



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

CONTRATO N. 049/2017

**Contrato para a prestação de serviços de teleatendimento, autorizado pelo Senhor Eduardo Cardoso, Secretário de Administração e Orçamento, na fl. 397 do Procedimento Administrativo Eletrônico n. 12.829/2017 (Pregão n. 041/2017), que entre si fazem o Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina e a empresa Canadense - Administração e Serviços Ltda. EPP, em conformidade com as Leis n. 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, com os Decretos n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 8.538, de 6 de outubro de 2015, com a Resolução n. 23.234, de 15 de abril de 2010, do Tribunal Superior Eleitoral, com a Resolução n. 156, de 8 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça, com a Instrução Normativa TSE n. 5, de 8 de maio de 2014, e com o Termo de Conciliação entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia-Geral da União, homologado na 20ª Vara do Trabalho de Brasília – DF, nos autos do Processo de n. 01082-2002-020-10-00-0.**

Pelo presente instrumento particular, de um lado o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA, órgão do Poder Judiciário da União, inscrito no CNPJ sob o n. 05.858.851/0001-93, com sede na Rua Esteves Júnior, n. 68, nesta Capital, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, neste ato representado por seu Secretário de Administração e Orçamento, Senhor Eduardo Cardoso, inscrito no CPF sob o n. 017.461.409-84, residente e domiciliado nesta Capital, e, de outro lado, a empresa CANADENSE - ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA. EPP, estabelecida na Rua Hercílio de Aquino, n. 233, Itaguaçu, Florianópolis/SC, CEP 88085-470, telefone (48) 3248-7257, e-mail canadense@brturbo.com.br, inscrita no CNPJ sob o n. 03.814.774/0001-44, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pela sua Sócia Gerente, Senhora Normélia Rohden, inscrita no CPF sob o n. 323.494.598-53, residente e domiciliada em Florianópolis/SC, têm entre si ajustado Contrato para a prestação de serviços de teleatendimento, firmado de acordo com as Leis n. 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, com os Decretos n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 8.538, de 6 de outubro de 2015, com a Resolução n. 23.234, de 15 de abril de 2010, do Tribunal Superior Eleitoral, com a Resolução n. 156, de 8 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça, com a Instrução Normativa TSE n. 5, de 8 de maio de 2014, e com o Termo de Conciliação entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia-Geral da União, homologado na 20ª Vara do Trabalho de Brasília – DF, nos autos do Processo de n. 01082-2002-020-10-00-0, mediante as cláusulas e condições abaixo enumeradas:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação de serviços de teleatendimento, os quais deverão ser prestados na Sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, com o objetivo de sanar dúvidas dos cidadãos, registrar reclamações e elogios, realizar agendamentos, facilitar acesso aos diversos serviços

disponibilizados pela Justiça Eleitoral e divulgar as revisões eleitorais.

## 1.2. Produtividade de referência:

1.2.1. Estima-se a quantidade adequada de profissionais para atender às necessidades do TRESA em 2 (dois) profissionais com carga de 6 (seis) horas diárias, de segunda a sexta-feira, no horário das 13 às 19 horas.

Tabela 1 – Serviços especializados de telefonistas e respectiva demanda estimada diária		
Descrição do serviço	Demanda aproximada, em ocorrências/dia, no período (13 às 19 horas)	Demanda convertida em horas/dias
Atender ligações recebidas pelo disque eleitor	80	12
Necessidade estimada de horas de serviço/dia		12

## 1.3. Especificação dos serviços:

1.3.1. A execução dos serviços compreende:

a) receber as ligações originadas pelos eleitores, com urbanidade e de maneira cortês e polida, fornecendo as informações necessárias;

b) consultar as informações disponibilizadas em base de conhecimento disponibilizada pelo Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina;

c) promover agendamento de horários para atendimento dos eleitores, quando for o caso;

d) realizar controle das ligações telefônicas recebidas, registrando-as em sistema apropriado da Justiça Eleitoral; e

e) registrar, em formulário do sistema Breve, as reclamações e os elogios apresentados.

1.3.2. Os atendimentos serão realizados via telefone utilizando equipamentos e rede de *internet/intranet* deste Tribunal, sob supervisão de servidor com conhecimentos de demandas dos eleitores.

1.3.3. Em caso de dúvidas dos eleitores, o atendente deverá consultar a base de conhecimento disponibilizada na *intranet* para esta finalidade. Não sendo possível encontrar a informação desejada, a questão deverá ser submetida ao supervisor. Este poderá indicar ao atendente a resposta ou determinar o encaminhamento da dúvida do eleitor à unidade competente por meio do sistema Breve, utilizando o formulário Acesso à Informação ou Ouvidoria.

1.3.4. Da mesma forma, elogios e reclamações deverão ser registrados e enviados à unidade competente via formulário Ouvidoria no sistema Breve.

1.3.5. Quando finalizados, todos os atendimentos deverão ser registrados no sistema de Registro de Chamadas, apontando o assunto tratado.

## 1.4. Dos serviços adicionais:

1.4.1. O Contratante poderá solicitar à Contratada a execução de **serviços adicionais**, na forma de pacotes, conforme tabela a seguir:

Pacote de Serviços Adicionais	Produtividade correspondente a 1 (um) pacote de serviço adicional	Unidade
PACOTE 1	Hora de serviços extraordinária	hora
PACOTE 2	Atendente extraordinário	mês

1.4.2. Os serviços adicionais poderão ser realizados em dias úteis dentro e/ou

fora do horário de expediente normal de trabalho, inclusive nos sábados, domingos e feriados.

1.4.3. Em caso de solicitação do Pacote 2, os atendentes cumprirão expediente em um ou dois turnos, em escalas e horários a serem oportunamente definidos.

#### **PARÁGRAFO ÚNICO**

A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições do Pregão n. 041/2017, de 31/07/2017, além das obrigações assumidas na proposta apresentada pela Contratada em 31/07/2017, por meio do sistema COMPRASNET, e dirigida ao Contratante, contendo o preço do objeto que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar dos serviços deste Contrato, no que não o contrariem.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO**

2.1. Observado o disposto na subcláusula 6.1.4, o Contratante pagará à Contratada, pela prestação dos serviços objeto deste Contrato, descritos na subcláusula 1.1:

a) o valor mensal de R\$ 5.690,00 (cinco mil, seiscentos e noventa reais);

b) o valor de R\$ 21,45 (vinte e um reais e quarenta e cinco centavos), referente ao pacote de serviço adicional 1; e

c) o valor de R\$ 2.890,00 (dois mil, oitocentos e noventa reais), referente ao pacote de serviço adicional 2.

2.1.1. Os custos não renováveis, caso existentes, já pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência deste Contrato, deverão ser excluídos do valor mensal devido à Contratada como condição para a prorrogação, cabendo ao Gestor do Contrato ou ao setor requisitante trazer aos autos do procedimento administrativo respectivo, para processamento, tal informação quando da manifestação favorável à tal prorrogação.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR ANUAL ESTIMADO**

3.1. O presente Contrato tem como valor anual estimado a importância de R\$ 68.280,00 (sessenta e oito mil, duzentos e oitenta reais).

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

4.1. O presente Contrato terá vigência até 31 de maio de 2018, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado por meio de Termos Aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57 da Lei n. 8.666/1993.

4.1.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento, pela Contratada, da autorização emitida pela Assessoria Executiva da Corregedoria Regional Eleitoral do Contratante.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA ALTERAÇÃO**

5.1. Este instrumento poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer dos fatos estipulados no artigo 65 da Lei n. 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO**

6.1. O pagamento será feito em favor da Contratada, mensalmente, mediante depósito bancário, **após o cumprimento das obrigações contratuais e a apresentação da Nota Fiscal/Fatura**, desde que não haja fator impeditivo imputável à empresa.

6.1.1. O pagamento será devido a partir da data de início da prestação dos serviços.

6.1.2. O recebimento definitivo dar-se-á em:

a) até 3 (três) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa, quando o valor mensal ficar igual ou abaixo de R\$ 8.000,00 (oito mil reais); OU

b) até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa, quando o valor mensal ficar acima de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

6.1.3. O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de:

a) 5 (cinco) dias úteis após a apresentação da nota fiscal/fatura, quando o valor mensal ficar igual ou abaixo de R\$ 8.000,00 (oito mil reais); OU

b) 30 (trinta) dias após o cumprimento das obrigações contratuais, quando o valor mensal ficar acima de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

6.1.4. Os valores referentes às provisões trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão glosados do valor mensal do contrato e depositados em conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da Contratada, unicamente para essa finalidade, e com movimentação somente por ordem do TRESP, conforme Instrução Normativa TSE n. 5, ANEXO V do Edital do Pregão n. 041/2017, observado o seguinte:

a) os procedimentos para a glosa das provisões serão os descritos na IN TSE N. 5/2014, ANEXO V deste Edital;

b) os percentuais das provisões, para fins de retenção, são os constantes da Planilha de Encargos Sociais de que trata o Edital do Pregão n. 041/2017; e

c) os valores das provisões de encargos trabalhistas depositados na conta-corrente vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor de pagamento mensal à Contratada.

6.1.5. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados diariamente pelo índice de correção da poupança *pro rata die*, conforme definido no termo de cooperação técnica firmado com o banco público oficial.

6.2. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

6.3. É condição para o pagamento do valor constante da Nota Fiscal/Fatura:

a) a prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e com as contribuições para a Previdência Social (INSS), por meio do SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao sistema, das respectivas certidões; e

b) a verificação da Certidão de Inexistência de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943.

**6.4. O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço – ANS anexo a este Contrato, o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.**

6.5. A Contratada deverá apresentar juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, para que esta seja atestada, as seguintes comprovações relativas aos seus empregados regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas, nominalmente identificados e alocados nas dependências do Contratante para execução do objeto contratado:

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

b) cópia do comprovante de recolhimento mensal para o FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço nas respectivas contas vinculadas individuais dos trabalhadores, observada a legislação específica;

c) comprovante de pagamento de salários no prazo legal, referente ao mês anterior;

d) comprovante de fornecimento de vale-transporte e de auxílio-alimentação, quando cabíveis; e

e) comprovante de pagamento do 13º salário, da concessão de férias e do correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei.

6.5.1. Os comprovantes de que trata a subcláusula 6.5 deverão ser correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração; tratando-se da primeira nota fiscal/fatura da execução do Contrato, deverão ser referentes ao mês faturado.

6.5.2. Tratando-se do pagamento da última nota fiscal/fatura referente à execução deste Contrato, em razão de término da sua vigência ou de sua rescisão, além dos comprovantes de que trata a subcláusula 6.5, deverão ser comprovados os pagamentos, aos empregados, das verbas rescisórias ou demonstrado que os empregados foram realocados, pela Contratada, em outra atividade, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, observado o disposto nas subcláusulas 6.5 e 6.5.1.

6.5.2.1. Somente com as comprovações de que trata a subcláusula 6.5.2 considerar-se-á completa a execução deste Contrato.

6.5.3. As comprovações de que trata a subcláusula 6.5 deverão ser feitas por documentos que permitam aferir o adimplemento em relação a cada empregado alocado na execução contratual.

6.6. Ocorrerá a **retenção ou glosa**, ainda, no pagamento devido à Contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta:

I – deixar de cumprir as cláusulas contratadas, inclusive as relativas às obrigações trabalhistas, previdenciárias e ao FGTS, salvo por decisão judicial em contrário; e

II – não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, conforme Acordo de Nível de Serviço anexo a este Contrato.

6.7. Nos termos do § 4º do art. 6º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 12 de janeiro de 2012, o TRESA efetuará consulta ao Portal do Simples Nacional para fins de verificação da condição da empresa de optante pelo Simples Nacional. Caso não seja esse o regime de tributação utilizado em suas relações comerciais, serão retidos pelo TRESA os encargos tributários atribuídos a empresas não optantes.

6.8. Quando ocorrerem **atrasos de pagamento** provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de atualização financeira:

I = 6/100/365 (ou seja, taxa anual/100/365 dias).

I = 0,0001644.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas correspondentes ao exercício em curso correrão à conta do:

a) Programa de Trabalho 02.122.0570.20GP.0042 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado de SC, Natureza da Despesa 3.3.90.39, Elemento de Despesa “Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica”, Subitem 79 – Serviços de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional;

b) Programa de Trabalho 02.126.0570.7832.0001 – Implantação do Sistema de Automação de Identificação do Eleitor - Nacional, Natureza da Despesa 3.3.90.39, Elemento de Despesa “Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica”, Subitem 79 – Serviços de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

7.1.1. Os créditos e respectivos empenhos relativos aos exercícios subsequentes serão registrados mediante apostilamento.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO EMPENHO DA DESPESA**

8.1. Para atender as despesas do exercício em curso, foi emitida a Nota de Empenho n. 2017NE001131, em 07/08/2017, no valor de R\$ 38.706,52 (trinta e oito mil, setecentos e seis reais e cinquenta e dois centavos).

8.1.1. As parcelas de despesas a serem executadas em exercício futuro serão cobertas por créditos orçamentários e notas de empenho emitidas em época própria.

#### **CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

9.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução deste Contrato consistem na verificação, pelo Contratante, da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, e serão exercidos por meio do **Gestor do Contrato**, qual seja, o servidor titular da Assessoria Executiva da Corregedoria Regional Eleitoral, ou seu substituto, ou seu superior imediato, em conformidade com o art. 67 da Lei n. 8.666/1993.

9.1.1. Após a assinatura do contrato para dar início à execução do ajuste, será promovida reunião entre a Administração e a Contratada, devidamente registrada em Ata, para esclarecimento de eventuais dúvidas relativas às obrigações contratuais, sem prejuízo da realização de reuniões periódicas, visando garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados.

9.2. A verificação do resultado da prestação do serviço será realizada com base no **Acordo de Nível de Serviço – ANS** anexo a este Contrato.

9.2.1. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

9.2.2. O Contratante irá monitorar constantemente os serviços, visando evitar a perda no nível de qualidade, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar desconformidade contínua na prestação do serviço.

9.3. A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, podendo compreender a mensuração dos seguintes aspectos:

I – resultados alcançados em relação à Contratada, verificação dos prazos de execução e qualidade demandada;

II – recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

III – qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

IV – adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

V – cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

VI – satisfação do público usuário.

9.3.1. O Gestor do Contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração previstos na legislação.

9.3.2. O Gestor do Contrato promoverá o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

9.3.3. Para fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, inclusive a conferência dos valores recolhidos pela Contratada, que aloca seus empregados nas dependências do Contratante, exigir-se-á, entre outras, as comprovações de que tratam as subcláusulas 6.5, 6.5.1 e 6.5.2, observado o disposto nas subcláusulas 6.5.2.1 e 6.5.3.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A Contratada ficará obrigada a executar o objeto proposto nas condições estipuladas no Projeto Básico anexo ao Edital do Pregão n. 041/2017 e em sua proposta, e, ainda:

10.1.1. autorizar o TRESA a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da licitante contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

10.1.2. autorizar o TRESA a fazer a retenção na fatura ou nota fiscal do valor do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS e o depósito direto nas respectivas contas vinculadas individuais dos trabalhadores da Contratada, observada a legislação específica;

10.1.3. a assinatura do contrato de prestação de serviços entre o TRESA e a empresa vencedora do certame será sucedida dos seguintes atos:

a) solicitação pelo TRESA, mediante ofício, ao banco público oficial para abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – no nome da empresa, de acordo com o modelo constante do termo de cooperação, devendo o banco público oficial ao TRESA sobre a abertura da referida conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – na forma do modelo consignado no supracitado termo de cooperação; e

b) assinatura, pela Contratada, no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da notificação do TRESA, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e do termo específico do banco oficial que permita ao TRESA ter acesso aos saldos e extratos, bem como vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do TRESA, conforme modelo indicado no termo de cooperação;

10.1.4. apresentar atestado de antecedentes criminais de todo profissional oferecido para atuar nas instalações da Justiça Eleitoral;

10.1.5. apresentar, previamente, a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRESA, **titulares e substitutos em igual número**, com a respectiva avaliação individual, a qual deverá atender às exigências estabelecidas pelo TRESA, que poderá recusar os que não preencherem as condições necessárias para o bom desempenho do serviço;

10.1.5.1. Os atendentes apresentados deverão possuir, no mínimo:

- a) nível médio de escolaridade completo;
- b) conhecimentos básicos de informática;
- c) boa fluência verbal e cordialidade; e
- d) atestados de antecedentes criminais.

10.1.6. selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores com referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;

10.1.7. suprir toda e qualquer falta do(s) empregado(s) por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos neste Contrato;

10.1.8. manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

10.1.9. manter preposto no local do serviço, para representá-lo na execução do Contrato, conforme previsto no art. 68 da Lei n. 8.666/1993, observado o seguinte:

a) a indicação do preposto e do substituto eventual deverá ocorrer, por escrito, devendo o respectivo documento ser entregue ao TRESA no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato; e

b) o nome do preposto poderá recair sobre os funcionários da força tarefa que executarão os serviços contratados;

10.1.10. responsabilizar-se pelos treinamentos, capacitações e instruções sobre os serviços a serem executados;

10.1.11. responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, para a cobertura do trajeto residência trabalho e vice-versa (inclusive quando da realização de serviço adicional);

10.1.12. apresentar seus empregados, para a execução dos serviços ora contratados, devidamente uniformizados, identificando-os através de crachás, com fotografia recente;

10.1.13. não marcar férias dos atendentes para o mesmo período;

10.1.14. substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público;

10.1.15. apresentar relatório semanal de ligações recebidas, discriminando os assuntos tratados;

10.1.16. cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aqueles referentes à segurança e à medicina do trabalho;

10.1.17. responder por qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem à terceiro ou ao TRESA;

10.1.18. manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRESA ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto, devendo orientar seus funcionários nesse sentido;

10.1.19. comprovar a quitação das obrigações trabalhistas;

10.1.20. zelar pelo patrimônio público, bem como manter respeito para com os servidores, visitantes e funcionários de empresas que prestam serviços nas dependências do TRESA;

10.1.21. realizar o pagamento dos salários dos empregados alocados para executar o objeto contratado via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do TRESA;

10.1.22. não ter entre seus empregados cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRESA (art. 7º, I, da Resolução TSE n. 23.234/2010), sob pena de rescisão contratual;

10.1.23. não ter entre seus sócios, ainda que sem função gerencial, servidor, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o



terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao TRES (art. 7º, II, da Resolução TSE n. 23.234/2010), sob pena de rescisão contratual;

10.1.24. não ter entre seus empregados colocados à disposição de Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução CNJ n. 156/2012;

10.1.25. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato, sem prévia anuência do TRES; e

10.1.26. manter durante a execução deste Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Pregão n. 041/2017.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES E SEUS RECURSOS**

11.1. Se a Contratada descumprir as condições deste Contrato ficará sujeita às penalidades estabelecidas nas Leis n. 10.520/2002 e 8.666/1993 e no Decreto n. 5.450/2005.

**11.2. A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco anos), sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e das demais cominações legais, nos seguintes casos:**

- a) apresentar documento falso;
- b) fizer declaração falsa;
- c) deixar de entregar documentação exigida na execução do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- e) não mantiver a proposta;
- f) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo; e
- h) cometer fraude fiscal.

11.3. Para os casos não previstos na subcláusula 11.2, poderão ser aplicadas à Contratada, conforme previsto no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, nas hipóteses de inexecução total ou parcial deste Pregão, as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) no caso de inexecução parcial sem rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal estimado deste Contrato;
- c) no caso de inexecução parcial com rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o resultado da multiplicação do valor estimado mensal pelo número de meses restantes para o encerramento da vigência deste Contrato, a contar do mês do inadimplemento;
- d) no caso de inexecução total com rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado total deste Contrato;
- e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e
- f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

11.3.1. As sanções estabelecidas na subcláusula 11.2 e na alínea “f” da subcláusula 11.3 são de competência do Presidente do TRES.

11.4. Em conformidade com o art. 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado no início da execução do objeto deste Contrato e na assinatura dos documentos de que trata a subcláusula 10.1.3, alínea “b”, sujeitará a Contratada, a

juízo da Administração, à multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, sobre o valor contratado, a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado para a execução do(s) serviço(s).

11.4.1. O atraso superior a 30 (trinta) dias será considerado inexecução total do contrato.

11.5. Da aplicação das penalidades previstas nas subcláusulas 11.3, alíneas "a", "b", "c", "d" e "e", e 11.4, caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da intimação.

11.5.1. O recurso será dirigido ao Diretor-Geral, por intermédio do Secretário de Administração e Orçamento, o qual poderá rever a sua decisão em 5 (cinco) dias úteis, ou, no mesmo prazo, encaminhá-lo, devidamente informado, ao Diretor-Geral, para apreciação e decisão, em igual prazo.

11.6. Da aplicação da penalidade prevista na alínea "f" da subcláusula 11.3, caberá pedido de reconsideração, apresentado ao Presidente do TRESA, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação do ato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO**

12.1. O contrato poderá ser rescindido nos termos da Lei n. 8.666/1993 e do art. 7º da Resolução TSE 23.234/2010.

12.2. Nos casos de rescisão, previstos nos incisos I a VIII e XVIII do artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, sujeita-se a Contratada ao pagamento de multa, nos termos das alíneas "c" ou "d" da subcláusula 11.3, sem prejuízo da possibilidade de aplicação das penalidades previstas nas alíneas "e" ou "f" da subcláusula 11.3.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA REPACTUAÇÃO**

13.1. O valor contratado poderá ser repactuado, visando sua adequação aos novos preços de mercado, observado o interregno mínimo de um ano e a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada.

13.1.1. São fatos geradores que podem ensejar a repactuação:

- a) variação dos custos com a execução do objeto, decorrente do mercado; e
- b) acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente.

13.2. No caso da primeira repactuação, o prazo mínimo de um ano a que se refere a subcláusula 13.1 conta-se a partir:

a) da data limite para apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório, em relação ao fato gerador de que trata a subcláusula 13.1.1, alínea "a"; ou

b) da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente (subcláusula 13.1.1, alínea "b"), vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

13.2.1. Nas repactuações subsequentes, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que motivou a última repactuação, excetuada a hipótese prevista na subcláusula 13.5, alínea "c".

13.3. Ocorrendo o fato gerador, o requerimento referente à repactuação deverá ser protocolizado no TRESA pela Contratada, com os documentos comprobatórios, anteriormente à data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão de seu direito a repactuar.

13.3.1. A requerente deverá apresentar planilhas que evidenciem analiticamente a variação dos custos, devidamente comprovada e justificada. A comprovação poderá ser feita por meio de documentos relativos à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de repactuação.

13.4. Não será admitido o repasse automático para os demais componentes da planilha de custo do percentual de majoração de salário acordado em convenção, acordo, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, devendo a Contratada, no momento do pedido de repactuação, comprovar a variação de cada item, por meio de planilha, aberta, atualizada de seus custos.

13.5. Os efeitos financeiros da repactuação serão devidos:

a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

b) em data futura à do fato gerador, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

c) em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

13.5.1. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA DO CONTRATO**

14.1. Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a Contratada prestará garantia em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, em até 20 (vinte) dias após o recebimento do contrato devidamente assinado pelos representantes do TRESP, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

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

b) seguro-garantia; ou

c) fiança bancária.

14.1.1. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade a partir do início dos serviços até o final da vigência do contrato.

14.1.2. No caso de garantia na modalidade de carta de fiança, deverá dela constar expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

14.2. A Contratada obriga-se a apresentar nova garantia, conforme o caso, em até 20 (vinte) dias, antes do seu vencimento ou após a redução do seu valor em razão de aplicação de qualquer penalidade ou, ainda, após a assinatura de termo aditivo decorrente de acréscimo do objeto contratado ou de repactuação que implique na elevação do valor ajustado, mantendo-se o percentual estabelecido na subcláusula 14.1.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA AVALIAÇÃO DO CONTRATO**

15.1. Sem prejuízo das comprovações de que trata a subcláusula 6.5 e das demais avaliações previstas legalmente, o Contratante avaliará as rubricas abaixo especificadas, devendo a Contratada comprovar a realização das despesas nelas previstas, ou a sua regular apropriação, quando couber, obedecendo à seguinte periodicidade:

15.1.1. Montante A: a cada 12 (doze) meses ou ao término do Contrato, o que ocorrer primeiro;

15.1.2. Montante B:

a) vale-transporte (item 4) e vale-alimentação (item 5), mensalmente;

b) demais rubricas, a cada 12 (doze) meses ou ao término do Contrato, o que

ocorrer primeiro;

15.1.3. Taxa de Administração: Despesas Administrativas (item 1), a cada 12 (doze) meses ou ao término do contrato, o que ocorrer primeiro.

15.2. A não comprovação das despesas a que se refere a subcláusula 15.1 implicará a devolução e/ou glosa dos valores faturados a este título.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA MOVIMENTAÇÃO DA CONTA VINCULADA**

16.1. A Contratada deverá solicitar autorização do TRESA para:

a) resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no artigo 4º da IN TSE n. 5/2014, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados pela empresa contratada para prestação dos serviços contratados; e

b) movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que a finalidade seja o pagamento de verbas trabalhistas que estão contempladas nas mesmas rubricas indicadas no artigo 4º da IN TSE n. 5/2014.

16.2. Para o resgate dos recursos da conta-corrente vinculada (alínea “a” da subcláusula 16.1) – bloqueada para movimentação –, a empresa deverá apresentar ao Secretário de Administração e Orçamento do TRESA os documentos comprobatórios do pagamento.

16.3. O Secretário de Administração e Orçamento do TRESA expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas, a autorização de que trata a subcláusula 16.1 e a encaminhará ao Banco do Brasil no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

16.4. Na situação descrita na subcláusula 16.1, “b”, o TRESA solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir do seu requerimento, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

16.4.1. A Contratada deverá apresentar ao Secretário de Administração e Orçamento, no prazo máximo de 3 (três) dias, contados da data da transferência dos valores liberados para a conta-corrente do beneficiário, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas.

16.5. Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – referirem-se à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de 1 (um) ano de serviço, o TRESA deverá requerer, por meio da contratada, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado, ou da autoridade do Ministério do Trabalho, para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.

16.6. Eventuais saldos remanescentes somente serão liberados à empresa após o encerramento do contrato, mediante a comprovação do pagamento das verbas trabalhistas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

17.1. Os empregados e prepostos da Contratada não terão qualquer vínculo empregatício com o Contratante, correndo, por conta exclusiva da primeira, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida, observadas as disposições deste Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS SUBSTITUIÇÕES E ALTERAÇÃO DO EFETIVO DE PESSOAL**

18.1. A Contratada deverá manter em reserva número suficiente de empregados para reposição imediata, nos casos de faltas, férias, demissões, ou qualquer outro impedimento ou, ainda, por acréscimo do Contrato, devendo os substitutos estar devidamente credenciados para o exercício da função.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO**

19.1. Incumbirá ao Contratante providenciar, à sua conta, a publicação deste Contrato e de todos os Termos Aditivos a ele referentes, no Diário Oficial da União, no prazo previsto pela Lei n. 8.666/1993.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

20.1. Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, será competente o Juízo Federal da Capital do Estado de Santa Catarina.

E, para firmeza, como prova de haverem, entre si, ajustado e contratado, depois de lido e achado conforme, é firmado o presente Contrato pelas partes e pelas testemunhas abaixo, que a tudo assistiram, dele sendo extraídas as cópias necessárias para a sua publicação e execução.

Florianópolis, 10 de agosto de 2017.

CONTRATANTE:

EDUARDO CARDOSO  
SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO

CONTRATADA:

NORMÉLIA ROHDEN  
SÓCIA GERENTE

TESTEMUNHAS:

SALÉSIO BAUER  
COORDENADOR DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE

RENATA BEATRIZ DE FÁVERE  
SECRETÁRIA DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL

## ANEXO DO CONTRATO

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS) é um instrumento para a gestão das expectativas do Contratante e do Contratado, que cria um entendimento comum sobre serviços a serem prestados e responsabilidades das partes.

A principal meta de um ANS é definir uma estrutura para a gestão da qualidade (estabelecendo padrões para a aceitação dos serviços) e da quantidade dos serviços prestados atendendo, conseqüentemente, à demanda do Contratante a partir de um entendimento claro do conjunto de compromissos.

Para garantir que os níveis de serviço requeridos e especificados no acordo sejam atendidos, foram definidos indicadores que permitirão acompanhá-los mensalmente através de relatórios de monitoramento.

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Estudo Preliminar refere-se à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que não atinja os objetivos dos serviços contratados com a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos adiante.

Consoante o art. 15 da Res. TSE n. 23.234/2010, os pagamentos à Contratada serão proporcionais ao atendimento das metas fixadas no ANS. Assim, as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual a Contratada sujeitar-se-á às sanções legais cabíveis, devidamente apuradas em processos administrativos próprios.

Tais ajustes visam a assegurar ao Contratante e à Contratada o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução, com a dedução prevista na Res. TSE n. 23.234/2010.

Nos termos do art. 16 da Res. TSE n. 23.234/2010, nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRESA poderá ser objeto apenas de notificação.

Nos termos do art. 31, § 1º, da Res. TSE n. 23.234/2010, a empresa contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de conseqüências incalculáveis.

Terminado o mês de prestação dos serviços, o Gestor do Contrato apresentará à Contratada, até o dia 7 (sete) do mês seguinte, o "Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida", que conterá, no mínimo:

a) Número do procedimento administrativo de contratação que deu origem ao Contrato.

b) Número do Contrato.

c) Partes Contratuais.

d) Síntese do objeto.

e) Relação de falhas.

f) Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

1.1. Relação de falhas a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de tele atendimento, inclusive na prestação dos serviços adicionais

Os serviços objeto deste Estudo Preliminar serão constantemente avaliados pelos representantes do Contratante, que assinalarão as falhas na "Relação de Falhas", conforme modelos abaixo.

Relação de Falhas

**SERVIÇO:** \_\_\_\_\_  
**MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Total de Ocorrências:

1 - Falta de uniforme, ou uniforme incompleto, rasgado ou sujo.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

2 - Falta de cordialidade no atendimento.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

3 - Falta do atendente

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

4 - Falta de zelo com os equipamentos do TRESA.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

5 - Imperícia na operação da central telefônica do TRESA.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

Instruções:

- Preencher cada um dos 5 (sete) itens de avaliação de falhas, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

1.2. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

Diante dos dados constantes na "Relação de Falhas", o Contratante promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de falhas e efeitos remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

1.3. Tabela de falhas e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Falha	1	2	3	4	5	<b>FATOR DE ACEITAÇÃO</b> (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)
Total de ocorrências						
Tolerância (-)	1	1	0	1	1	
Excesso falhas (=)						
Peso (X)	6	6	10	6	6	
Número corrigido (=)						

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero).

Instruções de preenchimento:

a. As falha(s), previamente registrada(s) na “RELAÇÃO DE FALHAS”, serão contabilizadas e cada total será registrado na linha TOTAL DE OCORRÊNCIAS;

b. Após, proceder-se-á às deduções relativas à “TOLERÂNCIA”, a fim de se obter os números referentes aos “EXCESSOS DE FALHAS”;

c. Encontrados os EXCESSOS DE FALHAS, estes devem ser multiplicados pelo respectivo “PESO” e os produtos devem ser registrados na linha “NÚMERO CORRIGIDO”;

d. Por fim, proceder-se-á à soma da linha “NÚMERO CORRIGIDO”, obtendo-se, assim, o “FATOR DE ACEITAÇÃO”.

#### **Efeitos remuneratórios:**

Faixa 1 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços

Faixa 2 – Fator de Aceitação de 1 a 20: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 3 – Fator de Aceitação de 21 a 40: 90% de avaliação dos serviços

Faixa 4 – Fator de Aceitação de 41 a 60: 85% de avaliação dos serviços

Faixa 5 – Fator de Aceitação de 61 a 80 ou > de 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.