



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

**PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ Nº. 003/2018**

## **EDITAL**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO**

**ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS** - As propostas iniciais deverão ser encaminhadas, conforme modelo de **PROPOSTA DETALHE - ANEXO II**, exclusivamente por meio eletrônico, para o seguinte endereço: [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br)

### **IMPORTANTE**

<b>Encerramento de Recebimento das Propostas até:</b>	22/02/2018 às 10:00 no endereço acima
<b>Data da Abertura da Sessão:</b>	22/02/2018 às 10:00 no endereço acima
<b>Data do Início da Disputa de Preços:</b>	22/02/2018 às 10:05 no endereço acima
<b>Tempo de Disputa:</b>	Determinado pelo Pregoeiro durante a disputa.

**Referência de Tempo:** Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ Nº. 003/2018**

**ÍNDICE**

- 1. INTRODUÇÃO**
- 2. DO OBJETO**
- 3. DA ABERTURA**
- 4. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**
- 5. TIPO DE LICITAÇÃO**
- 6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**
- 7. CREDENCIAMENTO**
- 8. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS**
- 9. DA PROPOSTA DE PREÇOS**
- 10. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES**
- 11. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**
- 12. DA HABILITAÇÃO**
- 13. DOS RECURSOS**
- 14. DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO**
- 15. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**
- 16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**
- 17. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL**
- 18. DO PRAZO**
- 19. DA GARANTIA**
- 20. DISPOSIÇÕES GERAIS**



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**EDITAL DE PREGÃO DPRJ Nº 003/2018**

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**1. INTRODUÇÃO**

**1.1. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, doravante denominada DPRJ, com sede na Av. Marechal Câmara, nº 314, Centro, Rio de Janeiro / RJ, torna público que, devidamente autorizada pela Secretária Geral **DRA. MARCIA CRISTINA CARVALHO FERNANDES** na forma do disposto no processo administrativo nº **E-20/001/1310/2017**, **fará realizar, no dia 22/02/2018 às 10:00 horas**, na Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro / RJ, licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que se regerá pela Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, pelos Decretos Estaduais nº 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Estadual nº 287, de 4 de dezembro de 1979, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto Estadual nº 3.149, de 28 de abril de 1980, e respectivas alterações, da Resolução SEPLAG Nº 429, de 11 de janeiro de 2011, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e disposições legais aplicáveis e do dispositivo no presente edital.

**1.2.** A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico **www.compras.rj.gov.br**, no dia e hora indicados no item 3 deste Edital e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

**1.3.** As retificações do edital, por iniciativa oficial ou provocadas por eventuais impugnações, obrigarão a todos os licitantes, devendo ser publicadas no Diário Oficial do Estado e divulgadas na página eletrônica **www.compras.rj.gov.br**, sendo comunicadas aos adquirentes do edital, por correio eletrônico ou por telefax, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

**1.4.** O edital se encontra disponível no endereço eletrônico **www.compras.rj.gov.br**, podendo, alternativamente, ser adquirida uma via impressa mediante a permuta de 1 resma de papel branco, A-4, 210 X 297mm, na Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar – Centro/Rio de Janeiro.

**1.5.** Os interessados poderão obter maiores esclarecimentos ou dirimir suas dúvidas acerca do objeto deste edital ou interpretação de qualquer de seus dispositivos, por escrito, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data do início da licitação, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº. 314, 3º andar, Centro/Rio de Janeiro, de 11:00 horas até 16:00 horas, através do telefone nº 2332-6203, ou e-mail licitação. [licitacao.dpge@gmail.com](mailto:licitacao.dpge@gmail.com).



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**1.5.1** Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo Setor responsável pela elaboração do Edital, responder aos pedidos de esclarecimentos deduzidos pelos potenciais licitantes até 24(vinte e quatro) horas, antes do encerramento do prazo de acolhimento de propostas.

**1.6.** Os interessados poderão formular impugnações ao edital em até 2(dois) dias úteis anteriores a abertura da sessão, por escrito, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº. 314, 3º andar, Centro/Rio de Janeiro, de 11:00 horas até 16:00 horas, ou através do fac-símile n.º 2332-6203 ou e-mail [licitacao.dpge@gmail.com](mailto:licitacao.dpge@gmail.com).

**1.6.1** Caberá à AUTORIDADE SUPERIOR, auxiliado pelo pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24(vinte e quatro) horas.

**1.7.** Tanto a resposta às impugnações quanto aos pedidos de esclarecimentos serão divulgados mediante nota no campo específico para mensagens do **Portal de Compras SIGA (www.compras.rj.gov.br)**, ficando as empresas interessadas em participar do certame, que não adquiriram o Edital no mencionado órgão, obrigadas a acessá-las para a obtenção das informações prestadas.

## 2. DO OBJETO E DO REGIME DE EXECUÇÃO

**2.1** O objeto do presente pregão é a **contratação de empresa especializada na prestação de serviço de teleatendimento**, conforme este Edital e seus anexos, em especial o TERMO DE REFERENCIA – ANEXO I e a PROPOSTA DETALHE – ANEXO II, que fazem parte do presente processo.

**2.2** o objeto será executado segundo o regime de execução de empreitada por preço unitário.

**2.3** Os serviços serão executados em postos de trabalho, nos locais identificados no TERMO DE REFERENCIA – ANEXO I até o quantitativo ali definido.

**2.3.1** O Faturamento deverá estar em estrita conformidade com os Postos de Trabalho em execução.

**2.4** É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste Edital.

## 3. DA ABERTURA

**3.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste edital, conforme indicado abaixo:

POSIÇÃO	DIA/MÊS/ANO	HORÁRIO
Início acolhimento das propostas	06/02/2018	09:00
Limite acolhimento das	22/02/2018	10:00



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

propostas		
Data de abertura das propostas	22/02/2018	10:00
Data de realização do Pregão	22/02/2018	10:05
Processo nº	E-20/001/1310/2017	
Tipo	MENOR PREÇO GLOBAL	
Prazo para impugnação	Até 02(dois) dias úteis	
Data da publicação	06/02/2018	
Endereço Eletrônico	<a href="http://www.compras.rj.gov.br">www.compras.rj.gov.br</a>	
Número da licitação no portal	PE – 003/18	

**3.2.** Ocorrendo Ponto Facultativo, ou outro superveniente de caráter público, que impeça a realização deste evento nas datas acima marcadas, a licitação ficará automaticamente prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

#### 4. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

**4.1.** Os recursos necessários à realização do objeto ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

**PROGRAMA DE TRABALHO:** 1161.03.122.0002.2016

**NATUREZA DA DESPESA:** 339037

**FONTES:** 232

#### 5. TIPO DE LICITAÇÃO

**5.1.** O presente pregão eletrônico reger-se-á pelo tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

#### 6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**6.1** Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem em ramo de atividade compatível com o objeto licitado, registradas ou não no Cadastro de Fornecedores, mantido pela SEPLAG.

**6.2** Não serão admitidas na licitação as empresas punidas, no âmbito da Administração Pública, com as sanções prescritas no art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como nos incisos III e IV do art. 87 da Lei n.º 8.666/93.

**6.3** Um licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas não serão levadas em consideração e serão rejeitadas.

**6.3.1** Para tais efeitos entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aqueles que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**6.4** Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 9º da Lei n.º 8.666/93.

**6.5** O licitante que se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá declarar, no momento de inserção de sua proposta, junto ao sistema eletrônico, que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º.

**6.5** O licitante deverá declarar, junto ao sistema eletrônico, que não lhe foram aplicadas penalidades de suspensão temporária de participação em licitação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal, cujos efeitos ainda vigorem.

**6.5.1** Em caso de não atendimento do contido no subitem 6.5, deixará de ser concedido ao licitante o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado regulamentado por meio do Decreto Estadual nº 42.063/2009.

**6.6** Poderão participar da presente licitação apenas as pessoas jurídicas que comprovarem possuir programas de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

## **7. CREDENCIAMENTO**

**7.1** Somente poderão participar deste pregão eletrônico os licitantes devidamente credenciados junto ao SIGA, devendo o credenciamento ser realizado no prazo de até três dias úteis antes da data de abertura da sessão, conforme previsto no art. 5º, parágrafo 2º do Decreto nº 31.864/02.

**7.2** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de código para acesso ao SIGA.

**7.2.1** O licitante obterá o código de acesso ao SIGA junto ao endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br), clicando na área de Registro de Fornecedor que se encontra na parte do meio do portal e seguindo as orientações de preenchimento. O Portal contém um manual orientando o preenchimento.

**7.2.1.1** O licitante deverá preencher algumas telas, digitando informações sobre a empresa, pessoas que irão operar o SIGA e as famílias de itens que fornece. Após essa digitação, o licitante deverá baixar, em local indicado no Portal, um arquivo contendo um Termo de Responsabilidade o qual deverá imprimir e assinar. Junto com esse Termo de Responsabilidade o licitante deverá enviar a documentação requerida para a SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão, no endereço informado no portal.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**7.2.1.2** Após o recebimento da documentação, a SEPLAG, através do SIGA, enviará para o e-mail informado do licitante o código de acesso às funcionalidades do SIGA. Quando o licitante acessar o SIGA deverá colocar seu código informado e a senha: SIGA. Essa senha servirá apenas para o primeiro acesso, pois o sistema irá solicitar que o licitante digite uma senha nova, confirme essa senha e escreva uma pergunta e resposta. O sistema confirmará a nova senha que deverá ser usada nos próximos acessos.

**7.3** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à SEPLAG ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

**7.4** A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente à SEPLAG, para imediato bloqueio de acesso.

**7.5** O credenciamento do licitante junto ao SIGA implica na presunção de sua capacidade técnica para realização das operações inerentes ao pregão eletrônico.

## **8. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS**

**8.1.** Observado o disposto nos itens 06 e 07 deste edital, a participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão da licitante ao **SIGA**, pela digitação de sua senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do **SIGA**, no período compreendido entre a data de início e de encerramento do acolhimento das propostas, conforme item 3.1 deste edital.

**8.2.** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

**8.3.** Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, sob as penas da lei, em campo próprio do Portal, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

**8.3.1** No momento da abertura da sessão pública, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que firmou a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do **Anexo VII**, que deverá ser apresentada no momento indicado pelo item 14.2.1.

**8.4.** Caberá ao licitante acompanhar as operações no SIGA durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

## **9. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**9.1** A Proposta de Preços deverá ser elaborada e enviada exclusivamente por meio do SIGA, em campo específico, a ser integralmente preenchido.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**9.1.1** Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**9.1.2** O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa (Anexo II), somente será utilizado pelo licitante vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.

**9.1.3** Os documentos anexados durante a inserção da proposta de preços (*folders*, prospectos, declarações, etc.) não poderão estar identificados, não sendo admitida a veiculação do nome da empresa ou de seus representantes, utilização de material timbrado ou qualquer outro meio que viabilize a identificação do licitante.

**9.1.4** As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofereçam apenas uma marca, um modelo e um preço para cada material(is) constante(s) do objeto desta licitação.

**9.2** A proposta de preços será feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerada.

**9.2.1** Quando a execução do objeto contratual envolver a prestação de serviços com mão de obra residente, a proposta de preços deverá ser formulada com base na norma coletiva da entidade representativa da respectiva categoria do local da efetiva prestação dos serviços.

**9.3** Caso o licitante se enquadre como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do Anexo 7 do Edital.

**9.4** O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SER nº 047/2003, com alteração introduzida pela Resolução SER nº 121/2004, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

**9.5** Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital, aquelas com preço excessivo e as que tiverem preço manifestamente inexequível.

**9.6** A proposta de preços deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista neste Edital.

**9.7** Os licitantes ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão, conforme disposto no item 3.

**9.7.1** Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta de preços, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse da (o) DPRJ, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## **10. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES**

**10.1** A partir do horário previsto no subitem 3.1 deste Edital, terá início a sessão de abertura do Pregão Eletrônico, ficando os licitantes no aguardo do término da análise da conformidade das propostas e início da disputa de preços, quando poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do SIGA, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

**10.1.1** O sistema ficará disponível para a disputa de lances de segunda a sexta-feira, no horário de 09h00minh as 18h00minh e, após esse período, será bloqueado para tal finalidade.

**10.2** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado, as suas regras de aceitação e o limite de horário de funcionamento do sistema.

**10.3** Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último ofertado pelo próprio licitante e registrado no sistema. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**10.4** Durante o transcurso da sessão pública os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.

**10.5** No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o SIGA permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

**10.6** Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, através de aviso inserido em campo próprio do SIGA (chat mensagem), divulgando, com antecedência mínima de 01 (uma) hora, data e hora para a reabertura da sessão.

**10.7** A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo SIGA, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

**10.7.1** Em caso de erro material, ao licitante será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública, que poderá ser aceita ou não pelo Pregoeiro. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.

**10.7.2** O período randômico de disputa somente poderá ser iniciado até as 17h20min, tendo em vista que, às 18h00min, o sistema será bloqueado automaticamente para envio de lances e continuidade da disputa.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**10.8** Caso não sejam apresentados lances, verificar-se-á a aceitabilidade da proposta de preços de menor valor, considerando-se o valor estimado para a contratação e o disposto no item 9.5.

**10.8.1** No caso de empate entre as propostas de menor preço e não sendo apresentados lances, sem prejuízo do disposto no item 11.3, será assegurada preferência como critério de desempate, sucessivamente, aos bens e serviços: (a) produzidos no País; (b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras; (c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e (d) produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação. Persistindo o empate, o sorteio público será utilizado como critério de desempate.

## **11. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

**11.1** O julgamento obedecerá ao critério de menor preço, na forma do item 5. Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço, observadas as regras deste edital, especialmente o item 11.3.

**11.2** O SIGA informará o licitante detentor da proposta de preços ou do lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após verificação de empate ficto, nos termos do subitem 11.3 deste Edital, cabendo ao Pregoeiro decidir acerca da aceitação do menor lance ofertado e, ainda, negociação visando à sua redução.

**11.3** Havendo empate no momento do julgamento das propostas de preços será assegurada às microempresas e empresas de pequeno porte a preferência na contratação, caso a proposta de menor preço tenha sido apresentada por empresa que não detenha tal condição.

**11.3.1** Para efeito da verificação da existência de empate, no caso das microempresas ou das empresas de pequeno porte, serão consideradas as propostas por estas apresentadas iguais ou superiores em até 5% àquela mais bem classificada.

**11.3.2** Havendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar proposta de preço inferior àquela vencedora do certame no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após o encerramento da fase de lances, sob pena de preclusão.

b) caso a microempresa ou empresa de pequeno porte, que se apresente neste caso, abdique desse direito ou não venha a ser contratada, serão convocadas, na ordem classificatória, as demais que se enquadrem na mesma hipótese, para o exercício de igual direito.

c) na situação de empate na forma antes prevista, inexistindo oferta de lances e existindo equivalência nos valores apresentados por mais de uma microempresa ou empresa de



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

pequeno porte, o sistema identificará aquela que primeiro inseriu sua proposta, de modo a possibilitar que esta usufrua da prerrogativa de apresentar oferta inferior à melhor classificada.

**11.3.3** Caso nenhuma microempresa ou empresa de pequeno porte venha a ser contratada pelo critério de desempate, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

**11.4** Se a proposta de preços ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

**11.4.1** Ocorrendo a situação a que se refere o subitem 10.8 e/ou subitem 11.4 deste Edital, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço.

**11.5** O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br).

**11.6** A critério do pregoeiro, poderão ser relevados erros ou omissões formais de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas de preços.

## **12. DA HABILITAÇÃO**

**12.1** Efetuados os procedimentos previstos no item 11 deste Edital, o licitante detentor da proposta ou do lance de menor valor deverá encaminhar para o seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar, Centro – Rio de Janeiro/RJ - Comissão de Pregão, no prazo máximo de três dias úteis, contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública:

a) declaração de que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem, na forma do Anexo VIII – Declaração de inexistência de penalidade;

b) os documentos de habilitação previstos no item 12.2;

c) a proposta de preços relativa ao valor arrematado, inclusive, se for o caso, detalhando a planilha de custos.

**12.1.1** Uma vez recebidos os documentos, o Pregoeiro consultará o Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA, e o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, do Portal Transparência, da Controladoria Geral da União.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**12.1.2** Caso o licitante conste em qualquer um dos Cadastros mencionados no item 14.2, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor, não poderá prosseguir no certame, cabendo ao Pregoeiro declarar tal condição.

**12.2.** Os licitantes deverão apresentar os seguintes documentos de habilitação para participar do presente certame:

**12.2.1 Habilitação Jurídica:**

**12.2.1.1** Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

- a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou dos diretores;
- b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- f) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos artigos 1.039 a 1.092, deverá mencionar, no contrato social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;
- g) ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o estatuto com a ata da assembléia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

**12.2.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista**

Para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- a)** prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b)** prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c)** prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**c.1)** Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

**c.2)** Fazenda Estadual: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação - ICMS, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

**c.2.1)** caso o licitante esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda e Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Procuradoria Geral do Estado ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

**c.3)** Fazenda Municipal: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição municipal;

**d)** Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

**e)** prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

**12.2.2.1** Na hipótese de cuidar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal somente será exigida para efeito de assinatura do contrato caso se sagre vencedora na licitação.

**12.2.2.2** Em sendo declarada vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte com débitos fiscais, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

**12.2.2.3** O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento do interessado, a critério exclusivo da Administração Pública.

**12.2.2.4** A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

### **12.2.3 Qualificação Econômico-Financeira**

**12.2.3.1** O licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

**12.2.3.2** Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

**12.2.3.3** Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, desde que já exigíveis e apresentados na forma da lei, incluindo Termo de Abertura e Encerramento do livro contábil, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. O Balanço Patrimonial deverá apresentar Índice de Liquidez Geral e Índice de Liquidez Corrente igual ou maior do que 1 e Índice de Endividamento menor do que 1.

**12. 2.3.3.1**  $ILG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} > \text{OU} = 1$

**12. 2.3.3.2**  $ILC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} > \text{OU} = 1$

**12. 2.3.3.3**  $IE = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PATRIMÔNIO LÍQUIDO}} = \text{OU} < 1$

**12.2.3.3.4** Os índices contábeis serão calculados pelo licitante e confirmados pelo responsável da contabilidade mediante assinatura e a indicação de seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

**12.2.3.4** Na hipótese de a licitante apresentar resultado igual ou menor que 1 (um) em qualquer um dos índices constantes dos subitens anteriores, a licitante poderá comprovar ter patrimônio líquido positivo correspondente a 10% (dez por cento) do valor efetivo da contratação.

### **12.2.4 Declaração relativa ao trabalho de menores**

**12.2.4.1** Declaração do licitante (Anexo 5) de que não possui em seu quadro funcional nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, na forma do artigo 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**12.2.5** Caso o licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do Anexo 7 do Edital.

**12.3** O Certificado de Registro Cadastral do Estado - CRC, mantido pela Subsecretaria de Recursos Logísticos – SUBLO, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá ser apresentado em substituição aos documentos elencados nos subitens 12.2.1; 12.2.2; alínea a, do item 12.2.3 e 12.2.5.1.

**12.4** Os documentos exigidos nos itens anteriores deverão ser apresentados no original ou em cópia reprográfica autenticada, na forma do artigo 32, e seus parágrafos, da Lei Federal n.º 8.666/93.

**12.5** As certidões valerão nos prazos que lhes são próprios; inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

**12.6** Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo próprio Pregoeiro, na hipótese de inexistência de recursos, ou pela AUTORIDADE SUPERIOR na hipótese de existência de recursos.

**12.7** Se o licitante desatender às exigências previstas no item 12, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

## 13. DOS RECURSOS

**13.1** O licitante interessado em interpor recurso deverá manifestar-se, por meio do SIGA, no prazo de 30 (trinta) minutos, após a declaração de vencedor pelo Pregoeiro expondo os motivos. Na hipótese de ser aceito o Recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões, ficando os demais licitantes desde logo intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual período, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo administrativo mediante requerimento dirigido ao Pregoeiro.

**13.2** A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

**13.3** As razões e contrarrazões de recurso deverão ser enviadas para o e-mail – [licitacao.dpge@gmail.com](mailto:licitacao.dpge@gmail.com), com posterior envio do original no prazo de 03 (três) dias úteis, contado a partir da declaração de vencedor do certame. Os originais das razões e contra-





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

razões de recursos serão disponibilizados, para vista, nos autos do processo licitatório, e suas cópias anexadas no **Portal de Compras SIGA (www.compras.rj.gov.br)**.

**13.4** A não apresentação das razões acarretará como conseqüência a análise do recurso apenas pela síntese da manifestação a que se refere o item 14.1.

**13.5** O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**13.6** As razões do recursos serão dirigidos a Secretária Geral, através do Pregoeiro, que no prazo de 03 (três) dias úteis poderá reconsiderar sua decisão, ou, neste mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão final.

#### **14- DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO**

**14.1** Não sendo interposto recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor, com a posterior homologação do resultado pela Secretária Geral. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, a Secretária Geral adjudicará e homologará o procedimento.

**14.2** Após homologado o resultado da licitação pela Secretária Geral, o licitante vencedor será convocado, por escrito, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, para assinatura do contrato.

**14.3** O vencedor deverá apresentar a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do **Anexo VII**, como condição para assinatura do contrato.

**14.4** Na hipótese de não atendimento do dispositivo nos itens anteriores, poderá a Administração contratante proceder à convocação dos demais licitantes, observada a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da penalidade a que se refere o art. 81 da Lei n.º 8.666/93.

**14.5** Deixando o adjudicatário de assinar o contrato no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas ao faltoso, após a licitação ter retornado a fase de habilitação pela Autoridade Superior, poderá o Pregoeiro examinar as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital.

#### **15 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**15.1** Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

**15.2** No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo CONTRATANTE a



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA

**15.2.1** A contratada deverá encaminhar a fatura para pagamento a Diretoria de Gestão de Pessoas, sito à Avenida Marechal Câmara, nº 314, 3º andar-Centro/RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS relativos à mão de obra empregada no contrato.

**15.3** O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

**15.4** Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa do contratado, o prazo de 30 (trinta) dias suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

**15.5** Os pagamentos eventualmente realizados com atraso sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M/FGV e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

**15.6** A forma de pagamento será mensal de acordo com Anexo IV (Minuta Contratual).

**15.7** – Tratando-se de mão de obra alocada exclusivamente no contrato, decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data do orçamento a que essa proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação, poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual referente aos custos decorrentes de mão de obra, se estes estiverem vinculados às datas-bases dos referidos instrumentos, aplicando-se o índice que tiver sido homologado, quando for o caso, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

**15.7.1** - Caberá à CONTRATADA, ao pleitear o reajuste contratual, a demonstração da variação salarial de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas.

**15.7.2** - A anualidade dos reajustes será sempre contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste

**15.7.3** - Os reajustes serão precedidos de requerimento da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o reajuste.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**15.7.4** – É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio.

**15.7.5** – Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, o reajuste contratual poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar nº 103/2000.

**15.7.6** - O preço dos demais insumos poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, de acordo com o IGPM/FGV, que deverá retratar a variação efetiva dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

**15.7.7** O prazo decadencial convencionado para o Contratado solicitar o pagamento do reajuste contratual, que deverá ser protocolizado na Unidade Protocoladora do órgão contratante, é de 60 (sessenta) dias, contados da publicação do índice ajustado contratualmente, sob pena de decair o seu respectivo direito de crédito, nos termos do art. 211, do Código Civil.

**15.8** O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita no § 1º, alíneas a, b, c e d, do art. 2º da Resolução SER 047/2003.

## **16 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**

**16.1** A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará o contratado, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

**a)** advertência;

**b)** multa administrativa;

**c)** suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública;

**d)** declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

**16.2** O licitante que, convocado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, e terá o seu registro no Cadastro de Fornecedores suspenso pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital, contrato e das demais cominações legais.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**16.3** A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

**16.3.1** Quando a penalidade envolver prazo ou valor, a natureza e a gravidade da falta cometida também deverão ser considerados para a sua fixação.

**16.4** A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante.

**16.4.1** A advertência e a multa, previstas nas alíneas a e b, do item 16.1, serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80.

**16.4.2** A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do item 16.1, será imposta pelo próprio Secretário de Estado ou pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Secretário de Estado.

**16.4.3** A aplicação da sanção prevista na alínea d, do item 16.1, é de competência exclusiva do Secretário de Estado.

**16.5** A multa administrativa, prevista na alínea b, do item 16.1:

**a)** corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

**b)** poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra;

**c)** não tem caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

**d)** deverá ser graduada conforme a gravidade da infração;

**e)** nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual n.º 3.149/80.

**16.6** A advertência poderá ser aplicada quando a CONTRATADA não apresentar a documentação exigida nos itens 17.6 e 17.7, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

**16.7** A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do item 16.1:

**a)** não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**b)** sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;

**c)** será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial do objeto, configurando inadimplemento.

**16.8** A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do item 16.1, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

**16.8.1** A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

**16.9** O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

**16.10** Se o valor das multas previstas na alínea b, do item 16.1, e no item 16.7, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

**16.11** A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

**16.12** A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos e os fundamentos legais pertinentes para a aplicação da penalidade, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

**16.12.1** Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

**16.12.2** A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

**16.12.2.1** A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a, b e c, do item 16.1, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d, do item 16.1.

**16.12.3** Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**16.13** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela Entidade, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas.

**16.14** As penalidades previstas no item 16.1 também poderão ser aplicadas aos licitantes e ao adjudicatário.

**16.14.1** Os licitantes, adjudicatários e contratantes que forem penalizados com as sanções de suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro enquanto perdurarem os efeitos da respectiva penalidade.

**16.15** As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pelo ÓRGÃO LICITANTE no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

**16.15.1** Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para a Coordenadoria de Cadastros da Subsecretaria de Recursos Logísticos da SEPLAG o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas nas alíneas c e d do item 16.1, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

## **17- ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE**

**17.1** Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73 da Lei n.º 8.666/93, dispensado o recebimento provisório nas hipóteses previstas no art. 74 da mesma lei.

**17.2** O recebimento provisório ou definitivo do objeto do Contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução do Contrato.

**17.3** Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo adjudicatário, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da DPRJ, na forma do disposto no parágrafo 3º. do art. 77 do Decreto 3.149/80.

**17.4** A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

**17.5** A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

**17.6** A CONTRATADA será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao contrato, prova de que:

- a) está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;
- b) está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e
- d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

**17.7** A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

**17.8** A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos itens 17.6 e 17.7 ensejará a imediata expedição de notificação à CONTRATADA, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

**17.9** Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

**17.10** No caso do item 17.9, será expedida notificação à CONTRATADA para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 1 (um) ano.

## **18- DO PRAZO**

**18.1** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de dd/mm/aaaa, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

**18.2** O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para o CONTRATANTE.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## 19- GARANTIA

**19.1** Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 5 % (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

**19.2** A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

**19.3** Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

**19.4** Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

## 20 – DISPOSIÇÕES GERAIS

**20.1** É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

**20.2** A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro, de acordo com o art. 229 da Lei Estadual n.º. 287/79 c/c o art. 49 da Lei Federal n.º. 8.666/93.

**20.3** O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto no art. 65, § 1º e 2º da Lei n.º. 8.666/93.

**20.4** Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

**20.5** Ficam os licitantes sujeitos às sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis caso apresentem, na licitação, qualquer declaração falsa que não corresponda a realidade dos fatos.

**20.6** Acompanham este edital os seguintes anexos:

Anexo I	Termo de Referência
- Anexo I – A	Planilha de Custos e Formação de Preços;
Anexo I - B	Memória de Cálculo.
Anexo I - C	Acordo de Níveis de Serviço



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

Anexo I – D	Descrição dos indicadores
Anexo I – E	Formulário de Fiscalização
Anexo II	Proposta Detalhe
Anexo III	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.
Anexo IV	Minuta Contratual
Anexo V	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no decreto estadual nº 33.925/2003
Anexo VI	Modelo de Declaração de Enquadramento da Empresa Licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
Anexo VII	Declaração de Elaboração Independente de Proposta
Anexo VIII	Declaração de Inexistência de Penalidade

**20.7** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

**20.8** Os casos omissos serão resolvidos pela Secretária Geral, com auxílio do Pregoeiro e da Equipe de Apoio.

**20.9** O foro da cidade do Rio de Janeiro é designado como o competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas a este Pregão e à adjudicação, contratação e execução dela decorrentes.

Rio de Janeiro, de fevereiro de 2018.

\_\_\_\_\_  
Secretária Geral



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

ANEXO I

**Termo de Referência**

**1. OBJETO**

O objeto deste Termo é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de teleatendimento, compreendendo atendimento telefônico humano, consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, para atender a demanda da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, compreendendo serviço de atendimento receptivo e ativo e o fornecimento do aparelho de 01 aparelho de headset por operador e a manutenção do aparelho durante o prazo de vigência contratual.

Será contratada a capacidade equivalente a 37 (trinta e sete) unidades de posição de atendimento – uPA\*, distribuídas na forma abaixo:

LOCAL	QUANTIDADE uPA	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE 2ª A 6ª
OUVIDORIA	08	08:00 h às 20:00 h
MENEZES CORTES	06	08:00 h às 20:00 h
SEDE: ADMINISTRAÇÃO	03	08:00 h às 20:00 h
DUQUE DE CAXIAIS	04	08:00 h às 20:00 h
NOVA FRIBURGO	04	08:00 h às 20:00 h
PETRÓPOLIS	04	08:00 h às 20:00 h
TRÊS RIOS	04	08:00 h às 20:00 h
CAMPOS DE GOYTACAZES	04	08:00 h às 20:00 h
Total	37	

\*Para cada uPA corresponderá um operador.

**2. JUSTIFICATIVA**



## **DEFENSORIA PÚBLICA** DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

Considerando o perfil dos assistidos e beneficiários dos serviços prestados pela Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, a DP/RJ identificou a possibilidade de oferecer maior eficiência no acesso aos seus serviços através da central de teleatendimento nos locais indicados no item 1 desse Termo de Referência.

### **3. DO PREÇO**

No preço proposto pelas empresas concorrentes no certame já deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

### **4. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento da nota de empenho, prorrogável por período igual e sucessivo até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

### **5. CONCEITOS E DEFINIÇÕES ADOTADOS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA**

Operador (Op) – denominação dada ao funcionário da CONTRATADA que irá operar uma PA;

Posição de Atendimento (PA) – equivale ao conjunto de hardware e software utilizado pelo operador durante as atividades de teleatendimento;

Unidade de Posição de Atendimento (uPA) – equivalente à jornada de turno único de 6 horas por dia, deduzido o intervalo de descanso, na forma regulamentada na NR 17 - Ergonomia do MTE (incluindo o Anexo II, aprovado pela Portaria MTE nº 09, de 30 de março de 2007), e o período de tolerância máxima admitido (para utilização com pausa banheiro, RH, etc.).

### **6. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS**

O funcionamento da central de teleatendimento se dará através de operação receptiva e ativa, as quais serão administradas por profissionais com formação específica, visando manter as melhores práticas de mercado, a serviço do usuário, com vistas à gestão da produtividade, motivação e qualidade de atendimento. Além dos 37 operadores de teleatendimento, o serviço deve contemplar também o fornecimento dos 37 (trinta e sete) aparelhos de headset (um aparelho de headset por operador), bem



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

como a manutenção e/ou eventual substituição do aparelho durante o prazo de vigência contratual, de forma a não prejudicar o andamento do serviço de teleatendimento.

O teleatendimento receptivo será dimensionado para receber ligações que objetivem acessar aos serviços prestados pela Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro.

As chamadas de retorno aos usuários, com informações complementares ou soluções não alcançadas em uma eventual ligação receptiva, sempre serão efetuadas mediante autorização da DP/RJ.

A responsabilidade exigida no atendimento consiste basicamente nas seguintes atividades: a) teleatendimento receptivo para cadastro do usuário e da demanda; b) fornecimento de informações básicas; c) execução de processos padronizados, repetitivos e disponíveis através de roteiros estabelecidos pela DP/RJ; d) registro em cadastro próprio do órgão; e) sigilo em relação às informações dos usuários; f) eventuais atendimentos ativos quando necessário e mediante autorização da DP/RJ; g) registrar as reclamações, denúncias, elogios ou sugestões efetuadas através do teleatendimento.

Para o caso de ocorrência de chamada não padrão ou caso haja necessidade de maior especialização para endereçar a demanda, caberá ao operador buscar orientação da chefia imediata do órgão da DP/RJ.

#### 6.1. Escopo Específico do Serviço de tele-atendimento receptivo e ativo:

- a) atendimento às ligações telefônicas efetuadas pelos assistidos;
- b) prestar informações a respeito dos órgãos de atuação da DP/RJ;
- c) direcionamento das chamadas para outras instituições quando for o caso;
- a) atendimento às reclamações sobre os serviços prestados por Funcionários, Estagiários, Seguranças e Defensores Públicos;
- b) atendimento às reclamações sobre falta de urbanidade atribuída a funcionários, estagiários, seguranças e Defensores Públicos;
- c) atendimento e registro das denúncias sobre irregularidades observadas nos órgãos de atuação;
- d) atendimento e registro de denúncias quanto às instalações dos órgãos de atuação;
- e) registro dos elogios efetuados por telefone;
- f) registro das sugestões encaminhadas à DP/RJ através de ligações telefônicas;
- g) identificar e registrar as chamadas oriundas de pessoas suspeitas de portabilidade de problemas psicológicos ou psiquiátricos;
- h) prestar informações sobre o procedimento da DP/RJ;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

- i) informar o número de protocolo da solicitação registrada no teleatendimento; e
- j) encaminhar as solicitações registradas no teleatendimento às Coordenadoras.

6.2. Os serviços ativos deverão ser implementados por solicitação da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, de acordo com os seus interesses e em conformidade com as diretrizes a serem definidas, devendo a contratada implantar estes serviços quando solicitados, inclusive manter o constante treinamento do pessoal alocado.

6.3. Para a execução dos serviços de que trata este Termo de Referência, a Contratada deverá disponibilizar funcionários com as características indicadas no item 8.9, escalonados de acordo com a necessidade de atendimento, entre 08h00min e 20h00min, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais ou situações excepcionais autorizadas pelo INSS.

6.4. A proporção de profissionais para atendimento das exigências contidas neste documento é:

Posto	CBO	Unidade de Medida
Operador – nível I	4223	A quantidade mínima necessária para a demanda de atendimento de segunda a sexta, das 8hs às 20hs

6.5. Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização de equipe de reserva para substituição imediata dos funcionários, em caso de demissões, substituições, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, visando manter a capacidade mínima de atendimento exigida pela DP/RJ.

6.6 Do perfil profissional e competências esperadas do empregado da empresa contratada, alocado nas dependências da central de teleatendimento da Ouvidoria da DP/RJ, com jornada de trabalho de acordo com a legislação e que deverá se atentar para o seguinte:

#### **OPERADOR NÍVEL 1**

##### **Atribuições:**

- a. realizar os serviços descritos no item 6, além de outros semelhantes que vierem a ser solicitados pela DP/RJ;
- b. registrar os dados dos interlocutores durante as chamadas;
- c. realizar as ligações de retorno de solicitações (ativo) quando necessário, obedecendo aos procedimentos e roteiros previamente estabelecidos;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

- d. prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- e. responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- f. agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos para os quais foi treinado;
- g. adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento.

**Pré-requisitos:**

- a. Escolaridade mínima: 2º grau completo;
- b. experiência mínima de 1 ano em central de teleatendimento em serviços similares ou compatíveis com aqueles prestados pela Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro;
- c. deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- d. possuir treinamento específico em técnicas de teleatendimento receptivo e ativo;
- e. possuir aprovação em exame foniatrícos e audiométricos;
- f. capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- g. habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- h. raciocínio lógico e matemático;
- i. conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;

**Habilidade e Atitudes:**

- a. Análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos segurados e contribuintes para que sejam identificadas as necessidades reais e suas conseqüentes soluções.
- b. Comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos segurados e contribuintes, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir idéias, passar informações sem distorções ou ruídos.
- c. Flexibilidade: Capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes.
- d. Relacionamento: Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

## 7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

7.1. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades a serem exigidas.

7.2. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe de qualificada e alocada pela Contratada para essa função. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo solicitar previamente a autorização da DP/RJ e informar, por meio de relatórios, cada ação realizada.

7.3. O programa de capacitação dos operadores é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- Contextualização sobre Central de Atendimento;
- Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- Padrões de Atendimento Telefônico;
- Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
- Sigilo profissional;
- Conhecimentos sobre a missão, estrutura, legislação e serviços conforme conteúdos repassados pela DP/RJ.

7.4. A Contratada deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os operadores. O programa de reciclagem deverá prever no mínimo 1 (uma) hora semanal de treinamento para cada profissional.

7.5. A Contratada deverá comunicar à DP/RJ a necessidade identificada de reciclagem dos operadores para providências de repasse das informações necessárias aos instrutores da Contratada, que atuarão na disseminação dos conteúdos.

7.6. A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

- novos serviços, alterações da legislação específica da DP e sistemas para atendimento;
- disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;
- demandas sazonais;
- ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do operador;
- ação preventiva;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;
- quando demandado pela DP/RJ.

7.7. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da Contratada e cotados como “Custos Indiretos” na Planilha de Custos e Formação de Preços. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

7.8. No caso de impossibilidade de realização da capacitação inicial na central de atendimento, com vistas a atender o prazo de início da operação, a Contratada poderá disponibilizar instalações fora do ambiente de trabalho para capacitação de pessoal de operação, devendo os demais treinamentos ocorrer nas instalações definitivas da central.

7.9. A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir à DP/RJ acesso, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

- agenda mensal dos treinamentos;
- cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores;
- metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- avaliação do aproveitamento;
- ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

## **8. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

8.1. Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da DP/RJ, ficando a cargo da contratada a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

8.2. Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores eventuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

8.3. O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

8.4. Deve também ser exposto claramente, no contrato de trabalho, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do mesmo.

8.5. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do operador, sendo o gerente geral ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.

8.6. Para os casos de demissão do empregado ou dispensa, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos à ambientes e sistemas.

8.7. Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.

8.8. Todas as informações impressas deverão ser destruídas após sua utilização, pelos trâmites normais já adotados pela DP/RJ que serão repassados à empresa Contratada.

8.9. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da DP/RJ, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela DP/RJ.

8.10. Além dos itens de segurança listados acima, a DP/RJ poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes visando aumentar a segurança das informações na central de atendimento.

8.11. A DP/RJ poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

## 9. PLANO DE AÇÃO

A Contratada deverá apresentar, por ocasião da reunião a ser realizada com a DP/RJ após a assinatura do contrato, e se comprometer a implementar PLANO DE AÇÃO que contemple os seguintes ITENS:

1) **Plano Inicial:** procedimentos a serem utilizados para a absorção de conhecimentos e dos serviços junto à sua antecessora e à DP/RJ, com programa de avaliação do desempenho, de forma a garantir a qualidade dos serviços.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

- 2) **Plano de Sucessão Final:** procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.
- 3) **Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal:** com critérios a serem validados pela DPGE no processo de seleção.
- 4) **Programa de Treinamento e Reciclagem:** deverá obedecer ao item 7 deste Termo de Referência.
- 5) **Plano de Carreira e Promoções:** baseado em critérios objetivos e que privilegie a competência e a avaliação do desempenho (IFQA).
- 6) **Remuneração dos Empregados:** dentro dos padrões das associações de classe, sindicatos ou assemelhadas, fixados pelo Estado ou constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção.
- 7) **Planos de Benefícios:** tais como: Seguro Saúde, Plano de Saúde, Vale Refeição, Vale Transporte aos seus empregados, constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção.
- 8) **Plano de Incentivo:** premiações ou outros meios de incentivos aos funcionários com o objetivo de diminuir a rotatividade e incentivar sua permanência na operação.
- 9) **Planos de Segurança:** Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho.
- 10) **Programa Permanente de Motivação e Avaliação do Clima Organizacional:** campanhas motivacionais junto à operação (no mínimo de 3 por semestre) visando manter a operação motivada e voltada à qualidade de vida, além de realizar avaliação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional, mediante pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos com a prestação dos serviços objeto da licitação. Os itens avaliados e os índices obtidos ficam sujeitos à apreciação da DP/RJ. Após a aprovação, dar imediato feedback aos funcionários.
- 11) **Plano de Contingência:** ações que deverão ser adotadas para cobrir ocorrências tais como: greve de funcionários ou paralisação de sistema de transporte da localidade, roubo de equipamentos ou assaltos às instalações, incêndios ou inundações nas instalações, pane em hardware e software que compõem a solução, dentre outras situações que se configurem evento excepcional, visando minimizar o impacto negativo no atendimento. Os serviços não poderão ficar desativados por mais de 2 (duas) horas.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

Paralisações acima de 2 (duas) horas poderão ensejar a aplicação de penalidades previstas no Contrato. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito à contratada.

## 10. PREÇOS DE REFERÊNCIA

### 10.1. VALORES ESTIMADOS

O valor global para a presente contratação foi estimado com base em pesquisa de mercado junto a empresas prestadoras de serviço do ramo de atividade, optando a Administração consoante a legislação em vigor não divulgar os respectivos valores visando a maior competitividade do certame.

## 11. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

11.1. A proposta deverá obedecer aos termos do Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações contidas neste Termo de Referência.

11.2. O anexo da respectiva proposta será elaborado de acordo com o **Anexo I** do Edital, contendo obrigatoriamente:

a) especificações dos serviços conforme Termo de Referência;

**b) declaração de total conhecimento e concordância com os termos deste Edital e seus Anexos;**

c) prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias;

d) valores da uPA, mensal e global, expressos em moeda corrente nacional;

e) declaração expressa de que o preço global proposto inclui a mão-de-obra, infraestrutura física e tecnológica, materiais, impostos, taxas, emolumentos, tributos, enfim, todos os custos diretos e indiretos que venham a influenciar no valor total dos serviços, ressalvada a hipótese prevista no parágrafo 5º, do artigo 65, da Lei nº 8.666/1993;

**f) orçamento do licitante, contendo os preços detalhados, o valor mensal e o valor global da proposta, na forma do modelo constante no Anexo I e II. Em caso de divergência entre o valor unitário e total da proposta, será considerado o**



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**primeiro e, entre o expresso em algarismo e por extenso, será considerado este último;**

g) cronograma de implantação da Central de Tele-Atendimento, cujo prazo não poderá exceder a 07 (sete) dias corridos do recebimento da nota de empenho pela Contratada;

11.3. Na Planilha de Custos e Formação de Preços deverá constar a quantidade mínima de profissionais que serão utilizados no contrato, por categoria profissional, que deverão ser suficientes para o atendimento da demanda de teleatendimento a ser contratada.

## **12. DEVERES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

### **12.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

I) executar os serviços de conformidade com a programação estabelecida pela DP/RJ, orientando seus empregados a executarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência;

II) executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pela DP/RJ;

III) acatar todas as orientações da DP/RJ, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual e atendendo às reclamações formuladas;

IV) substituir, sempre que exigido pela DP/RJ, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;

V) selecionar os empregados que serão alocados para prestação dos serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;

VI) realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, legalmente contratado nos termos da legislação vigente, devidamente credenciado e uniformizado (preferencialmente com coletes de cores diferentes para identificação de cada cargo), portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança;

VII) assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a DP/RJ;

VIII) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela;





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

IX) assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

X) assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato;

XI) a inadimplência da Contratada, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à DP/RJ, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pelo qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a DP/RJ;

XII) exhibir, quando solicitado, a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como do fornecimento de vales transportes e refeição, apresentando mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessários;

XIII) efetuar o pagamento dos salários até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, assim como fornecer os vales-refeição/alimentação e vales-transporte aos seus empregados, rigorosamente no prazo estipulado na legislação pertinente;

XIV) não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados ao pagamento das faturas emitidas contra a DP/RJ;

XV) responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da DP/RJ ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por conseqüências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento deste contrato;

XVI) abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da DP/RJ;

XVII) os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da tarefa estabelecida pela DP/RJ, obrigando-se a Contratada a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações;

XVIII) apresentar mensalmente à DP/RJ o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão-de-obra, dos equipamentos e softwares, na operacionalização da central de atendimento;

XIX) dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

XX) encaminhar à DP/RJ, com antecedência de 15 (quinze) dias, relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, assim, como, daqueles que irão substituí-los;

XXI) comunicar por escrito à DP/RJ, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

XXII) delegar ao preposto poderes para tratar com a DP/RJ de todo e quaisquer assuntos relacionados com a execução do contrato;

XXIII) manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da DP/RJ;

XXIV) exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão-de-obra utilizada na execução dos serviços, apresentando à DP/RJ relatórios mensais de frequência, podendo as faltas e os atrasos ser descontados no valor da fatura correspondente;

XXV) observar o horário de trabalho dos funcionários conforme estabelecido pela DP/RJ, em conformidade com as leis trabalhistas;

XXVI) apresentar relação nominal dos empregados, mencionando os respectivos endereços residenciais devendo comunicar, de imediato, qualquer alteração;

XXVII) fornecer à DP/RJ, a partir do segundo mês de operação da Central, cópias das folhas de pagamento e dos comprovantes de recolhimentos dos encargos sociais e de todos os tributos do mês anterior;

XXVIII) no caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a Contratada adotará as providências necessárias no sentido de preservar o INSS e mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza.;

XXIX) facilitar o processo de gestão do contrato realizado por representante designado da contratante, mediante fornecimento dos documentos citados neste Termo de Referência e outros que forem requisitados;

XXX) arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração ou prejuízo seja qual for praticado por seus empregados, desde que relacionados com a execução dos serviços;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

XXXI) nas faltas eventuais ou afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal, sendo terminantemente proibida a prorrogação da jornada de trabalho.

XXXII) repassar à DP/RJ, com antecedência de 20 (vinte) dias antes do final do contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, assim como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, bem como os scripts; esquemas gráficos de árvores de atendimento eletrônico em operação no momento da transição; descrição de todas as frases vocalizadas durante as etapas de atendimento automatizado; organograma detalhado das diversas funções existentes e suas respectivas atividades; os resultados obtidos nas pesquisas de clima organizacional realizadas na Central de Tele-Atendimento; nomes, endereços e telefones de contato de todos os funcionários em atividade no momento da sucessão; descrição das metodologias utilizadas na atividades da Central de tele-Atendimento; todas as estatísticas geradas durante o período de funcionamento da Central, além dos backups das gravações dos atendimentos realizados;

XXXIII) remunerar a equipe a ser disponibilizada de acordo com os salários indicados na sua proposta de preços, sob pena da aplicação das penalidades previstas no contrato.

## **12.2. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

São obrigações do CONTRATANTE:

- I) proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços;
- II) notificar, por escrito, à Contratada a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- III) prestar ao preposto da Contratada as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados;
- IV) comunicar à Contratada, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave;
- V) verificar, em relação aos profissionais da Contratada, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência, solicitando sua substituição, se for o caso;
- VI) promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

VII) exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da Contratada que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

VIII) fornecer os conteúdos para a Contratada e sua equipe, conforme as necessidades de capacitação;

IX) efetuar o pagamento à Contratada pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.

### **13. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTRATO**

13.1 A fiscalização e o acompanhamento dos serviços serão exercidos por três servidores designados pela Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro – DP/RJ, de acordo com o art. 67, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações, que terá as seguintes atribuições:

I) fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;

II) analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;

III) definir estratégias de atuação da Contratada, dentro de suas responsabilidades e competências;

IV) verificar a disponibilização da infraestrutura necessária a operacionalização dos serviços de atendimento;

V) auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela Contratada, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;

VIII) promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas;

IX) proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato.

X) Determinar o horário de trabalho através do regime de execução/prestação na apresentação total/integral e parcial (deslocamento/revezamento). Somente o Fiscal tem autonomia para decidir sobre essa questão, vetando o direito da CONTRATADA de modificar sem prévia autorização do FISCAL.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

13.2. A fiscalização não exclui e nem reduz a responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades nos serviços, inclusive resultante de utilização de pessoal inadequado ou sem qualificação técnica necessária, não implicando co-responsabilidade da DP/RJ ou de seus agentes e prepostos.

13.3. A ausência de comunicação por parte da DP/RJ, referente à irregularidade ou falhas, não exige a Contratada das responsabilidades determinadas neste Termo de Referência.

13.4. A Contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

13.5. À DP/RJ é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Termo de Referência e do contrato, juntamente com representante credenciado pela Contratada.

13.6. A execução dos contratos deverá, ainda, ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

I - os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

II - os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

III - a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

IV - a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

V - o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

VI - a satisfação do público usuário.

13.7. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.8. Na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais, trabalhistas e sociais serão exigidas, dentre outras, as seguintes comprovações:



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

- a) prova de regularidade para com a Seguridade Social, conforme dispõe o art. 195, § 3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
- b) recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
- c) pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
- d) fornecimento de vale transporte e auxílio-alimentação quando cabível;
- e) pagamento do 13º salário;
- f) concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
- g) realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
- h) eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos;
- i) comprovação do encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como: a RAIS e a CAGED;
- j) cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho
- k) cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato; e
- l) cumprimento das exigências contratuais.

13.9. Os recolhimentos referentes às exigências constantes das alíneas “a” e “b” do item 14.8 acima deverão ser comprovados por meio dos seguintes documentos, os quais deverão ser apresentados juntamente com a fatura:

- cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- cópia da Guia da Previdência Social (GPS) e da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;
- cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET);
- cópia do Comprovante de Declaração à Previdência, no caso de recolhimento das contribuições ao INSS.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

13.10. Os documentos relacionados à admissão e rescisão do contrato de trabalho dos funcionários que prestam o serviço objeto dessa contratação deverão ser disponibilizados para conferência por parte do gestor do contrato, tais como:

- a) aprovação em exames foniátricos e audiométricos;
- b) aprovação em prova de conhecimentos gerais;
- c) aprovação em prova de conhecimentos específicos;
- d) assinatura de termo de confidencialidade;
- e) atestado de saúde ocupacional;
- f) comprovante de escolaridade;
- g) contrato de prestação de serviço;
- h) registro na CTPS do empregado (admissão, demissão, alterações salariais);
- i) registro do empregado (ficha funcional, contendo nome completo, endereço, telefone, CPF, etc.);
- j) aviso prévio/pedido de rescisão;
- k) comprovante de pagamento de verbas rescisórias e recolhimentos do FGTS;
- l) termo de homologação da rescisão do contrato de trabalho pelo sindicato (nos casos indicados em lei/acordo coletivo);

13.11 Os documentos admissionais deverão ser encaminhados para conferência pelos gestores antes da entrada do funcionário na operação e os demissionais deverão ser apresentados no prazo de 10(dez) dias úteis a contar da ocorrência.

13.12. Os documentos listados nas alíneas “g”, “h”, “i”, “j”, “k” e “l” do item 13.9 deverão ser escaneados e entregues em mídia para os gestores também no prazo de 10(dez) dias úteis a contar da ocorrência.

13.13. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.

13.13.1. A DP/RJ poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

13.14. Quando da rescisão contratual, o fiscal deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

13.15. Até que a contratada comprove o disposto no subitem anterior, a DP/RJ reterá a garantia prestada.

#### **14. FORMA DE FATURAMENTO**

14.1. A DP/RJ pagará à CONTRATADA, mensalmente, o valor referente à efetiva prestação dos serviços.

14.2. Para o recebimento da VMS (Valor Mensal do Serviço), deverá ser mantido o quantitativo mínimo de profissionais de operadores informado na Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada pela contratada junto com a sua proposta comercial.

14.3. Se a quantidade de profissionais estiver inferior àquela informada pela contratada em sua proposta, será efetuada a glosa correspondente à diferença encontrada, utilizando-se o valor respectivo do custo mensal da mão-de-obra para cada categoria de forma proporcional ao número de dias e à quantidade de profissionais a menor.

#### **ANEXOS:**

- Anexo I - A – Planilha de Custos e Formação de Preços;
- Anexo I - B – Memória de Cálculo.
- Anexo I - C - Acordo de Níveis de Serviço
- Anexo I – D – Descrição dos indicadores
- Anexo I – E - Formulário de Fiscalização



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

ANEXO I - A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO	
<b>Operador de Tele Atendimento Tipo 1</b>	
Remuneração do Operador tipo 1 (de acordo com o piso previsto em convenção/acordo coletivo em vigor)	R\$ 0,00
<b>GRUPO A</b>	
A.01 INSS	R\$ -
A.02 FGTS	R\$ -
A.03 SESI/SESC	R\$ -
A.04 SENAI/SENAC	R\$ -
A.05 INCRA	R\$ -
A.06 SEBRAE	R\$ -
A.07 Salário Educação	R\$ -
A.08 Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP	R\$ -
	<b>R\$ -</b>
<b>GRUPO B</b>	
B.01 13º Salário	R\$ -
B.02 Férias (incluindo 1/3 constitucional)	R\$ -
B.03 Aviso Prévio Trabalhado	R\$ -
B.04 Auxílio Doença	R\$ -
B.05 Acidente de Trabalho	R\$ -
B.06 Faltas Legais	R\$ -
B.07 Férias sobre Licença Maternidade	
B.08 Férias sobre Licença Paternidade	
	<b>R\$ -</b>
<b>GRUPO C</b>	
C.01 Aviso Prévio Indenizado	R\$ -
C.02 Indenização Adicional	R\$ -
C.03 Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados inicialmente contratados)	R\$ -
C.04 Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados que serão substituídos)	R\$ -
C.05 Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados inicialmente contratados)	R\$ -
C.06 Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados que substituídos)	R\$ -
	<b>R\$ -</b>
<b>GRUPO D</b>	
D.01 Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B	R\$ -
<b>GRUPO E</b>	
E.01 Incidência do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio indenizado	R\$
E.02 Incidência do FGTS exclusivamente sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente de trabalho	R\$
<b>GRUPO F</b>	
F.01 Incidência dos encargos do Grupo A sobre os valores constantes da base de cálculo referente ao salário maternidade	R\$
<b>A + B + C + D + E + F = Encargos sociais</b>	<b>R\$ -</b>
<b>SUBTOTAL 1 = (Remuneração + Encargos)</b>	<b>R\$ -</b>
<b>INSUMOS E BENEFÍCIOS</b>	
UNIFORME	R\$
VALOR A TÍTULO DE ALIMENTAÇÃO (R\$ 12,00 x 21) x 90%	R\$ -
VALOR A TÍTULO DE LOCOMOÇÃO ((R\$ 2,75 x 4) x 21) - (6% Matriz Ref.) (modal)	R\$
EPI	R\$
Contr. Assist. Familiar - CCT	R\$
Atestado de Saúde Ocupacional	R\$
Audiometria	R\$
PPRA/PCMSO/CIPA	R\$
Outros	R\$
<b>TOTAL DOS INSUMOS</b>	<b>R\$</b>
<b>TOTAL = (SUBTOTAL 1 + INSUMOS)</b>	<b>R\$</b>



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

BONIFICAÇÃO E OUTRAS DESPESAS		
LDI		R\$
Despesas Administrativas/Operacionais		R\$
Outras despesas (discriminar)		R\$
		R\$
TRIBUTAÇÃO SOBRE O FATURAMENTO		
ISSQN ou ISS		R\$ -
COFINS		R\$ -
PIS		R\$ -
		R\$ -
<b>PREÇO TOTAL</b>		R\$

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO			
14 postos de Tele Atendimento			
Custo Uniforme por Operador Tele Atendimento - Tipo 1			
Descrição	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
blusa polo com a logo da empresa	4		R\$ -
calça jeans	4		R\$ -
Meia de algodão (par).	4		R\$ -
sapato preto (par).	3		R\$ -
<b>Valor Mensal Estimado por Operador</b>		R\$	-



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

Anexo I - B

**Memória de Cálculo**

**Mão de Obra - Remuneração**

A remuneração deverá ser elaborada com o salário base do piso estabelecido na convenção coletiva vigente referente à categoria profissional prevista para a contratação. Não está previsto o pagamento de valor de salário superior ao piso definido para a categoria.

**Cálculos do Grupo A**

Item	%	Memória de cálculo	Fundamento
A.01 – INSS	20,000%	-	Art. 22, Inciso I, da Lei nº 8.212/91
A.02 – FGTS	8,000%	-	Art. 15, Lei nº 8.030/90 e Art. 7º, III, CF
A.03 – SESI/SESC	1,500%	-	Art. 3º, Lei nº 8.036/90
A.04 – SENAI/SENAC	1,000%	-	Decreto nº 2.318/86
A.05 – INCRA	0,200%	-	Lei nº 7.787/89 e DL nº 1.146/70
A.06 – SEBRAE	0,600%	-	Art. 8º, Lei nº 8.029/90 e Lei nº 8.154/90
A.07 – Sal. Educação	2,500%	-	Art. 3º, Inciso I, Decreto nº 87.043/82
A.08 – Riscos Ambientais do Trabalho (RAT 3%) X FAP (2,0000)	1,500%	-	Regulamento da Previdência Social e o Decreto nº 6.957/2009
<b>Total</b>	<b>35,300%</b>		

**Cálculos do Grupo B**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
B.01 – 13º Salário	8,333%	$[(1/12) \times 100] = 8,333\%$	Art. 7º, VIII, CF/88
B.02 – Férias + 1/3	11,111%	$\{[(1+1/3)/12] \times 100\} = 11,111\%$	Art. 7º, XVII, CF/88
B.03 – Aviso prévio	1,944%	$\{[(7/30)/12] \times 100\} = 1,944\%$	Art. 7º, XXI, CF/88,



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

trab. <sup>1</sup>			477,487 e 491 CLT
B.04 – Aux. Doença <sup>2</sup>	1,389%	$\{[(5/30)/12] \times 100\} = 1,389\%$	Art. 59 a 64 da Lei n.º 8.213/91
B.05 – Acidente de trab. <sup>3</sup>	0,333%	$\{[(15/30)/12] \times 0,08\} \times 100 = 0,333\%$	Art. 19 a 23 da Lei n.º 8.213/91
B.06 – Faltas legais <sup>4</sup>	0,277%	$\{[(1/30)/12] \times 100\} = 0,277\%$	Art. 473 da CLT
B.07 – Férias s/ lic. matern. <sup>5</sup>	0,074%	$[(0,1111 \times 0,02 \times 0,333) \times 100] = 0,074\%$	-
B.08 – Lic. paternidade <sup>6</sup>	0,021%	$\{[(5/30)/12] \times 0,015\} \times 100 = 0,021\%$	Art. 7º, XIX, CF/88 e 10, § 1º, da CLT
<b>Total</b>	<b>23,482%</b>		

<sup>1</sup> Percentual relativo a contrato de 12 (doze) meses.

<sup>2</sup> Estimativa de 5 (cinco) dias de licença p/ano p/ 8% (oito por cento) dos funcionários.

<sup>3</sup> Estimativa de 1 (uma) licença de 15 (quinze) dias p/ ano p/ 8% (oito por cento) dos funcionários.

<sup>4</sup> Estimativa de uma ausência justificada p/ ano p/ 50% (cinquenta por cento) dos funcionários.

<sup>5</sup> Estimativa de 2% (dois por cento) dos funcionários usufruindo a 4 (quatro) meses da licença p/ ano.

<sup>6</sup> Estimativa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) dos funcionários usufruindo 5 (cinco) dias da licença p/ ano.

### Cálculos do Grupo C

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
C.01 – Aviso prév. iden. <sup>1</sup>	0,417%	$\{[0,05 \times (1/12)] \times 100\} = 0,417\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e 491 CLT
C.02 – Iden. adicional <sup>2</sup>	0,167%	$[0,02 \times (1/12)] \times 100 = 0,167\%$	Art. 9º da Lei n.º 7.238/84
C.03 – Iden. 40% FGTS (100%) <sup>3</sup>	3,200%	$(1 \times 0,40 \times 0,08 \times 100) = 3,200\%$	Leis n.ºs 8.036/90 e 9.491/97
C.04 – Iden. 40% FGTS (5%) <sup>4</sup>	0,160%	$(0,05 \times 0,40 \times 0,08 \times 100) = 0,160\%$	Leis n.ºs 8.036/90 e 9.491/97
C.05 – Iden. 10% FGTS (100%) <sup>5</sup>	0,800%	$(1 \times 0,10 \times 0,08 \times 100) = 0,800\%$	Lei Complementar n.º 110/01
C.06 – Iden. 10% FGTS (5%) <sup>6</sup>	0,040%	$(0,05 \times 0,10 \times 0,08 \times 100) = 0,040\%$	Lei Complementar n.º 110/01
<b>Total</b>	<b>4,784%</b>		



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

- <sup>1</sup> Estimativa de 5% (cinco por cento) dos funcionários substituídos durante a vigência do contrato.
- <sup>2</sup> Estimativa de 2% (dois por cento) dos funcionários serão demitidos na situação em que devem receber a indenização adicional.
- <sup>3</sup> Considerando que todos os funcionários serão demitidos no final do contrato.
- <sup>4</sup> Estimativa de 5% (cinco por cento) dos funcionários substituídos durante a vigência do contrato.
- <sup>5</sup> Considerando que todos os funcionários serão demitidos no final do contrato.
- <sup>6</sup> Estimativa de 5% (cinco por cento) dos funcionários substituídos durante a vigência do contrato.

**Cálculos do Grupo D**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
D.01 – Enc. de A x B			-
Total			

**Cálculos do Grupo E**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
E.01 – Inc. FGTS s/ av. prev. ind.	0,033%	$A.02 \times C.01 = (0,08 \times 0,00417) \times 100 = 0,033\%$	A Súmula n.º 305 do TST
E.02 – FGTS s/ afast sup. 15 d. p/ acid. Trabalho	0,026%	$(0,08 \times 0,0033 \times 100) = 0,026\%$	-
Total	<b>0,059%</b>		

**Cálculos do Grupo F**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
F.01 – Inc. enc. A s/ sal. Matern.	0,287%	$(39,800\% \times 13/12 \times 4/12)$	
Total	<b>0,287%</b>		

Estima-se que 8% (oito por cento) dos funcionários sofrem acidentes durante o ano, com ausência média de 30 dias durante o ano. O percentual do FGTS





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

(8%) será aplicado somente sobre os 15 dias restantes do afastamento, porque os 15 primeiros dias já foram calculados no item B.05.

### **Cálculos do Grupo F**

#### **F.01 – Encargos do Grupo A sobre salário maternidade**

$F.01 = (\text{Encargos Grupo A}) \times (\text{Salário} + 13^{\circ}/12) \times 4/12 \times 2\%$ , em que:

Encargos do Grupo A = 0,39800;

Salário + 13<sup>o</sup> = 13 salários;

12 = número de meses em um ano;

4/12 = período de 4 meses de licença em um ano;

2% = Estimativa de que 2% dos funcionários usufruirão da licença maternidade de 4 meses em um ano.

$F.01 = 0,39800 \times (13/12) \times (4/12) \times (2/100) = 0,287\%$

### **Bonificação e Outras Despesas**

Para fins da estimativa da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, o LDI – Lucro e Despesas Indiretas, incluindo todos os impostos e contribuições não repercutíveis, incidentes sobre o total da Remuneração + Encargos Sociais + Insumos, é definido em 10%, enquanto as despesas administrativas/operacionais é estabelecido em 5%, totalizando 15%.

### **Tributação**

Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de Lucro Real. A empresa deve elaborar sua proposta e, por conseguinte, sua planilha com base no regime de tributação ao qual estará submetido durante a execução do contrato.

#### **Cálculo:**

**{[Total (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos) + Total (Bonificação e Outras Despesas)] x [1-(COFINS + PIS + ISS)]/100} x Alíquota**

**As propostas de preços deverão ser apresentadas com as planilhas de composição de preços, sendo desclassificadas aquelas que ultrapassarem os percentuais máximos estabelecidos nesta memória de cálculo que é parte integrante do instrumento convocatório.**

---

Responsável pela elaboração



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## **ANEXO I - C**

### **I - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

1. Com amparo no art. 1º da Resolução SEPLAG n.º 843, de 28/12/2012, que disciplina o Acordo de Níveis de Serviço a serem utilizadas nas contratações efetuadas pelos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autarquias e Fundações Estaduais, com base no art. 4º do Decreto n.º 41.203, de 03/03/2008. Devendo ser considerado o estabelecimento dos níveis mínimos de serviço a serem prestados pelos contratados, através da utilização de indicadores que permitam a mensuração dos resultados, preferencialmente pela utilização de ferramentas informatizadas, que possibilitem à Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e assim adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos. Tal aferição ocorrerá por ação de fiscalização, que será realizada com base nos ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS. Desta forma, o não cumprimento das obrigações contratuais, assim como a NÃO obtenção de avaliação mensal em níveis inferiores ao estabelecido no ANS acarretará a CONTRATADA aplicação das SANÇÕES abaixo discriminadas.

### **II - DAS SANÇÕES**

2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, assim considerado pela Administração, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

2.1. Advertência;

2.2. Multas de:

a) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

b) 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea “a”, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

c) 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

d) Além dessas, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas a seguir, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor mensal do contrato: Percentual de multas de acordo com infrações

<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,4% do valor mensal do Contrato
3	0,8% do valor mensal do Contrato
4	1,0% do valor mensal do Contrato
5	1,5% do valor mensal do Contrato
6	3% do valor mensal do Contrato

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>GRAU</b>	<b>INCIDÊNCIA</b>
1	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	6	Por dia
2	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços	4	Por ocorrência
3	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato;	2	Por serviço e por dia
4	Retirar funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE;	5	Por empregado e por dia
<b>Para os Itens a seguir deixar de:</b>			



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

5	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários;	1	Por funcionário e por dia
6	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador;	2	Por ocorrência
7	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente dentro do prazo estabelecido em contrato;	2	Por funcionário e por dia
8	Entregar os salários e os contracheques, vales-transportes e/ou vales refeição nas datas avençadas;	5	Por funcionário e por dia
9	Efetuar a reposição de funcionários faltosos;	2	Por funcionário e por dia
10	Cumprir os itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas;	2	Por item e por ocorrência
11	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização;	3	Por item e por ocorrência
12	Apresentar garantia contratual;	4	Por dia
13	Executar os serviços em níveis abaixo do estabelecido.	4	Por ocorrência



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

**ANEXO I - D – DESCRIÇÃO DOS INDICADORES**

**QUADRO 1**

<b>Nº DO INDICADOR</b>	<b>DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>
<b>01</b>	Implantação dos serviços no prazo determinado.
<b>02</b>	Realização dos Serviços conforme Termo de Referência e Cláusulas Contratuais.

**DESCRICAÇÃO DETALHADA DOS INDICADORES**

**QUADRO 2**

<b>INDICADOR</b>	
<b>01- Implantação dos serviços no prazo determinado.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRICAÇÃO</b>
Finalidade	Garantir pontualidade na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Impedir atrasos relativos ao serviço.
Instrumento de medição	Formulário de acompanhamento de ANS – Anexo II
Forma de acompanhamento	Registros próprios.
Periodicidade	Conclusão da prestação do serviço.
Mecanismo de Cálculo	2% do valor bruto da Nota Fiscal a cada dia de atraso. $Vd=0,02VnfNd$ , onde $Vd$ →valor do desconto; $Vnf$ →valor da Nota Fiscal, $Nd$ →número de dias em atraso. O atraso será de no máximo 5 dias, a partir do quinto dia ensejará Sanção Administrativa, conforme item 19.
Início de Vigência	Data da publicação do contrato



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

Observações	Haverá um formulário para ciência do contratado, quanto às aplicações das multas e descontos resultantes da aplicação do ANS. As notificações para aplicação de advertência ou rescisão contratual serão feitas mediante ofício, a fim de que a CONTRATADA apresente sua defesa no prazo determinado.
-------------	---

**QUADRO 3**

<b>INDICADOR</b>	
<b>04- Realização dos Serviços conforme Termo de Referência e Cláusulas Contratuais.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRICAÇÃO</b>
Finalidade	Garantir qualidade na prestação do serviço à DP.
Meta a cumprir	Prestação de um serviço de qualidade
Instrumento de medição	Formulário de acompanhamento de ANS – Anexo II
Forma de acompanhamento	Registros de ocorrências.
Periodicidade	Conclusão da prestação do serviço.
Mecanismo de Cálculo	2% do valor bruto da Nota Fiscal a cada registro de ocorrência $Vd=0,02Vnf*Ro$ , onde $Vd$ →valor do desconto; $Vnf$ →valor da nota fiscal, $Ro$ →Registro de ocorrência. A partir da quarto registro de ocorrência dessa natureza, ensejará Sanção Administrativa, conforme item 19.
Início de Vigência	Data da publicação do contrato
Observações	Haverá um formulário para ciência do contratado, quanto às aplicações das multas e descontos resultantes da aplicação do ANS. Exemplos de cláusulas descumpridas:





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

	<p>Recusa dos empregados em trabalhar por ausência de pagamento; Ausência de imediata substituição de empregado, sem prejuízo dos serviços; Deixar de fornecer no prazo de 15 (quinze) dias corridos a contar da data da contratação dos empregados, crachás de identificação com fotografias recentes, observado o Item 16 deste Termo de Referência, etc. As notificações para aplicação de advertência ou rescisão contratual serão feitas mediante ofício, afim de que a CONTRATADA apresente sua defesa no prazo determinado.</p>
--	--



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

**ANEXO I - E**

**FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**

<b>FORMULÁRIO DE ACOMPANHAMENTO DE ANS DE GESTÃO</b>	
CONTRATADA	
PREPOSTO	
<b>INDICADOR 1: Implantação do serviço no prazo determinado.</b>	
TOTAL DE DIAS EM ATRASO	
VALOR TOTAL DO DESCONTO	R\$
<b>INDICADOR 2: Realização dos Serviços dentro de padrões aceitáveis de qualidade.</b>	
TOTAL DE REGISTROS DE OCORRÊNCIAS	
VALOR TOTAL DO DESCONTO	R\$
<b>OBSERVAÇÕES:</b>	
<b>OBSERVAÇÕES DO PREPOSTO DA CONTRATADA</b>	
Ciente,	
Rio de Janeiro, ___/___/201 .	
_____	_____
<b>Assinatura Legível do preposto</b>	<b>Assinatura Legível do Gestor do contrato</b>



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE		ANEXO II Licitação por Pregão Eletrônico nº. 003/2018 A Realizar-se em 22/02/2018 às 10:00 Requisição nº. PES 0104/2017 Processo nº. E-20/001/1310/2017						
A firma ao lado mencionada propõe fornecer ao Estado do Rio de Janeiro, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constante do EDITAL nº. 003/2018		CARIMBO DA FIRMA						
ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE (ID SIGA)	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO COM ICMS(R\$)		PREÇO SEM ICMS (R\$)	
					UNIT.	TOTAL	UNIT.	TOTAL
01	0310.001.0001 (ID - 54920)	- SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER DESCRICAÇÃO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO PATA O PÚBLICO CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA  <b>OBS.: O detalhamento completo encontra-se discriminado no Termo de Referência (anexo i) deste edital.</b>  <b>É OBRIGATÓRIA A APRESENTAÇÃO DA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS UNITÁRIOS.</b>  <b>VALOR MENSAL R\$:</b>  <b>VALOR GLOBAL R\$:</b>	UNID	37				
DATA / /			FIRMA PROPOENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL					



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

ITEM		NUMERO DE ESTOQUE (ID SIGA)	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO COM ICMS(R\$)		PREÇO SEM ICMS (R\$)	
						UNIT.	TOTAL	UNIT.	TOTAL
			<b><u>DADOS BANCÁRIOS</u></b> <b><u>/LICITANTE:</u></b> <b><u>Banco (Nome/Número)</u></b> <b><u>Ag. (Nome/número)</u></b> <b><u>Conta Corrente nº:</u></b> <b><u>INFORMAÇÕES PARA</u></b> <b><u>FATURAMENTO:</u></b> <b><u>DEFENSORIA PÚBLICA</u></b> <b><u>DO ESTADO DO RIO DE</u></b> <b><u>JANEIRO – DPGE/RJ</u></b> <b><u>CNPJ: 31.443.526/0001-70</u></b> <b><u>INSC. ESTADUAL: ISENTO</u></b> <b><u>END: Av. Marechal</u></b> <b><u>Câmara, 314 – Centro/RJ.</u></b>						
DATA / /				FIRMA PROPOENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL					



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## **ANEXO III**

### **MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO AO ART. 7º, XXXIII DA CF/88 PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA**

#### **DECLARAÇÃO**

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº 003/2018, promovido por essa Defensoria, na Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro, Rio de Janeiro – RJ, que a empresa \_\_\_\_\_ ( Nome Completo ) – CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede ( ou domicílio ) no ( endereço completo ), por mim representada, não possui em seu quadro funcional nenhum menor de 18 ( dezoito ) anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de 16 ( dezesseis ) anos, em obediência ao art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Local, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

( assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade )

NOTA: Se for o caso, o licitante deverá declarar também que possui menores de 14 (catorze) anos em seu quadro funcional na categoria de aprendiz.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

ANEXO IV

**MINUTA**

CONTRATO N.º **XXX/2018**

**CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPRJ E A EMPRESA **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, NA FORMA ABAIXO:**

**A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPRJ**, doravante denominada **CONTRATANTE**, inscrita no CNPJ sob o n.º 31.443.526/0001-70, com sede à Avenida. Marechal Câmara, n.º 314, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.020-080, representada neste ato pela Secretaria Geral, **DRA. MARCIA CRISTINA CARVALHO FERNANDES r. DENIS DE OLIVEIRA PRAÇA**, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, situada à **XXXXXXXXXXXXX**, n.º **XX**, **XXXXXXXXXX**, RJ, CEP: **XXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob n.º **XXXXXXXXXX**, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu **XXXXXX** Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXXXXX**, portador da carteira de identidade n.º **XXXXXXXXXXXXX**, expedida pelo **XXXXXXXXXX** e inscrito no CPF sob n.º **XXXXXXXXXXXXX**, residente e domiciliado na **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, RJ, resolvem celebrar o presente Contrato de **prestação de serviços de teleatendimento** com fundamento no processo administrativo n.º **E-20/001/1310/2017**, decorrente do Pregão Eletrônico n.º **003/2018**, que se regerá pelas normas da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações, pela Lei Estadual n.º 287, de 04 de Dezembro de 1979 e Decretos Estaduais n.ºs. 3.149, de 28 de abril de 1980 e 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do instrumento convocatório, aplicando-se a este Contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, bem como pelas Cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: (DO OBJETO E DO REGIME DE EXECUÇÃO)**

O presente Contrato tem por objeto a **prestação de serviços de teleatendimento**, na forma do Termo de Referência e do Edital, partes integrantes do instrumento convocatório.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O objeto será executado segundo o regime de execução empreitada por preço unitário.

**CLÁUSULA SEGUNDA: (DO PRAZO)**

O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de **XX/XX/2018**, desde que posterior à data de publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial,





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta Cláusula.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja mais vantajosa para a **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA TERCEIRA: (DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE)**

Além das obrigações previstas no Termo de Referência, anexo deste instrumento, a **CONTRATANTE** deverá, ainda:

**CONSTITUEM OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- a) Realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste Contrato;
- b) Fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente Contrato;
- c) Exercer a fiscalização do Contrato; e
- d) Receber provisória e definitivamente o objeto do Contrato nas formas definidas no edital e no Contrato.

**CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Além das obrigações previstas no Termo de Referência, anexo deste instrumento, a **CONTRATADA** deverá, ainda:

**CONSTITUEM OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- a) conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da Proposta de Preços e da legislação vigente;
- b) prestar o serviço no endereço constante da Proposta Detalhe;
- c) prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- d) iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- e) comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- f) responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
- g) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;

h) observado o disposto no artigo 68 da Lei nº 8.666/93, designar e manter preposto, no local do serviço, que deverá se reportar diretamente ao Fiscal do contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços;

i) elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

j) manter em estoque um mínimo de materiais, peças e componentes de reposição regular e necessários à execução do objeto do contrato;

l) manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;

m) cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento, na forma da cláusula oitava (DA RESPONSABILIDADE);

n) indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **CONTRATANTE**, aos usuários ou terceiros.

o) observar o cumprimento do quantitativo de pessoas com deficiência, estipulado pelo art. 93, da Lei Federal nº 8.213/91;

p) na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados a este contrato está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados.....	2%;
II - de 201 a 500.....	3%;
III - de 501 a 1.000.....	4%;
IV - de 1.001 em diante. ....	5%.

**CLÁUSULA QUINTA: (DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA)**

As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2018, assim classificados:

Natureza das Despesas: 1161.03.122.0002.2016

Fonte de Recurso: 339037

Programa de Trabalho: 232

**PARÁGRAFO ÚNICO:** As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

**CLÁUSULA SEXTA: (VALOR DO CONTRATO)**

Dá-se a este Contrato o valor total de **R\$ XXXXXXXX**  
**(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).**

**CLÁUSULA SÉTIMA: (DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO)**

O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as Cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 03 (três) membros designados pela **Diretoria de Gestão de Pessoas** conforme ato de nomeação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O objeto do Contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem as do pagamento, na seguinte forma:

a) provisoriamente, após parecer circunstanciado dos servidores a que se refere o PARÁGRAFO PRIMEIRO, que deverá ser elaborado no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a entrega do serviço; e

b) definitivamente, mediante parecer circunstanciado dos servidores a que se refere o PARÁGRAFO PRIMEIRO, após decorrido o prazo de 05 (cinco) dias, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A comissão à que se refere o PARÁGRAFO PRIMEIRO, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarão em registro próprio as ocorrências relativas à execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicarão o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PARÁGRAFO QUINTO:** A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do Contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria

**PARÁGRAFO SEXTO:** Na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, se procederá à fiscalização do regime de cotas de que trata a alínea p, da cláusula quarta, realizando a verificação no local do cumprimento da obrigação assumida no contrato.

**CLÁUSULA OITAVA: (DA RESPONSABILIDADE)**

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do Contrato, podendo a **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A **CONTRATADA** será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao Contrato, prova de que:

- a) está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;
- b) está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e
- d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A **CONTRATADA** será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito de negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei n.º 8.212, de 1991, da comprovação de regularidade fiscal em relação aos tributos incidentes sobre a atividade objeto deste Contrato e do Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PARÁGRAFO QUARTO:** A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO ensejará a imediata expedição de notificação à **CONTRATADA**, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Permanecendo a inadimplência total ou parcial o Contrato será rescindido.

**PARÁGRAFO SEXTO:** No caso do PARÁGRAFO QUINTO, será expedida notificação à **CONTRATADA** para apresentar prévia defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 01 (um) ano.

**CLÁUSULA NONA: (CONDIÇÕES DE PAGAMENTO)**

A **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA** o valor total de **R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXXXX)**, em 12 (doze) parcelas, no valor de **R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)**, cada uma delas, sendo efetuadas mensal, sucessivamente e diretamente na conta corrente nº. **XXXXXX**, agência **XXXX**, de titularidade da **CONTRATADA**, junto à instituição financeira contratada pelo Estado.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** O valor de cada parcela paga mensalmente será de acordo com a efetiva prestação dos serviços.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** No caso de a **CONTRATADA** estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pela **CONTRATANTE** a impossibilidade de a **CONTRATADA**, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei n.º 287/79.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A **CONTRATADA** deverá encaminhar a fatura para pagamento aos Fiscais do Contrato, sito à Avenida. Marechal Câmara, n.º 314, Centro, Rio de Janeiro, RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS, bem como



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

comprovante de atendimento aos encargos previstos no PARÁGRAFO SEGUNDO da CLÁUSULA OITAVA, todos relativos à mão de obra empregada no Contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Satisfeitas as obrigações previstas nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

**PARÁGRAFO SEXTO:** Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo (s) agente (s) competente (s).

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

**PARÁGRAFO OITAVO:** Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à **CONTRATADA**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M/FGV e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

**PARÁGRAFO NONO:** Tratando-se de mão de obra alocada exclusivamente no Contrato, decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data do orçamento a que essa proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação, poderá a **CONTRATADA** fazer jus ao reajuste do valor contratual referente aos custos decorrentes de mão de obra, se estes estiverem vinculados às datas-bases dos referidos instrumentos, aplicando-se o índice que tiver sido homologado, quando for o caso, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

**PARÁGRAFO DÉCIMO:** A anualidade dos reajustes será sempre contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO:** Os reajustes serão precedidos de requerimento da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o reajuste.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO:** É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO:** Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, o reajuste contratual poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar n.º 103/2000.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO:** O preço dos demais insumos poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, de acordo com o IGP-M/FGV, que deverá retratar a variação efetiva dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO:** As partes convencionam que o prazo decadencial para a **CONTRATADA** solicitar o pagamento do reajuste contratual, que deverá ser protocolizado na Unidade Protocoladora do órgão contratante, é de 60 (sessenta) dias, contados da publicação do índice ajustado contratualmente, sob pena de decair o seu respectivo direito de crédito, nos termos do art. 211, do Código Civil.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO:** A **CONTRATADA** deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita no § 1º, alíneas a, b, c e d, do art. 2º da Resolução SER 047/2003.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** - Na forma da Lei Estatual nº 7.258, de 2016, caso a contratada não esteja aplicando o regime de cotas de que trata a alínea p, da cláusula quarta, suspender-se-á o pagamento devido, até que seja sanada a irregularidade apontada pelo órgão de fiscalização do contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA: (DA GARANTIA)**

A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Caso o valor do Contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Nos casos em que os valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

**PARÁGRAFO QUARTO:** O levantamento da garantia contratual por parte da **CONTRATADA**, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Para a liberação da garantia, deverá ser demonstrado o cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas relativas à mão de obra empregada no Contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO:** A **CONTRATANTE** poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 03 (três) meses após o encerramento da vigência do Contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela **CONTRATADA**, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao Contrato ou do reaproveitamento dos empregados em outra atividade da **CONTRATADA**.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: (DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO)**

O presente Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no artigo 65, da Lei n.º 8.666/93, mediante Termo Aditivo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: (DA RESCISÃO)**

O presente Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da **CONTRATANTE**, pela inexecução total ou parcial do disposto na CLÁUSULA QUARTA ou das demais cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei n.º 8.666/93, sem que caiba à **CONTRATADA** direito a indenizações de qualquer espécie.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A declaração de rescisão deste Contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, a DPE/RJ poderá: a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**CONTRATADA** e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente; b) cobrar da **CONTRATADA** multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado dos serviços não-executados e; c) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: (DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES)**

A inexecução dos serviços, total ou parcial, execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;
- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública; e
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** - Quando a penalidade envolver prazo ou valor, a natureza e a gravidade da falta cometida também deverão ser considerados para a sua fixação.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante, devendo ser aplicada pela autoridade competente, na forma abaixo descrita:

a) a advertência e a multa, previstas nas alíneas a e b, do caput, serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual n.º 3.149/80;

b) a suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do caput, será imposta pelo próprio Defensor Público Geral do Estado ou pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual n.º 3.149/80, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Defensor Público Geral do Estado; e

c) a aplicação da sanção prevista na alínea d, do caput, é de competência exclusiva do Defensor Público Geral do Estado.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PARÁGRAFO QUARTO:** A multa administrativa, prevista na alínea b, do caput:

- a) corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;
- b) poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra;
- c) não tem caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
- d) deverá ser graduada conforme a gravidade da infração; e
- e) nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual n.º 3.149/80.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Dentre outras hipóteses, a pena de advertência será aplicada à **CONTRATADA** quando não apresentada a documentação exigida nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO da CLÁUSULA OITAVA, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

**PARÁGRAFO SEXTO:** A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do caput:

- a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 02 (dois) anos;
- b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido; e
- c) será aplicada, pelo prazo de 01 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial do objeto, configurando inadimplemento, na forma prevista no PARÁGRAFO SEXTO, da CLÁUSULA OITAVA.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do caput, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PARÁGRAFO OITAVO:** A reabilitação referida pelo PARÁGRAFO SÉTIMO poderá ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

**PARÁGRAFO NONO:** O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a **CONTRATADA** à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do Contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do Contrato pela **CONTRATANTE** ou da aplicação das sanções administrativas.

**PARÁGRAFO DÉCIMO:** Se o valor das multas previstas na alínea b, do *caput*, e no PARÁGRAFO NONO, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO:** A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO:** A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos e os fundamentos legais pertinentes para a aplicação da penalidade, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO:** Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO:** A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO:** A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a, b e c, do *caput*, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO:** Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO:** Os licitantes, adjudicatários e contratantes que forem penalizados com as sanções de suspensão temporária da participação em licitação e



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro enquanto perdurarem os efeitos da respectiva penalidade.

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO:** As penalidades serão registradas pela **CONTRATANTE** no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do **SIGA**.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO:** Após o registro mencionado no parágrafo acima, deverá ser remetido para a Coordenadoria de Cadastros da Subsecretaria de Recursos Logísticos da **SEPLAG** o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas nas alíneas c e d do caput, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: (DO RECURSO AO JUDICIÁRIO)**

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do Contrato tenha acarretado, quando superiores aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **CONTRATANTE**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Caso a **CONTRATANTE** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: (DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA)**

O presente Contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresso consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a Administração consentir na cessão do Contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação, nos seguintes casos:

I - quando ocorrerem os motivos de rescisão contratual previstos nos incisos I a IV e VIII a XII do art. 83 do Decreto n.º 3.149/1980; e

II - quando tiver sido dispensada a licitação ou esta houver sido realizada pelas modalidades de convite ou tomada de preços.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente-**CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: (EXCEÇÃO DE INADIMPLEMENTO)**

Constitui cláusula essencial do presente Contrato, de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade, perante o **CONTRATANTE**, de opor, administrativamente, exceção de inadimplemento, como fundamento para a interrupção unilateral do serviço.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** É vedada a suspensão do Contrato a que se refere o art. 78, XIV, da Lei n.º 8.666/93, pela **CONTRATADA**, sem a prévia autorização judicial.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: (CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO)**

A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: (DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO)**

Após a assinatura do Contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, correndo os encargos por conta da **CONTRATANTE**, devendo ser encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do Contrato, na forma e no prazo determinado por este.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo nº. E-20/001/1310/2017  
Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_  
Rubrica: \_\_\_\_\_

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA: (DO FORO DE ELEIÇÃO)**

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente Contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: (DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE)**

A CONTRATADA se obriga a possuir e manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

Rio de Janeiro, **XX de XXXXXXXX** de 2018.

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**DRA. MARCIA CRISTINA CARVALHO FERNANDES**  
**Secretaria Geral**

**XX**  
**XX**  
**CONTRATADA**

**Testemunhas:**

1 - \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_

2 - \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## ANEXO V

### MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO AO DECRETO ESTADUAL Nº 33.925/2003 PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

#### DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº 003/2018, promovido por essa DPRJ, na Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro, Rio de Janeiro – RJ, que a firma \_\_\_\_\_ ( Nome Completo ) – CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede ( ou domicílio ) no ( endereço completo ), por mim representada, atende ao disposto no . Decreto Estadual nº 33.925/2003, apresentando um efetivo de \_\_\_\_\_ empregados.

Local, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

( assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade )



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## ANEXO VI

### DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

.....(razão social do licitante)  
inscrita no CNPJ nº. . . . . , por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr.(a.) . . . . . , portador(a) da Carteira de Identidade nº. . . . . e do CPF nº. . . . . , DECLARA, para fins do disposto no subitem 12.9 do Edital do Pregão Eletrônico nº 003/2018, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº. 123, de 14/12/2006;

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº. 123, de 14/12/2006.

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006.

.....  
(data)

.....  
(representante legal)

OBS. Assinalar com um "X" a condição da empresa.

Este formulário deverá ser preenchido pelas empresas que pretenderem se beneficiar nesta licitação do regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº. 123/2006.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**ANEXO VII**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE**  
**PROPOSTA**  
**E-20/001/001/1310/2017**

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO), doravante denominado LICITANDO, para fins do disposto no **item 15.2.1 do Edital Nº 003/2018**, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

- a) A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001/1310/2017**, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001/1310/2017**, por qualquer meio ou qualquer pessoa;
- c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001/1310/2017**, quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001/1310/2017**, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** antes da abertura oficial das propostas e;
- f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

( assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade )



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº. E-20/001/1310/2017

Data: 22/06/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## ANEXO VIII

### DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE

Local e data

À

**Comissão de Pregão**

a/c Sr.

**Pregoeiro (a)**

Referente ao Pregão Eletrônico DPRJ nº 003/2018,

\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na(endereço completo) , neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da Lei, que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária da participação em licitação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem.

\_\_\_\_\_  
ENTIDADE

(nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal( is) com firmas reconhecidas) CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado c/ CNPJ)