



Prefeitura de Joinville

TERMO DE CONTRATO SEI

CONTRATO Nº 003/2023

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE – IPREVILLE, autarquia municipal, pessoa jurídica de direito público interno, com sede à Praça Nereu Ramos nº 372 – Centro - CEP 89201-170, em Joinville/SC, inscrito no CNPJ sob nº 01.280.363/0001-90, doravante denominado **IPREVILLE**, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, Sr. Guilherme Machado Casali, CPF nº 020.752.189-19, e a empresa **AUX CONTACT CENTER LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 20.254.135/0001-90, com sede na Rua: Santana, 5075, Sala 03, Bairro: Centro - Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP 88.140-000, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu titular, Sr(a). Carla de Carvalho Rocha Dalfovo, CPF nº 026.605.309-20, firmam o presente Contrato, decorrente do **Processo nº 030/2022 e Pregão Eletrônico 003/2022**, e em conformidade com a Lei Nº 14.133/2021, e com o Anexo I – Termo de Referência, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - *Call Center* - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento *on-line*, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, *software* e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

CLÁUSULA SEGUNDA – Da Descrição dos Serviços

2.1 - Os serviços de atendimento serão compostos de acordo com as informações abaixo:

2.1.1 - **Serviço de Operador de Teleatendimento** com as seguintes características:

2.1.1.1 - Especializado em atendimento telefônico, aplicativo de mensagens instantâneas e *webchat*, na forma pessoal e eletrônica;

2.1.1.2 - Escolaridade mínima de ensino médio completo;

2.1.1.2.1 - Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

2.1.1.3 - Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

2.1.1.4 - Raciocínio lógico e matemático;

2.1.1.5 - Conhecimento básico de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet;

2.1.1.6 - Aprovação em exame foniatríco e audiométrico;

2.1.1.7 - Conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita, com duração mínima de 20 (vinte) horas/aula;

2.1.1.7.1 - Conclusão de treinamento de natureza técnica, com base no uso dos *softwares*, banco de dados e equipamentos utilizados no atendimento;

- 2.1.1.8 - Conclusão de curso de lei de Acesso a informação, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;
- 2.1.1.9 - Conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;
- 2.1.1.10 - Experiência profissional comprovada de no mínimo 6 (seis) meses de trabalho na função de teleatendimento;
- 2.1.1.11 - A ocasião de absenteísmo pelos ocupantes do cargo, por qualquer motivo, não poderá prejudicar a prestação dos serviços, devendo, assim, a CONTRATADA possuir em seu quadro de funcionários uma quantidade extra de profissionais já qualificados, habilitados e treinados, a fim de substituir o ocupante titular nas situações em que sua substituição seja necessária;
- 2.1.1.12 - Carga horária semanal de 30 (trinta) horas;
- 2.1.2 - **Serviço de Supervisor de Teleatendimento** com as seguintes características:
- 2.1.2.1 - Especializado em atendimento telefônico, aplicativo de mensagens instantâneas e *webchat*, na forma pessoal e eletrônica;
- 2.1.2.2 - Escolaridade mínima de ensino médio completo;
- 2.1.2.2.1 - Idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- 2.1.2.3 - Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- 2.1.2.4 - Raciocínio lógico e matemático;
- 2.1.2.5 - Conhecimento intermediário de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet;
- 2.1.2.6 - Aprovação em exame foniátrico e audiométrico;
- 2.1.2.7 - Conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita, com duração mínima de 20 (vinte) horas/aula;
- 2.1.2.8 - Conclusão de curso de lei de Acesso a informação, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;
- 2.1.2.9 - Conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;
- 2.1.2.10 - Experiência profissional comprovada de no mínimo 12 (doze) meses de trabalho na função de teleatendimento;
- 2.1.2.11 - Carga horária semanal de 40 (quarenta) horas;
- 2.1.3 - **Serviço de Gerenciamento de Software** com as seguintes características:
- 2.1.3.1 - Especializado em *software* de banco de dados e base de conhecimento para *Call Center*;
- 2.1.3.2 - Deverá ser utilizado soluções tecnológicas capazes de redirecionar ou gerar ligações automáticas para cada operador disponível nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminado assim tempos gastos com espera e discagem manual;
- 2.1.3.3 - A CONTRATADA deverá fornecer solução completa de *softwares* licenciados e mais *hardwares* necessários para as execuções diárias dos serviços prestados;
- 2.1.3.4 - Os *softwares* e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser compatíveis com a central telefônica da CONTRATANTE, independente do tipo de tecnologia, modelo, versão ou marca;
- 2.1.3.5 - A solução deverá conter os módulos receptivo, ativo e de supervisão e permitir campanhas simultâneas, gravar mensagens que podem ser realizadas através do terminal de supervisão ou com o carregamento de arquivos pré gravados (mensagem de pré atendimento, fila de espera e horários de atendimento); monitoração *online* das atividades de operação, suporte a pesquisas de tabulação de respostas, campos configuráveis, gravação integral ou seletiva das ligações em modo digital e plataforma aberta para integração com outros sistemas já existentes da CONTRATANTE;
- 2.1.3.6 - A CONTRATADA deverá fornecer o robô (chatbot) para operação de atendimento junto aos canais digitais para melhor filtro do cliente/público ao solicitar o atendimento;
- 2.1.3.6 - O **modulo receptivo** deve informar quem originou a chamada, a identificação do operador que atendeu, o motivo da ligação e se houve pendência na resposta ou status do atendimento;

2.1.3.6.1- O serviço de atendimento humano deverá ser efetuado em 2 (dois) níveis, sendo:

2.1.3.6.1.1 - Primeiro nível: serviço realizado pelos atendentes via telefone ou *webchat*, por meio de consulta a base de dados e utilizando *scripts* com repostas padronizadas aprovadas pela CONTRATANTE;

2.1.3.6.1.2 - Segundo nível: serviço a ser encaminhado para o atendimento telefônico dos setores correspondentes, com a finalidade de esclarecer as dúvidas mais complexas demandadas pelos segurados. Tais dúvidas somente serão encaminhadas depois de serem abertos registros das dúvidas no banco de dados, para posterior inclusão de resposta padronizada pela CONTRATANTE;

2.1.3.6.2 - O módulo receptivo compreende:

2.1.3.6.2.1 - O atendimento das chamadas;

2.1.3.6.2.2 - Orientação aos segurados demandas de dúvidas;

2.1.3.6.2.3 - Registro e encaminhamentos de sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE, por meio de respostas padronizadas;

2.1.3.6.2.4 - Encaminhamento de ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cuja informações não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para tratamento e solução posterior;

2.1.3.6.2.5 - Serviço de URA - Unidade de Resposta Audível:

2.1.3.6.2.5.1 - Deverá ter o funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

2.1.3.6.2.5.2 - Deverá ser acionado no caso do atendimento humano esteja realizando outros atendimentos no momento dos chamados;

2.1.3.6.2.5.3 - Deverá identificar e registrar o contato e o horário do atendimento para posterior resposta humana;

2.1.3.7 - O **módulo ativo** deve informar quantos contatos foram realizados com sucesso e sem sucesso (informando qual o motivo), atualização do cadastro no ato do contato, tempo médio de atendimento e permitir múltiplas ações de envio;

2.1.3.7.1 - Permitir envio de mensagens para múltiplos contatos, sendo estes via ligação telefônica, mensagens de texto via e-mail e whatsapp ou outra plataforma definida pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.2 - Responder aos usuários as demandas pendentes esclarecidas pelo segundo nível;

2.1.3.7.3 - Realizar campanhas informativas, educativas e outros eventuais serviços de interesse da CONTRATANTE;

2.1.3.7.4 - Realizar campanhas de convites para palestras, seminários, eleições, audiências públicas e outros eventuais eventos criados pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.5 - Realizar campanhas de convocação de segurados para realização de prova de vida, recadastramento, censo e outras campanhas definidas pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.6 - Em caso de campanhas a CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados e produtividade por atendente;

2.1.3.8 - O *software* deverá disponibilizar *dashboard* em tempo real para acompanhamento dos indicadores;

2.1.3.9 - O sistema deverá realizar gravação de 100% (cem por cento) da chamadas ativas e receptivas;

2.1.3.10 - A central deverá disponibilizar sistema de segurança de dados e possuir capacidade para armazenamento de informações e gravações de áudio pelo período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, mantendo armazenado de forma que a CONTRATANTE possa ter acesso quando necessário;

2.1.4 - **Serviço de Operador de Teleatendimento Extra:**

2.1.4.1 - A realizar as mesmas atribuições e ter as mesmas características do **Serviço de Operador de Teleatendimento** descritos nos item 2.1.1;

2.1.4.2 - Este serviço será fornecido pela CONTRATADA quando somente for solicitado pela CONTRATANTE e será usado em períodos de grande demanda de atendimentos;

2.1.4.3 - Este serviço deverá ser fornecido junto com toda a estrutura mínima de equipamentos e software necessários para a execução do serviço;

2.1.4.4 - Este serviço poderá ser executado por um operador extra e/ou ou haver horas extras dos operadores existentes;

2.2 - Os serviços de atendimento terão as atribuições descritas abaixo:

2.2.1 - **Serviço de Operador de Teleatendimento** com as seguintes atribuições:

2.2.1.1 - **Teleatendimento Ativo:**

2.2.1.1.1 - Fornecer informações gerais sobre o Ipreville;

2.2.1.1.2 - Agendar atendimento presencial;

2.2.1.1.3 - Encaminhar demandas para as áreas responsáveis;

2.2.1.1.4 - Contato com participantes ou interessados das ações e eventos do Ipreville;

2.2.1.1.5 - Retorno de ligação aos participantes ou interessados, que entraram em fila de espera e não foram atendidos;

2.2.1.1.6 - Envio de simulações de aposentadoria ou documentos aos segurados do instituto;

2.2.1.1.7 - Desempenhar outras atividades ligadas à área de atuação, a critério e por solicitação da área responsável;

2.2.1.2 - **Teleatendimento Receptivo:**

2.2.1.2.1 - Responder as demandas dos segurados via telefone e via *webchat*;

2.2.1.2.2 - Atendimento de ligações telefônicas e webchamadas;

2.2.1.2.3 - Orientações aos segurados para acessar as informações e utilizar as funções do Portal do Segurado e realizar tutorial se necessário;

2.2.1.2.4 - Registrar demandas por assunto: informações, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;

2.2.1.2.5 - Responder demandas encaminhadas pelos canais de atendimento, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE;

2.2.1.2.6 - Sugerir a inclusão de novas informações na 'Base de Conhecimento' disponível no sistema atendimento;

2.2.1.2.7 - Encaminhar as ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cujas as informações não estejam disponível no momento, para que a CONTRATANTE recomende a solução para posterior registro;

2.2.1.2.8 - Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

2.2.1.2.9 - Redigir textos observando a linguagem formal e a correção ortográfica e gramatical;

2.2.1.2.10 - Cumprir a escala de atendimento, observando rigorosamente os horários de entrada e saída;

2.2.1.2.11 - Agir com cortesia e educação com os Diretores, Secretários, Autoridades, Coordenadores, Chefes, Supervisores, Servidores, Beneficiários e Prestadores de serviço;

2.2.1.2.12 - Cumprir as normas e orientações de disciplina da CONTRATANTE;

2.2.1.2.13 - Sempre que necessário, outras atividades de Teleatendimento, não exemplificadas no rol de atribuições, poderão ser repassadas às equipes;

2.2.2 - **Serviço de Supervisor de Teleatendimento** com as seguintes atribuições:

2.2.2.1 - Mesmas atribuições do serviço de operador de teleatendimento descritos no item 2.2.1;

2.2.2.2 - Orientar os profissionais alocados nos postos de trabalho, distribuir as tarefas e verificar a qualidade dos serviços gerenciando a execução dos serviços de teleatendimento;

2.2.2.3 - Notificar à CONTRATADA quando detectar a necessidade de treinamento ou reciclagem dos profissionais que executam o serviço;

- 2.2.2.4 - Identificar falhas nos processos desenvolvidos pela sua equipe e reporta-las à fiscalização;
- 2.2.2.5 - Prestar informações ao preposto da empresa e à fiscalização do contrato acerca das atividades estabelecidas em contrato;
- 2.2.2.6 - Acompanhar, fiscalizar e orientar o correto uso dos equipamentos;
- 2.2.2.7 - Não permitir quaisquer situações de atrito ou confronto com servidores, segurados ou visitantes do instituto, buscando, em caso de dúvida, esclarecimentos e orientações junto à fiscalização;
- 2.2.2.8 - Cumprir e fazer com que os profissionais cumpram rigorosamente os horários de funcionamento dos postos de trabalho contratados;
- 2.2.2.9 - Comunicar com antecedência a falta de qualquer material necessário ao cumprimento da execução dos serviços, que não seja de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.2.2.10 - Executar outras atividades correlatas à função, quando solicitado pela fiscalização;
- 2.2.2.11 - Comunicar qualquer acontecimento entendido como irregular no serviço;
- 2.2.2.12 - Buscar informações para inclusão no sistema da 'Base de Conhecimento' para as demandas recebidas nos canais de atendimento;
- 2.2.2.13 - Inclusão das informações no sistema da 'Base de Conhecimento' mencionadas no item 2.2.2.12;
- 2.2.2.14 - Informar à CONTRATANTE sobre o andamento dos Serviços, fornecendo relatórios, sempre que por ela solicitado, ou na periodicidade combinada entre as Partes, bem como informar a ocorrência de qualquer fato que prejudique ou possa prejudicar a execução dos Serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – Do Regime de Execução

3.1. A execução do presente Contrato será pelo regime de execução indireta de empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUARTA – Dos Recursos para atender as despesas

4.1. A despesa decorrente do presente Contrato correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:

22.48001.4.122.3.2.3334 - Processos Administrativos

3.3.90.37.01 - Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

CLÁUSULA QUINTA – Do Prazo, Forma de Execução e Vigência

5.1. O prazo para execução deste Contrato será de 12 (doze) meses a partir de sua assinatura;

5.2. A CONTRATADA deverá iniciar os serviços em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;

5.2.1. A CONTRATADA **deverá reunir-se no início da execução contratual**, com a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato (CAF) e o gestor de contrato do IPREVILLE, para apresentar a relação nominal dos empregados que farão a execução dos serviços e os documentos mencionados no item 9.2.2. do referido Contrato, necessários a execução da presente contratação;

5.3. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses (art. 105 e 106 da Lei nº 14.133/2021), contados a partir da sua assinatura, o qual poderá ser prorrogado conforme previsão do art. 107 da Lei nº 14.133/21;

5.3.1. Havendo prorrogação do prazo, os preços contratados serão reajustados da seguinte forma:

5.3.2. Os custos decorrentes de mão de obra terão seu primeiro reajuste por **reapactuação, após decorrido 12 (doze) meses**, contados da data do orçamento a que a proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, mediante demonstração analítica da variação dos custos apresentada pela CONTRATADA;

5.3.3. A reapactuação será precedida de solicitação da CONTRADA, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou

do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação, conforme disposições do § 6º do art. 135 da Lei nº 14.133/2021;

5.3.4. O prazo de resposta para a solicitação de repactuação da CONTRATADA será de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de fornecimento da documentação prevista no item 5.3.3.;

5.3.5. A repactuação poderá ser formalizada por meio de apostilamento, exceto quando caracterizar alteração contratual, ou quando coincidir com a prorrogação do prazo de vigência do contrato, que deverá ser formalizada por aditamento;

5.3.6. **Os demais insumos** do custo direto inicial, de acordo com a natureza dos serviços contratados, serão **reajustados após decorridos 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta (09/02/2023)**, pelo INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Caso o índice deixe de ser divulgado, será substituído por outro que reflita a variação dos preços no período;

5.4. Para fins de contagem dos prazos previstos nos itens 5.1. e 5.3., será considerada como data de assinatura do Contrato, a data da última assinatura (dia/mês/ano) no SEI, dos signatários referenciados no preâmbulo deste Instrumento;

5.5. A presente contratação não gera vínculo empregatício entre as partes, não tendo a CONTRATADA qualquer dever de subordinação ao IPREVILLE;

5.6. O IPREVILLE não responde, subsidiária ou solidariamente, tanto na esfera civil, trabalhista, securitária, penal, entre outras, pelos atos e omissões, dolosas e culposas praticadas pela CONTRATADA, resguardando-lhe o direito de regresso em caso de eventual condenação;

CLÁUSULA SEXTA – Das Alterações

6.1. O presente contrato poderá ser alterado, nos casos previstos na Lei n.º 14.133, 01 de abril de 2021, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

6.2. Os casos omissos serão decididos pelo IPREVILLE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21, e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, bem como demais normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Valor e Condições de Pagamento

7.1. Pelo objeto do presente Contrato, o IPREVILLE pagará à CONTRATADA o **valor mensal de R\$ 11.843,23** (onze mil oitocentos e quarenta e três reais e vinte e três centavos) e o **valor da hora/homem adicional**, estimado para 300 horas de **R\$ 27,43** (vinte sete reais e quarenta e três centavos), perfazendo um total anual de R\$ 150.347,76 (cento e cinquenta mil, trezentos e quarenta e sete reais e setenta e seis centavos).

7.2. O valor mensal a ser pago será apurado pelos fiscalizadores do Contrato, e será decorrente da medição dos serviços executados;

7.3. O pagamento será realizado em até 05 (cinco) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da Nota de Empenho e do Contrato, sendo o crédito efetivado no Banco, Agência e Conta Corrente da **CONTRATADA**, destacados na nota fiscal ou boleto bancário devidamente registrado emitido pela CONTRATADA;

7.3.1. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que o fiscal e gestor do Contrato realizarem a verificação de conformidade da nota fiscal e dos documentos apresentados, devidamente acompanhada das Certidões Negativas de Débito mencionadas no *item 9.18*, e atestarem a execução dos serviços efetivamente prestados;

7.3.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes ao contrato, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo previsto no *item 7.3*. será suspenso até a sua regularização, não acarretando qualquer ônus para o IPREVILLE;

7.3.3. Regularizada a situação da CONTRATADA, este será reposicionado na ordem cronológica de acordo com o prazo de pagamento remanescente, estabelecido no *item 7.3.*;

7.3.4. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação, poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação;

7.3.5. Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que no prazo de 05 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do IPREVILLE;

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

7.3.7. Persistindo a irregularidade, o IPREVILLE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa;

7.3.8. Nos termos do Anexo VIII-A da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.4. Será aberta Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, após assinatura do termo de Contrato, conforme previsto no artigo 18 e no Anexo XII da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP;

7.4.1. Entende-se por Conta-Depósito Vinculada a conta aberta pela Administração em nome da CONTRATADA, destinada exclusivamente ao pagamento de férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias aos trabalhadores da contratada, não se constituindo em um fundo de reserva, utilizada na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

CLÁUSULA OITAVA – Da Conta-depósito vinculada

8.1. Para atendimento ao disposto no artigo 18 da Instrução Normativa nº 05/2017 - SEGES/MP, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN 05/2017- SEGES/MP são as estabelecidas no Termo de Referência e neste Contrato:

- a) A CONTRATADA autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo IPREVILLE em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no Anexo XII da IN 05/2017- SEGES/MP, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do Anexo VII-B da referida norma;
- b) A CONTRATADA deve autorizar o IPREVILLE, no momento da assinatura do Contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- c) Quando não for possível a realização desses pagamentos pelo IPREVILLE (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

8.2. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN 05/2017-SEGES/MP será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do IPREVILLE e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

- a) 13º (décimo terceiro) salário;
- b) Férias e um terço constitucional de férias;
- c) Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa;
- d) Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário;
- e) Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN 05/2017- SEGES/MP;

8.3. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança *pro rata die*;

8.4. Os valores referentes às provisões que sejam retidas por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à CONTRATADA;

8.5. Os valores provisionados na forma do *item 8.1.* somente serão liberados nas seguintes condições, mediante solicitação da CONTRATADA:

- a) Parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;
- b) Parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;
- c) Parcialmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, às férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato;
- d) Ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias;
- e) Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa;

8.6. Para a liberação dos recursos em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar ao IPREVILLE os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento;

8.6.1. Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o IPREVILLE expedirá a autorização para a movimentação dos recursos creditados em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação e a encaminhará à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA;

- a) A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos, conforme *item 8.2.*;
- b) A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **IPREVILLE**, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas;

8.7. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do Contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15, do Anexo XII, da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP.

CLÁUSULA NONA – Das Obrigações da CONTRATADA

9.1. Prestar pronto atendimento na execução dos serviços dentro das especificações e/ou condições apresentadas na proposta, supervisionadas pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato;

9.2. Fornecer mão de obra especializada, mantendo quadro de pessoal técnico qualificado para realização dos serviços;

9.2.1 Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;

9.2.2 **Apresentar no início da execução contratual** e manter atualizados as cópias dos seguintes documentos dos funcionários que serão alocados para a realização dos serviços:

9.2.2.1. Lista de Equipamentos de Proteção Individual;

9.2.2.2. LTCAT (Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho);

9.2.2.3. PPRA (*Programa de Prevenção de Riscos Ambientais*);

9.2.2.4. PCMSO (Programa de Controle Médio de Saúde Ocupacional);

9.2.2.5. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela **CONTRATADA**;

9.2.2.6. Aprovação em exame foniátrico e audiométrico;

9.2.2.7. Certificados de conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita;

9.2.2.8. Certificado de conclusão de curso de lei de Acesso a informação;

9.2.2.9. Certificado de conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados;

9.2.3. Em nenhuma hipótese será permitido acesso às dependências da **CONTRATANTE** de empregados não inclusos na relação. Qualquer alteração referente a esta relação deverá ser imediatamente comunicada à fiscalização;

9.2.4. A **CONTRATADA** deverá fornecer os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) aos funcionários mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser enviada à **CONTRATANTE** no início da execução contratual, em como observar o treinamento e conduta adequada na utilização dos equipamentos, materiais de consumo e ferramentas, conforme indicação dos fabricantes, objetivando a correta execução dos serviços e prevenindo acidentes de trabalho;

9.2.5. Adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados quanto para execução dos serviços em si, em especial dar maior atenção as Normas Regulamentadoras do M.T.E. (Ministérios do Trabalho e Emprego);

9.2.6. Fornecer aos seus funcionários os equipamentos, ferramentas e acessórios necessários à execução dos serviços, assumindo a responsabilidade por seu transporte, guarda, carga e descarga;

9.2.7. Manter seus funcionários alocados na execução do contrato sob regular vínculo empregatício e segurados contra acidentes de trabalho;

9.2.8. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus funcionários acidentados ou acometidos de mal súbito dentro das instalações da **CONTRATANTE**;

9.2.9. Quando necessário, fornecer sem atrasos para seus funcionários:

9.2.10. Vale-Transporte:

9.2.10.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer, aos seus funcionários alocados à execução dos serviços, vales-transporte em quantidade suficiente e compatível com as necessidades de deslocamento de cada funcionário, devendo disso fazer prova sempre que exigido pelo IPREVILLE;

9.2.10.2. Considera-se como compatível com a necessidade de deslocamento do funcionário a quantidade de vales-transporte que corresponda à cobertura do seu deslocamento no trajeto residência x local de trabalho e vice-versa, por meio de transporte adequado, que permita embarque/desembarque até aproximadamente 500 metros de cada um daqueles locais;

9.2.11. Vale-Alimentação:

9.2.11.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer aos seus funcionários alocados à execução dos serviços, vale-alimentação nos moldes do programa de alimentação do trabalhador, de acordo com a legislação vigente, (Lei nº 6.321/76 e Portaria nº 03/02 da Secretaria de Inspeção do Trabalho), podendo ser escalonado de acordo com a carga horária de cada funcionário;

9.3. A **CONTRATADA** deverá pagar, incondicionalmente, até o 5º dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos;

9.3.1. No mês de início do contrato, o pagamento do auxílio alimentação e do vale- transporte deverá ser feito até o primeiro dia útil do início da execução contratual;

9.3.2. Sempre que houver admissão de novos empregados pela **CONTRATADA**, o pagamento do auxílio alimentação e do vale transporte deverá ser feito até o primeiro dia de trabalho do novo prestador;

9.4. A **CONTRATADA** deverá garantir o quantitativo de pessoal contratado para os postos de trabalho nos casos de atraso, falta, folga e licença ou férias de qualquer empregado;

9.4.1. Substituir, dentro do prazo máximo de 1 (uma) hora, os atrasos e ausências de empregados nos postos de trabalho;

9.4.2. As ausências dos profissionais nos postos de trabalho não supridas serão descontadas do faturamento mensal no valor correspondente ao número de dias ou horas em que se verificar a ausência do profissional no posto de trabalho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato;

9.4.3. As faltas e ausências dos postos de trabalho deverão ser supridas por outro profissional que atenda aos requisitos exigidos neste termo de referência;

9.5. A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar na presente contratação em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:

9.5.1. Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;

9.5.2. Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;

9.5.3. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**;

9.5.4. Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram **Acordo de Confidencialidade** com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados;

9.6. A **CONTRATADA** deverá garantir equipe mínima necessária para atender à demanda de modo que as ligações sejam atendidas pelos operadores de atendimento até o terceiro toque e prover um profissional responsável, devidamente habilitado e capacitado, para supervisionar a operação e com autonomia para resolver os problemas trazidos pela **CONTRATANTE**;

- 9.7.** A equipe deverá, irrevogavelmente, ter dedicação exclusiva a **CONTRATANTE** e cumprir jornada de trabalho de acordo com o que prevê as leis trabalhistas vigentes;
- 9.8.** A **CONTRATADA** declara não existir conflito de interesses, decorrentes de obrigação ética ou contratual;
- 9.9.** A **CONTRATADA** obriga-se a acatar prontamente as exigências e determinações do IPREVILLE quanto à execução dos serviços, bem como facilitar a fiscalização dos mesmos;
- 9.10.** Responder por quaisquer danos morais ou materiais causados por seus empregados nos locais de execução dos serviços, bem como àqueles provocados em virtude dos serviços executados e da inadequação de materiais e equipamentos empregados;
- 9.11.** Serão de responsabilidade da **CONTRATADA** todas as despesas necessárias para a prestação do serviço;
- 9.12.** Transportar, sempre que necessário, as suas expensas, seus funcionários, peças, ferramentas e equipamentos até as dependências do local do evento, além de manter limpos e inalterados os locais onde atuar;
- 9.13.** A **CONTRATADA** deverá, sem ônus para **CONTRATANTE**, no prazo de no máximo 03 (três) horas, depois de notificada, proceder às correções (refazer) dos serviços que apresentarem qualquer irregularidade ou que estejam em desacordo com o presente Termo de Referência, executando-o de acordo com a fiscalização da **CONTRATANTE**;
- 9.14.** Apresentar a Nota Fiscal referente ao serviço fornecido aos fiscais do Contrato;
- 9.15.** A **CONTRATADA** não poderá acatar, em nenhuma hipótese, qualquer tipo de solicitação referente a esta contratação que não seja formalizada por servidor devidamente autorizado pelo IPREVILLE;
- 9.16.** Manter devidamente atualizado seu cadastro, comunicando imediatamente ao IPREVILLE qualquer alteração em seu contrato social (ramo de atividade, razão social, endereço, sócios, etc.) bem como, enquadramento fiscal (optante do simples, lucro presumido ou lucro real), encaminhando aos fiscais do contrato cópia da referida alteração, assim que registrada no órgão competente;
- 9.17.** Não transferir ou ceder, total ou parcialmente, a qualquer título, os direitos e obrigações que decorrerão do contrato;
- 9.18.** Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, em especial as relacionadas à regularidade fiscal e trabalhista da empresa (certidões: Municipal, Estadual, Federal - Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, FGTS e CNDT), que deverão vir anexadas a cada Nota Fiscal emitida;
- 9.19.** A **CONTRATADA** deverá observar e cumprir o Código de Ética do IPREVILLE, o qual deverá ser consultado por meio eletrônico no site www.ipreville.sc.gov.br ou requisitado ao IPREVILLE assegurando que seus representantes legais e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto, pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios nele constantes;
- 9.20.** A **CONTRATANTE**, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá realizar auditoria nas dependências da **CONTRATADA**, ou nos locais de realização da prestação de serviços, para verificar a efetiva observância deste contrato quando do cumprimento de seu objeto;
- 9.21.** Será de responsabilidade da **CONTRATADA** providenciar planos de contingências para situações de queda de energia, falha na comunicação de dados e/ou voz, assim como falha na telefonia, internet e/ou equipamentos básicos.

CLÁUSULA DÉCIMA – Das Obrigações do IPREVILLE

- 10.1.** Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** ao local da prestação dos serviços;
- 10.2.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, quando necessários ao fornecimento;
- 10.3.** Comunicar formalmente a **CONTRATADA** qualquer falha e/ou irregularidade no fornecimento e/ou realização dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;

10.4. Solicitar refazer o(s) serviço(s) que apresentarem defeito(s) ou vício(s) durante a verificação de conformidade e/ou no decorrer de sua instalação ou utilização;

10.5. Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento deste Contrato;

10.6. Rejeitar em todo ou em parte, o(s) produto(s) e serviço(s) que estiver (em) em desacordo com este Contrato ou que fora constatado qualquer irregularidade;

10.7. Efetuar o pagamento será em até 05 (cinco) dias, contados do recebimento da nota fiscal/fatura, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da Nota de Empenho e do Contrato, acompanhada das Certidões Negativas de Débito mencionadas no item 9.18, sendo o crédito efetivado no Banco, Agência e Conta Corrente da **CONTRATADA**, destacados na nota fiscal ou boleto bancário devidamente registrado emitido pela **CONTRATADA**;

10.8. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal/fatura no momento em que a Comissão de Fiscalização e o Gestor do Contrato atestarem a execução do objeto do Contrato;

10.9. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes ao contrato, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo previsto no item 10.7. será suspenso até a sua regularização, não acarretando qualquer ônus para o IPREVILLE;

10.10. Regularizada a situação do contratado, este será reposicionado na ordem cronológica de acordo com o prazo de pagamento remanescente, estabelecido no item 10.7.

10.11. Realizar reuniões periódicas com o preposto, de modo a garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços;

10.12. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação, poderá ser concedido um prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação;

10.12.1. Constatando-se a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada sua advertência, por escrito, para que no prazo de 05 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do IPREVILLE;

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

10.12.3. Persistindo a irregularidade, o IPREVILLE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à **CONTRATADA** a ampla defesa;

10.12.4. Nos termos do Anexo VIII-A da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.13. Providenciar abertura da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, após assinatura do termo de Contrato, conforme previsto no artigo 18 e no Anexo XII da Instrução Normativa nº 05/2017-SEGES/MP;

10.13.1. Entende-se por Conta-Depósito Vinculada a conta aberta pela Administração em nome da **CONTRATADA**, destinada exclusivamente ao pagamento de férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias aos trabalhadores da contratada, não se constituindo em um fundo de reserva, utilizada na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Fiscalização

11.1. Nos termos do art. 104, III, da Lei nº 14.133/21, será designada através de Portaria, uma Comissão de Acompanhamento e Fiscalização - CAF, para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, responsável por encaminhar a Ordem de Serviço, atestar os documentos da despesa, acompanhar e fiscalizar a execução do serviço, bem como pela observância do cumprimento das demais cláusulas previstas no Contrato;

11.2. Os Fiscais deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, determinando à CONTRATADA que tome providências necessárias à regularização das faltas ou defeitos observados, devendo solicitar a seus superiores imediatos decisões ou providências que ultrapassem as suas competências;

11.3. A fiscalização exercida pelo IPREVILLE não eximirá a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, das responsabilidades fixadas pelo Código Civil e/ou Criminal, bem como pelo Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Das Penalidades

12.1. As penalidades que poderão ser cominadas à CONTRATADA, garantida a prévia defesa do interessado, no respectivo processo administrativo, observando os procedimentos da **Instrução Normativa nº 04/2017** da Secretaria de Administração e Planejamento do Município de Joinville, previstas no item 12.2 e demais subitens, só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

12.1.1. Comprovação, pela CONTRATADA, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento do objeto contratado;

12.1.2. Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis ao IPREVILLE;

12.2. O licitante ou a **CONTRATADA** será responsabilizado(a) administrativamente quando cometer as infrações previstas no **art. 155 da Lei nº 14.133/2021**, quais sejam:

12.2.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

12.2.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.2.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

12.2.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

12.2.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

12.2.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.2.7. Ensejar o retardamento da execução do serviço sem motivo justificado;

12.2.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

12.2.9. Fraudar o processo de contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.2.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.2.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da contratação;

12.2.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos desta contratação.

12.2.12. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.3. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem *12.2.1* deste Termo de Contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de :

I) **10% (dez por cento) sobre o valor total a ser Contratado**, nos casos de desistência de proposta, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa ou não assinar Contrato correspondente ao valor total da proposta;

II) **0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso na prestação do serviço e/ou no cumprimento das obrigações contratuais, sobre o valor total contratado**, contados a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado para sua execução. A partir do 10º (décimo) dia de atraso, configurar-se-á a hipótese elencada no item abaixo;

III) **10% (dez por cento) sobre o valor total contratado**, nos casos de inexecução contratual total ou parcial, por parte da CONTRATADA, sem prejuízo da apuração e reparação do dano que a exceder.

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nos casos dos subitens 12.2.2 a 12.2.6 deste Termo de Contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nos casos dos subitens 12.2.7 a 12.2.11, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

12.4. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.4.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.4.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.4.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.4.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

12.4.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo IPREVILLE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente.

12.6. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

12.7. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e deverão ser pagas através de depósito em conta corrente do IPREVILLE, até o dia de pagamento que a CONTRATADA tiver direito ou poderá ser cobrada judicialmente após 30 (trinta) dias da notificação.

12.8. Nenhum pagamento será realizado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Da Legislação Aplicável

13.1. Aplica-se ao presente Contrato a presente legislação:

a) Lei nº 14.133, de 01 de Abril de 2021;

b) Código de Defesa do Consumidor;

c) Código Civil;

d) Código Penal;

e) Código de Processo Civil;

f) Código de Processo Penal;

g) Estatuto da Criança e do Adolescente;

h) Demais normas aplicáveis.

13.2. Fica ainda este Termo Contratual vinculado as condições do Termo de Referência e seus anexos, e à proposta da CONTRATADA no processo do Pregão Eletrônico 003/2022.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Da Rescisão

14.1. A extinção do contrato conforme disposto na Lei 14.133/2021, poderá ser:

14.1.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

14.1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração e com aviso prévio de 30 (trinta) dias;

14.2. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Do Foro

15.1. Fica eleito o foro da Comarca de Joinville/SC para dirimir quaisquer dúvidas ou questões provenientes da execução deste Contrato.

E, por estarem assim justas e acertadas, firmam as partes o presente Instrumento, em meio eletrônico, através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) do **IPREVILLE**.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE – IPREVILLE

GUILHERME MACHADO CASALI
Diretor-Presidente

FELIPE RAFAEL POPOVICZ
Gestor do Contrato

EMPRESA CONTRATADA
AUX CONTACT CENTER EIRELI
CNPJ: 20.254.135/0001-90
CARLA DE CARVALHO DALFOVO
CPF 026.605.309-20

Testemunhas:

Hélio Eugênio Lunelli
CPF 890.563.459-15

Marco Aurélio Correa
CPF 036.878.369-32



Documento assinado eletronicamente por **Helio Eugenio Lunelli, Coordenador (a)**, em 22/02/2023, às 10:54, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Marco Aurelio Correa, Gerente**, em 22/02/2023, às 10:58, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Rafael Popovicz, Gerente**, em 22/02/2023, às 11:52, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Carla de Carvalho Rocha Dalfovo, Usuário Externo**, em 24/02/2023, às 14:43, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Machado Casali, Diretor (a) Presidente**, em 27/02/2023, às 09:20, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0015925879** e o código CRC **920551AC**.

Praça Jardim Nereu Ramos, 372 - Bairro Centro - CEP 89200-000 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

23.0.040895-8

0015925879v10

0015925879v10