

PREFEITURA DE NITERÓI

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DIRETORIA DE TERMOS E CONTRATOS

TERMO Nº 275/2011

PREFEITURA MUNICIPAL DE NITERÓI
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DIRETORIA DE TERMOS E CONTRATOS

REGISTRADO

Termo nº 275/2011 Fl. 104

Livro nº 13 P. 12.03.12

Afonso C. R. Esposito

Diretor de Termos e Contratos

Procurador-GA8-RJ 40 830

PGM-Mat. 222831-0

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM DE UM LADO O MUNICÍPIO DE NITERÓI, TENDO COMO GESTORA A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO, E DO OUTRO LADO A EMPRESA VIA CALL CENTER SERVIÇOS DE CONTATOS TELEFÔNICOS LTDA ME., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO, na forma abaixo:

Ao vigésimo oitavo (28º) dia do mês de dezembro do ano de dois mil e onze (2011), no Gabinete do Exmo. Sr. Prefeito Municipal de Niterói, onde presentes se achavam, de um lado, o titular do cargo, Dr. **JORGE ROBERTO SILVEIRA**, brasileiro, casado, jornalista, identidade nº 103.952-3, do IFP, CIC nº 250.814.117-87, residente e domiciliado nesta Cidade, neste ato representando o **MUNICÍPIO DE NITERÓI**, sendo a Prefeitura Municipal sediada na Rua Visconde de Sepetiba, nº 987, 6º andar, inscrita no CGC/MF sob o nº 28521748/0001-59, tendo como órgão gestor a **SECRETARIA EXECUTIVA DO PREFEITO**, representada pelo seu titular, O Sr. **Hamilton Pitanga**, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e do outro lado a Empresa **VIA CALL CENTER SERVIÇOS DE CONTATOS TELEFÔNICOS LTDA ME.**, sediada na Rua Senador Pompeu, nº 47, Centro, Rio de Janeiro-RJ, CEP 20.080-100, inscrita no CGC/MF sob o nº 06.031.346/0001-33, neste ato representada, na forma de seu Contrato Social, pelo seu Sócio-diretor, Sr. **Luiz Claudio Rosa e Silva Maia**, - brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 86.1.01558-5/CREA, inscrito no CPF/MF sob o nº 799.973.927-87, residente e domiciliado na Rua Moura Brasil, 61/201, Laranjeiras, Rio de Janeiro-RJ, CEP. 22231-200, conforme Contrato Social e posteriores alterações da referida empresa, registrado na JUCERJA, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, na qualidade de vencedora da Licitação na modalidade de Pregão Presencial nº 27/11, realizado em 18/11/11, cujos atos de homologação e adjudicação foram exarados pela Sra. Secretária Municipal de Administração à fl. 194, do processo nº 260/036/2011, de 27/07/2011, publicados em 26/11/11, as partes, de acordo com os termos do Edital de Pregão Presencial nº 27/11, que passa a integrar este **TERMO DE CONTRATO**, resolvem assinar o presente Termo que se regerá pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo Decreto Municipal nº 9614, de 22 de julho de 2005, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, e pelas cláusulas e condições seguintes: **PRIMEIRA: DO OBJETO** - Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços de atendimento telefônico receptivo para atendimento ao cidadão, conforme discriminado na Proposta-Detalhe (anexo V) e no Termo de Referência (anexo VII). **SEGUNDA: DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS** - As especificações dos serviços descritos na Cláusula Primeira constam do Termo de Referência, integrante do presente instrumento. **PARÁGRAFO ÚNICO: DO RECEBIMENTO** - Executado o CONTRATO o seu objeto será recebido: Provisoriamente pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado

PREFEITURA DE NITERÓI

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DIRETORIA DE TERMOS E CONTRATOS

PGM / PDTC
REGISTRADO

Termo nº 275/11

Fls. 2

pelas partes, em até 15 (quinze) dias após a comunicação escrita do Contratado; Definitivamente, por Comissão composta por 03 (três) membros, formalmente designada para este fim, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação de 90 (noventa) dias, contados da data da assinatura do Termo de Aceitação Provisória, e desde que comprovado a adequação do objeto aos termos contratados. O recebimento provisório e/ou definitivo do objeto do presente CONTRATO não exclui a responsabilidade civil, nem a ético profissional a eles relativos, pela perfeita execução do CONTRATO. **TERCEIRA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** – O serviço de call center prevê o atendimento de até 150 ligações diárias, com tempo médio de cinco minutos. As demandas da população serão automaticamente elencadas segundo o tema e o correspondente órgão encarregado, compondo um banco de dados que permitirá um acompanhamento eficaz do serviço. **PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O serviço deverá ter opção de encaminhamento de e-mail através do próprio sistema de call center para o demandante, com confirmação de recebimento. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** O atendimento por demanda é de 3 a 10 minutos por atendimento, considerando necessidade de revezamento de pessoal e turnos, o mínimo de operadores designados deve ser de 04 (quatro) funcionários. **PARÁGRAFO TERCEIRO:** Deverá possuir telas de confidenciais, na tramitação da demanda, pré-estabelecidas pela OUVIDORIA. **PARÁGRAFO QUARTO:** A OUVIDORIA/SECRETARIA EXECUTIVA deverá possuir total acesso para inserção/exclusão/ajuste de secretarias, assuntos, e outras coisas que julgar necessário. **PARÁGRAFO QUINTO:** A OUVIDORIA/SECRETARIA EXECUTIVA poderá requerer ao contratado, a qualquer tempo, alterações do programa disponibilizado visando a adequar às necessidades vigentes. As alterações requeridas não poderão superar a 30 (trinta) dias corridos da data de sua requisição, sob pena de multa, conforme constante do edital. **PARÁGRAFO SEXTO:** Migração eventual de dados do sistema existente para o atual deverá ser de, no máximo, 07 (sete) dias corridos. **PARÁGRAFO SÉTIMO:** O sistema deverá alertar ao operador sobre quantidades pendentes. **PARÁGRAFO OITAVO:** Fornecer através de meio eletrônico (CD) a base de dados mensalmente. **PARÁGRAFO NONO:** O serviço de call center estará disponível à população diariamente, incluindo sábados, domingos e feriados, das 07:00 h às 22:00 h. **PARÁGRAFO DÉCIMO:** Promover, por sua conta, a cobertura através de seguros dos riscos a que se julgar exposta, em vista das responsabilidades que lhe cabem na entrega do objeto deste contrato. **PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO:** Aceitar os acréscimos ou supressões do objeto do presente contrato, nos limites previstos no art. 65, §§ 1º e 2º, da Lei n.º 8.666/93. **PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO:** A(s) firma(s) vencedora(s) deverá(ão) indicar na nota fiscal, o nome do banco, agência e nº da conta para o depósito de pagamento da fatura. **QUARTA: DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS** - Os serviços serão fiscalizados pelos setores administrativos da SECRETARIA EXECUTIVA DO PREFEITO, em especial pela OUVIDORIA DO MUNICÍPIO. **PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Dois servidores da SECRETARIA EXECUTIVA DO PREFEITO/OUVIDORIA ficarão responsáveis pelo atestamento das faturas. **PARÁGRAFO SEGUNDO: DA GERÊNCIA DO CONTRATO:** Na forma do Decreto Municipal nº 10.131/07, arts. 2º, 4º e parágrafos, fica a SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, responsáveis pelo acompanhamento integral do presente Contrato, inclusive quanto ao controle do prazo de vigência, devendo para tanto indicar o Gerente do Contrato. **QUINTA: DAS PENALIDADES** - Caso a CONTRATADA se torne inadimplente pela falta de execução total ou parcial do Contrato, serão aplicadas isoladas ou cumulativamente as seguintes penalidades: I - Multa contratual; II - Rescisão do contrato; III - Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por prazo de 06 (seis) meses até 02 (dois) anos; IV - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Municipal de Niterói Direta, Indireta, Fundacional e Empresas Públicas Municipais. **SEXTA:**

Handwritten signature


PREFEITURA DE NITERÓI

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DIRETORIA DE TERMOS E CONTRATOS

PQM / PDTC
REGISTRADO
A

Termo nº 275/11

Fls. 3

DAS MULTAS - Sem prejuízo das perdas, danos e das multas cabíveis nos termos da lei civil, as penalidades são as previstas nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e Lei Municipal nº 1.494, de 27 de março de 1996, bem como demais disposições legais e complementares vigentes, e em especial as seguinte sanção: multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela de serviço, cuja execução exceder aos prazos pactuados, respeitados os limites da Lei Civil. **PARÁGRAFO PRIMEIRO:** As multas moratórias administrativas poderão ser aplicadas cumulativamente ou individualmente, sendo recorríveis por escrito até 05 (cinco) dias úteis a contar da data do recebimento do comunicado do débito, não impedindo que o **CONTRATANTE** rescinda, unilateralmente, o Contrato e aplique as demais sanções legais cabíveis. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** As multas aplicadas serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente em consonância com os parágrafos 2º e 3º do artigo 86 da Lei Federal nº 8.666/93. **PARÁGRAFO TERCEIRO** - O somatório mensal das multas contratuais, de que trata esta cláusula, não poderá ultrapassar a 20% (vinte por cento) do valor estimado do contrato, sob pena de rescisão do mesmo. **SÉTIMA: DA RESCISÃO** - O **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente contrato unilateralmente, sem prejuízo das penalidades cabíveis, pelos seguintes motivos: a) Inexecução total ou parcial do serviço; b) Atraso injustificado no início do serviço; c) Reiterando de irregularidades na sua execução; d) Transferência total ou parcial do objeto deste contrato a outrem, sem o expresse consentimento do **CONTRATANTE**; d) Dissolvência, falência ou pedido de concordata da empresa contratada. **PARÁGRAFO ÚNICO:** O ato rescisório será comunicado, através de carta com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a título de aviso prévio. **OITAVA: DO VINCULO EMPREGATICIO** - A **CONTRATADA**, opera como empregadora autônoma, e conseqüentemente o pessoal contratado, não terá vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**, sendo remunerados e pagos diretamente pela **CONTRATADA** que será inteiramente responsável, por todos e qualquer ônus e encargos trabalhistas, sociais e previdenciários que venham a se tornar compulsório por força desse contrato. **PARÁGRAFO ÚNICO:** Todas as despesas ou indenizações decorrentes da legislação trabalhistas, danos a terceiros, riscos em transportes, acidentes, seguros, inclusive decorrentes de quaisquer responsabilidades civil e penal, serão da exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**. **NONA: DO PRAZO** - O prazo de vigência do presente Instrumento, será de 12 (doze) meses, contados a partir de 27/12/2011 até 26/12/2012, prorrogáveis, nos termos do artigo 57, II, da Lei nº 8.666/93. **DECIMA: DO PREÇO** - O preço dos serviços a serem pagos pelo **CONTRATANTE**, de acordo com a planilha apresentada pela **CONTRATADA**, será o seguinte: Preço total mensal de R\$ 7.969,21 (sete mil, novecentos e sessenta e nove reais e vinte e um centavos). **DECIMA PRIMEIRA: DA FORMA DE PAGAMENTO**: O pagamento do valor a ser efetivado pelo **CONTRATANTE** a **CONTRATADA** será realizado de forma mensal, até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços e mediante apresentação das faturas devidamente atestadas, e com a comprovação de Regularidade Fiscal dos encargos tributários da Fazenda Federal, Estadual e Municipal da sede da **CONTRATADA** (Decreto nº 8.138/99, art. 1º, inciso III); comprovação de pagamento do ISS ao Município de Niterói, (Decreto nº 8.138/99, art. 1º, inciso IV); comprovação de pagamento mensal da Seguridade Social e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, (Lei Federal nº 8.212/91, art. 31, Lei Federal nº 8.666/93, art. 71, parágrafo segundo, com nova redação dada pela Lei nº 9.032/95 e Decreto nº 8.138/99, art. 1º, inciso. **PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os documentos de que trata esta Cláusula serão apresentados por cópias reprográficas acompanhadas dos respectivos originais para autenticação por servidor da SECRETARIA EXECUTIVA DO PREFEITO. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Nos termos do que dispõe a alínea "d", Inciso XIV, do Art. 40 da Lei nº 8.666/93, ficarão estabelecidos, contratualmente, o seguinte critério de compensação financeira: Em

J M

PREFEITURA DE NITERÓI

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DIRETORIA DE TERMOS E CONTRATOS

TERMO / PTC
REGISTRADO

Termo nº 275/11

Fls. 4

ocorrendo atraso de pagamento, desde que este não decorra de ato ou fato atribuível à Contratada, o débito será atualizado de acordo com o IGPM "pro rata die" entre a data prevista para o vencimento da fatura e a data do efetivo pagamento. A penalização para o caso estabelecida na letra anterior será de 1% (um por cento) sobre o valor faturado. Por eventuais antecipações nos pagamentos das faturas, a **CONTRATADA** concederá ao **CONTRATANTE** um desconto, a título de compensação financeira, calculado de acordo com o IGPM "pro rata die", contados a partir do dia seguinte do efetivo pagamento até a data prevista para o mesmo. As notas fiscais/faturas, deverão ser apresentadas a fiscalização da Secretaria, para serem atestadas após a verificação da realização do serviço. As notas fiscais/faturas relativas às cobranças deverão ser emitidas em duas vias contra o MUNICÍPIO DE NITERÓI - PREFEITURA MUNICIPAL, Secretaria Executiva do Prefeito, como sede à Rua Visconde de Sepetiba, nº 987, 6º andar, Centro, Niterói, RJ. Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, quaisquer que forem, nem implicará em aprovação definitiva dos serviços executados.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Todas as solicitações de cobrança deverão ser instruídas como original e cópia da nota fiscal/fatura, devidamente atestada, da medição, de cópia do Contrato e de Termos Aditivos, se houver, e da Nota de Empenho. **DECIMA SEGUNDA: DO REAJUSTE** – Considerando o prazo contratual não será aplicado reajuste. **PARÁGRAFO ÚNICO:** No caso de haver prorrogação contratual, será aplicado como índice de reajuste o Índice Geral de Preços de Mercado (IGPM), Fundação Getúlio Vargas (FGV). A adoção do índice dar-se-á a partir da data de apresentação da proposta comercial. **DECIMA TERCEIRA: DO VALOR DO CONTRATO** - O valor estimado do presente Contrato, para o seu período de vigência, é de R\$ 95.630,52 (noventa e cinco mil, seiscentos e trinta reais e cinquenta e dois centavos), empenhando-se, a conta do presente exercício, o valor de R\$ 7.969,21 (sete mil, novecentos e sessenta e nove reais e vinte e um centavos), conforme Programa de Trabalho nº 1301.14.422.0007.2017, C.D. nº 3390.3900, Nota de Empenho nº 111116, datada de 12/12/2011. **PARÁGRAFO ÚNICO:** Os saldos restantes serão compensados à conta do exercício subsequente mediante a emissão de empenho complementar. **DECIMA QUARTA: DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS** - Este Contrato poderá ser unilateralmente alterado pelo **CONTRATANTE** nos seguintes casos: a) quando houver modificação do projeto ou das especificações para melhor adequação aos seus objetivos; b) quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa do seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº 8.666/93. **DECIMA QUINTA: DA RESCISÃO** - A **CONTRATADA** reconhece que constituem motivos para a rescisão do presente Contrato: a) o não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos; b) o atraso injustificado na prestação do serviço; c) a paralisação do serviço sem justa causa e comunicação por escrito no prazo de 05 (cinco) dias à OUIDORIA DO MUNICÍPIO; d) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial; e) desatendimento das determinações do **CONTRATANTE**; f) o cometimento reiterado de faltas na sua execução; g) a decretação de falência ou insolvência civil da **CONTRATADA**; h) a dissolução de sociedade da **CONTRATADA**; i) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura (quotistas, acionistas, etc.) da **CONTRATADA** que prejudique a execução do Contrato. **PARÁGRAFO ÚNICO:** No caso de rescisão administrativa, a **CONTRATADA** não fará jus a indenização de qualquer espécie, salvo o que tenha direito pela prestação de serviços já executados. **DECIMA SEXTA: DA PUBLICAÇÃO** – O presente instrumento será publicado no órgão oficial da Municipalidade, em extrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, podendo a publicação ocorrer em até 20 (vinte) dias desta data. **DECIMA SÉTIMA: CONTROLE ORÇAMENTÁRIO** - O **CONTRATANTE**, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da publicação do extrato, remeterá cópia autenticada deste instrumento, aos órgãos de controle

PREFEITURA DE NITERÓI

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DIRETORIA DE TERMOS E CONTRATOS

PGM / PDTC
REGISTRADO

Termo nº 275/11

Fls. 5

interno que por sua vez o encaminharão ao Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro. **DÉCIMA OITAVA: DOS CASOS OMISSOS** - Os casos omissos e quaisquer dúvidas relativas ao presente **CONTRATO** serão solucionadas através de consultas e mútuos entendimentos entre as partes, formuladas por escrito, e assinando-se Termo Aditivo, sempre que necessário. **DÉCIMA NONA: DO REGISTRO** - Este TERMO DE CONTRATO foi lavrado, numerado e registrado no Livro de Registro de Termos da PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NITERÓI. **VIGÉSIMA: DA LEI FEDERAL N.º 9.854/99** - Passa a fazer parte integrante deste **CONTRATO**, em atendimento à Lei Federal n.º 9.854/99 e ao disposto na Constituição Federal, art. 7º, inciso XXXIII, declaração da **CONTRATADA** de que não possui em seu quadro de trabalhadores, menores de dezoito (18) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e em qualquer trabalho, menores de quatorze (14) anos, salvo na condição de aprendiz. **VIGÉSIMA PRIMEIRA: DAS DIVERGÊNCIAS** - As divergências que surgirem na execução do presente **CONTRATO**, e não puderem ser dirimidas mediante consulta e mútuos entendimentos, serão resolvidas pelo Prefeito Municipal de Niterói. **VIGÉSIMA SEGUNDA: - DA SUBCONTRATAÇÃO** - Fica expressamente vedado à **CONTRATADA** subcontratar ou transferir o Contrato. Qualquer cessão, subcontratação ou transferência feita será nula de plano direito e sem qualquer efeito, além de constituir infração passível das penas legais e contratuais cabíveis. **VIGÉSIMA TERCEIRA: DO FORO** - A fim de dirimir quaisquer dúvidas passíveis de decisão judicial no decorrer dos trabalhos, fica eleito, nesta oportunidade, o FORO da cidade de Niterói, a fim de dirimir as questões surgidas na execução contratual, e que não puderem ser solucionadas através de mútuos entendimentos entre as partes. E, tendo a **CONTRATADA** e seu representante legal exibido os documentos comprobatórios do atendimento das condições jurídico-pessoais, indispensáveis à lavratura do presente Contrato, segue o mesmo assinado em 03 (três) vias, de igual teor e forma, para um único efeito, na presença das testemunhas que também o assinam. **NITERÓI, 28 DE DEZEMBRO DE 2011. --**


JORGE ROBERTO SILVEIRA
Prefeito


HAMILTON PITANGA
Secretaria Executiva


LUIZ CLAUDIO ROSA E SILVA MAIA

Via Call Center Serviços de Contatos Telefônicos LTDA ME.

TESTEMUNHAS:

- 1)
- 2)

PREFEITURA DE NITERÓI

Cidade de Niterói - RJ - CEP: 24240-000 - Fone: (21) 2445-1000

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DIRETORIA DE TERMOS E CONTRATOS

PGM - PGM
REGISTRADO

EXTRATO Nº 275/2011

INSTRUMENTO: Termo de Contrato nº 275/2011.

PARTES: O Município de Niterói, tendo como gestora a Ouvidoria do Município e do outro lado a empresa **Via Call Center Serviços de Contatos Telefônicos Ltda Me.**

OBJETO: Prestação de Serviços de atendimento telefônico receptivo para atendimento ao cidadão, conforme discriminado na Proposta-Detalhe e no Termo de Referência.

PRAZO: Até 26 de dezembro de 2012 a contar de 27 de dezembro de 2011.

VALOR ESTIMATIVO: R\$ 95.630,52 (noventa e cinco mil seiscientos e trinta reais e cinquenta e dois centavos).

VERBA: P.T. nº. 1301.14.422.0007.2017, C.D. nº. 3390.39.00 - Subvenção Social, Fonte 100, empenhado conforme Nota de Empenho nº 111116 datada de 12/12/2011.

FUNDAMENTO: Lei Federal nº 10.520 de 17/07/2002, Decreto Municipal nº 9614 de 22/07/2005 aplicando-se as normas da Lei nº 8.666/93 de 21/06/1993 e por toda a legislação pertinente e despachos contidos no processo nº 260/036/2011.

DATA DA ASSINATURA: 28 de dezembro de 2011.

Atesto a veracidade dos dados acima.

Niterói, 07 de março de 2012.

Affonso C. R. Esposito
Affonso C. R. Esposito
Diretor de Termos e Contratos
Procurador-OAB RJ 48.839
PGM-Mat. 222031-0

AC/ME

À SG rogando publicação.

Bruno Silva Navega
Bruno Silva Navega
Procurador G.ªl

