 053/2015 (SACC 972634); II - CONTRATANTE: SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL; III - ENDEREÇO: Av. Bezerra de Menezes nº 581, São Gerardo, em Fortaleza - CE; IV - CONTRATADA: CRIART SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA LTDA; V - ENDEREÇO: Rua. Tibúrcio Cavalcante, nº 2850, Bairro Dionísio Torres, em Fortaleza-CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: O presente Termo Aditivo fundamenta-se: I. Nos termos das cláusulas e condições do Contrato nº 53/2015-SSPDS (SACC 972634); II. Nos termos que constam no Processo nº 2453674/2017; III. Nas normas do inciso II, alínea "d", e §8º do art. 65; art. 58, I, §1º da Lei federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, bem como o art. 54 da Lei nº 8.666/1993 c/c art. 385 da Lei nº 10.406/2002; VII - FORO: Fortaleza - CE; VIII - OBJETO: Constitui-se objeto deste Termo, a repactuação do Contrato nº 53/2015-SSPDS (SACC 972634), em decorrência do reajuste de salário, vale alimentação e cesta básica, conforme Convenção Coletiva de Trabalho 2017/2017, pactuado entre o Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado do Ceará e o Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, bem como a remissão parcial da dívida originada da referida repactuação; IX - VALOR GLOBAL: O valor mensal do contrato após a repactuação passa de R\$ 485.212,16 (quatrocentos e oitenta e cinco mil e duzentos e doze reais e dezesseis centavos), para R\$ 519.874,77 (quinhentos e dezenove mil e oitocentos e setenta e quatro reais e setenta e sete centavos), e o valor anual após a repactuação passa de R\$ 5.822.545,92 (cinco milhões e oitocentos e vinte e dois mil e quinhentos e quarenta e cinco reais e noventa e dois centavos), para R\$ 6.238.497,24 (seis milhões e duzentos e trinta e oito mil e quatrocentos e noventa e sete reais e vinte e quatro centavos); X - DA VIGÊNCIA: A partir de sua assinatura; XI - DA RATIFICAÇÃO: Permanece inalterada; XII - DATA: 04 de dezembro de 2017; XIII - SIGNATÁRIOS: Adriano de Assis Sales - Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social e a Sra. Lúcia Maria Simões Pereira - Representante Legal da Contratada.

Alyne Arruda de Alencar Coimbra
COORDENADORA JURÍDICA



CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. Contratação de empresa na prestação de serviços de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRABALHISTAS (CLT), para atender as necessidades da atividade meio da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, Polícia Militar do Ceará e suas Coordenadorias nas áreas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) (LOTE 01), de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do edital e na proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DO LOCAL E DO REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. Os serviços, objeto deste contrato serão realizados nas dependências da CONTRATANTE, nas unidades da SSPDS, nas seguintes localidades:

4.1.1. Gabinete da SSPDS, Assessorias e Coordenadorias da SSPDS e Unidades da PMCE, na cidade de Fortaleza-CE.

4.2. O objeto será executado na forma de execução indireta sob o regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DO REAJUSTAMENTO

5.1. O valor contratual global importa na quantia de **R\$ 7.812.611,52 (sete milhões, oitocentos e doze mil, seiscentos e onze reais e cinquenta e dois centavos)**.

5.2. Quando da repactuação salarial das categorias através de convenção coletiva de trabalho, será feito o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

5.3. Não poderão ser repassados aos custos do contrato os reajustes salariais espontâneos ou aqueles decorrentes de acordos coletivos de trabalho ou convenções coletivas realizadas fora da data base da categoria.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado até o 5º(quinto) dia útil do mês subsequente a realização dos serviços, devidamente atestados pela área competente, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura de serviço e recibo correspondente, através de depósito bancário em conta a ser fornecida pela própria CONTRATADA, exclusivamente no Banco Brasileiro de Descontos S/A – BRADESCO.

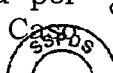
6.1.1. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

6.1.2. As notas fiscais e faturas referentes aos POSTOS DE SERVIÇO deverão ser atestadas pela COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – COGEP, através do Gestor.

6.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações deste instrumento.

6.4. Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

6.4.1. Documentação relativa à regularidade para com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) Trabalhista e Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

6.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em cartório. 

esta documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

6.6. As provisões referentes ao 13º (décimo terceiro) salário, no percentual de 9,04% (nove inteiros e quatro centésimos de ponto percentual) do salário serão retidas mensalmente pela SSPDS, e não constarão na fatura mensal, sendo repassadas para a CONTRATADA na época do efetivo desembolso e após a comprovação do pagamento aos seus empregados (POSTOS DE SERVIÇO) que prestam serviços à SSPDS.

6.7. Serão descontados, mensalmente, da fatura os valores decorrentes de indenizações ou de multas eventualmente registradas.

6.8. Para efeito de ressarcimento da quantia referente a vale alimentação a CONTRATANTE pagará mensalmente a quantidade de vales referente aos dias úteis estipulados em planilha multiplicados pelo valor unitário do vale, conforme Convenção Coletiva da categoria, descontando do valor total o percentual estabelecido na referida Convenção.

6.9. As despesas com passagens e diárias obedecerão aos valores praticados de acordos com as convenções de cada categoria. E em casos omissos, será tomado por base o disposto no Decreto 28.162, de 23 de fevereiro de 2006 e atualizações e só serão efetivadas através de solicitação formal da SSPDS à CONTRATADA. As passagens aéreas na classe econômica. O valor das diárias deverá ser repassado ao alocado (POSTOS DE SERVIÇO) até 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação formal da COORDENADORIA DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE PESSOAS, via fax à empresa.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes da execução da presente Contratação correrão por conta de Recursos próprios da CONTRATANTE, conforme a seguinte classificação funcional programática:

- 10100001.06.126.500.28231.01.339037.00.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO

8.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir do dia 07/11/2015, devendo ser publicado na forma do parágrafo único, do art. 61, da Lei federal nº 8.666/1993.

8.2. O prazo de execução do objeto contratual é de 12 (doze) meses, contado a partir do recebimento da Ordem de Serviço.

8.3. Os prazos de vigência e de execução poderão ser prorrogados nos termos do que dispõe o art. 57, inciso II, da Lei federal nº 8.666/1993, por ser considerado pela CONTRATANTE, serviço de natureza contínua.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A garantia prestada, de acordo com o estipulado no edital, será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 56, da Lei federal nº 8.666/1993. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas no subitem 19.7.1 do edital.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Executar o objeto em conformidade com as condições contratuais.
- 10.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 10.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 65, da Lei federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual.
- 10.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato da CONTRATANTE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução do contrato.
- 10.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução do contrato.
- 10.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 10.7. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da CONTRATANTE.
- 10.8. Designar um gestor responsável pelo gerenciamento do contrato e supervisão do pessoal alocado ao contrato.
- 10.9. Realizar o planejamento, acompanhamento e avaliação dos serviços executados com o registro de todas as atividades atribuídas a cada profissional.
- 10.10. Realizar reuniões mensais de acompanhamento, com a participação do gestor da Contratada e do gestor do contrato: Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, apresentando relatório com o desempenho do respectivo contrato, situação e progresso de cada atividade.
- 10.11. Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela SSPDS através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar à SSPDS, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas ou softwares, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços.
- 10.12. Recrutar e contratar pessoal especializado, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da SSPDS, cabendo-lhe todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções e outros;

10.13. Fornecer, para apreciação e aprovação da SSPDS, a comprovação, para cada profissional alocado para a execução dos serviços, das competências exigidas para o tipo serviço, de acordo com as ESPECIFICAÇÕES/EXIGÊNCIAS TÉCNICAS DO SERVIÇO.

10.14. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo, rigorosamente, os cronogramas estabelecidos pela SSPDS, e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar à SSPDS ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a SSPDS.

10.15. Dar ciência à SSPDS imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.

10.16. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela SSPDS, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.

10.17. Pagar em dia a seus empregados a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à SSPDS mensalmente, cópia das folhas de pagamento e das guias de recolhimento de contribuição previdenciária, específicas para os empregados alocados na execução dos serviços contratados, bem como das guias de recolhimento do FGTS, do PIS e do Imposto de Renda Recolhido na Fonte, se houver, em que se comprove a inclusão desses empregados.

10.18. Diligenciar para que os seus empregados tratem com cortesia e urbanidade o pessoal da SSPDS, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.

10.19. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste Contrato.

10.20. Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança da medicina do trabalho previstas na legislação pertinente.

10.21. Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações/solicitações da SSPDS.

10.22. Atender às solicitações da SSPDS para a prorrogação do turno contratado, cabendo à Contratada a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho.

10.23. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios colocados a disposição para execução dos serviços, garantido-lhes a integridade e ressarcindo à SSPDS as despesas com manutenção corretiva, decorrente da má utilização dos mesmos.

10.24. Informar a SSPDS, também, para efeitos de controle de acesso às suas dependências, todas as ocorrências de afastamento definitivo e novas contratações de empregados, sendo aqueles num prazo de 24 horas.

10.25. Manter seus empregados a serviço da SSPDS devidamente identificados com crachás, de acordo com o padrão adotado pela SSPDS.

10.26. Executar os serviços contratados também nos dias feriados, sábados e domingos, a critério da SSPDS.

10.27. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos ou materiais manipulados por seus empregados, em especial quanto àqueles a serem digitados e/ou processados, dedicando especial atenção à sua guarda;

10.28. O representante da CONTRATADA receberá um Termo de Responsabilidade que deverá ser assinado e entregue a SSPDS, assumindo toda e qualquer

responsabilidade pela segurança das informações da SSPDS, conforme ANEXO B do Termo de Referência- TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO SOBRE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INFORMÁTICA.

10.29. Toda e qualquer substituição, seja por demanda da CONTRATANTE ou por solicitação do funcionário da CONTRATADA, obriga as partes a informar com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, prazo este em que a CONTRATADA repassará todo o repositório de conhecimentos produzidos e sob a responsabilidade do referido recurso humano ao profissional substituto, o qual deverá ser devidamente treinado nas rotinas e procedimentos de análise, planejamento, execução, desenvolvimento, implantação e suporte desempenhados pelo funcionário substituído, a fim de que não haja solução de continuidade nos serviços, assumindo, através do presente instrumento, o ônus que advir do prejuízo causado pela não observância desta premissa.

10.30. Obedecer às normas e rotinas da SSPDS em especial as que disserem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos.

10.31. Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda.

10.32. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes, fiscalização essa, que se dará independentemente da que será exercida pela SSPDS.

10.33. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela Contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a SSPDS.

10.34. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela SSPDS por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a SSPDS e os empregados da CONTRATADA.

10.35. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências de espécie for vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda verificadas nas dependências da SSPDS.

10.36. Responder perante SSPDS por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a SSPDS de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

10.37. Manter sede ou escritório de representação em Fortaleza ou município da Região Metropolitana de Fortaleza onde serão prestados serviços, devendo comprovar essa condição em até 10(dez) dias após a assinatura do contrato.

10.38. Cumprir o calendário de férias estabelecido pela CONTRATANTE no início de cada período.

10.39. A substituição do profissional pelo período correspondente ao gozo de férias, afastamento por motivo de saúde ou licença maternidade, deverá, antecipadamente, ser autorizada pela COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – COGEP.

10.40. Manter nos locais de trabalho dos POSTOS DE SERVIÇO, equipamento registrador eletrônico de ponto homologado pelo MTE, e baseado na Portaria 1.510 de 21 de Agosto de 2009, com Biometria - Sistema Híbrido Biométrico + Proximidade

ou Mifare, funciona tanto em rede quanto autonomamente, com descarga de dados via USB (conforme exigência do MTE), comunicação ethernet TCP/IP, duas portas USB, Nobreak com sistema de Gerenciamento da Rede e SDK com as APIs necessárias para facilitar o processo de integração com os softwares da SSPDS de apuração de ponto.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do termo contratual, inclusive com o fornecimento de equipamentos e materiais, consoante estabelece a Lei federal Nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores.

11.2. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

11.3. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

11.4. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste Contrato.

11.5. Determinar o horário da realização dos serviços, conforme conveniência da CONTRATANTE com observância das leis trabalhistas.

11.6. Solicitar que a CONTRATADA realize treinamento específico a fim de atender interesse exclusivo da Administração, permanecendo a responsabilidade primária da CONTRATADA em manter a especialização e qualidade dos serviços licitados. Os custos decorrentes dessa hipótese serão ressarcidos pela Administração, observando-se o disposto no Art. 65, da Lei federal Nº 8.666/1993.

11.7. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

11.8. Reembolsar a CONTRATADA os valores decorrentes de pagamentos de diárias, devidamente comprovados, em caso de indispensável deslocamento de funcionário da CONTRATADA a serviço em outra localidade diferente da sua lotação, na forma e condições estabelecidas na legislação aplicadas no Governo do Estado. Nos deslocamentos para fora do Estado será paga, além das diárias, a passagem aérea classe econômica, observando-se o disposto no Art. 65, da Lei federal Nº 8.666/1993.

11.9. Reembolsar à CONTRATADA os valores de despesas, devidamente comprovadas, decorrentes de pagamentos de horas extras, quando for o caso.

11.10. Conferir e atestar as notas fiscais/faturas correspondentes da execução dos serviços.

11.11. Solicitar a execução do objeto à CONTRATADA através da emissão de Ordem de Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO

12.2. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo Sr Klênio Sávio Nascimento de Sousa, especialmente designado para este fim pela CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no art. 67, da Lei federal nº 8.666/1993, doravante denominado simplesmente de FISCAL.

Q



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. No caso de inadimplemento de suas obrigações, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às seguintes penalidades:

13.1.1. Advertências;

13.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente.

b) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente. A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

c) Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 0,3% (três décimos por cento) em caso de reincidência

d) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela CONTRATANTE.

13.1.3. Impedimento de licitar e contratar com a Administração, sendo, então, descredenciado no cadastro de fornecedores da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), do Estado do Ceará, pelo prazo máximo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e das demais cominações legais.

13.2. Se não for possível o pagamento da multa por meio de desconto dos créditos existentes, a CONTRATADA recolherá a multa por meio de Documento de Arrecadação Estadual (DAE), podendo ser substituído por outro instrumento legal, em nome do órgão CONTRATANTE. Se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

13.3. Nenhuma sanção será aplicada sem garantia da ampla defesa e contraditório, na forma da lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

14.1. A inexecução total ou parcial deste contrato e a ocorrência de quaisquer dos motivos constantes no art. 78, da Lei federal nº 8.666/1993 será causa para sua rescisão, na forma do art. 79, com as consequências previstas no art. 80, do mesmo diploma legal.

14.2. Este contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pela CONTRATANTE, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, nos casos das rescisões decorrentes do previsto no inciso XII, do art. 78, da Lei federal nº 8.666/1993, sem que caiba à CONTRATADA direito a indenização de qualquer espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Qualquer omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento de quaisquer termos, cláusulas ou obrigações deste contrato, ou em exercer prerrogativas, dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia e não afetará o direito da parte de exercê-los a qualquer tempo.

15.2. Todas as comunicações relativas ao presente contrato deverão ser formuladas por escrito.

15.3. Os casos omissos neste CONTRATO, serão resolvidos pela Administração nos termos da legislação pertinente.

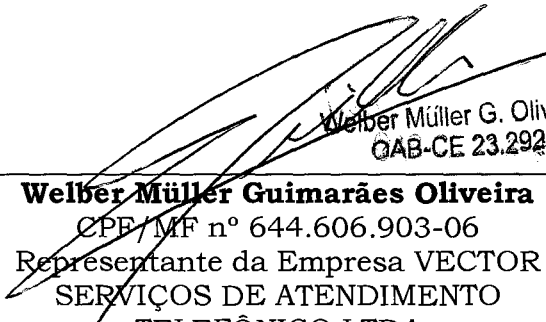
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro do município de Fortaleza, do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa.

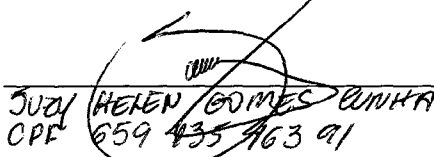
E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente contrato, que está visado pela Assessoria Jurídica da CONTRATANTE, e do qual se extraíram 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, vão assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Fortaleza-CE, 28 de outubro de 2015.


Rauffio Santiago Vidal
CPF/MF nº 228.534.803-72
Secretário Executivo da Segurança
Pública e Defesa Social

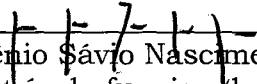

Welber Müller Guimarães Oliveira
CPE/MF nº 644.606.903-06
Representante da Empresa VECTOR
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO
TELEFÔNICO LTDA

TESTEMUNHAS:

1. 
SUZI HELEN GOMES CUNHA
CPF 659 435 963 91

2. 
Evandro Jorge Barros da Silva
Orientador de CONVIC/COAF/SSPDS
Matrícula Funcional nº 102.634-1-7

Fiscal do Contrato:


Klênio Sávio Nascimento de Sousa
Matrícula funcional nº 300.225-1-3.