

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 001/2025 – IGEPPS**  
**PREGÃO ELETRÔNICO nº 024/2023 - SEGUP**  
**PROCESSO: 2024/1390219**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O  
INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA  
E PROTEÇÃO SOCIAL DO ESTADO DO  
PARÁ - IGEPPS E A EMPRESA TSJ  
CONTACT CENTER LTDA, DA FORMA  
COMO ABAIXO MELHOR SE INFERE.

**O INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA E PROTEÇÃO SOCIAL DO ESTADO DO PARÁ**, Autarquia Estadual, criada pela Lei Complementar nº 142, de 16 de dezembro de 2021, publicado no Diário Oficial do Estado de nº 34.803, 20 de dezembro de 2021, pessoa jurídica de direito público, com sede na Avenida Alcindo Cacela, nº 1962 – Bairro: Nazaré, CEP: 66.040-020, Belém/PA, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.873.910/0001-00, endereço eletrônico [contratos@igeprev.pa.gov.br](mailto:contratos@igeprev.pa.gov.br), nesta cidade, representado neste ato por seu Presidente, **DR. ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA**, brasileiro, casado, advogado, portador da carteira de identidade Nº 3159382 PC/PA, CPF: 647.085.272-68, conforme Decreto publicado no DOE Nº 34.267 de 30/06/2020 e por seu Diretor de Administração e Finanças, **FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE**, brasileiro, casado, advogado, portador da carteira de identidade Nº 3685889 PC/PA, CPF: 704.353.322-87, conforme Decreto publicado no DOE Nº 34. 276 de 09/07/2020, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **T S J CONTACT CENTER LTDA**, com sede na Travessa Ó de Almeida, nº634 – altos, Reduto, Belém/PA, CEP 66.053-190, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 07.567.687/0001-90, neste ato representado por **THIAGO SILVA BOGEA**, portadora da Carteira de Identidade nº 2708953 e inscrita no CPF/MF sob o nº 591.256.242-53, doravante denominada **CONTRATADA**, acordam e ajustam firmar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições que reciprocamente se outorgam e se obrigam:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente contrato tem como objeto a contratação de empresa especializada para o desenvolvimento e implementação de suporte de atendimento humanizado objetivando, mediante a utilização de plataforma dedicada para atendimento das necessidades operacionais relacionadas ao acolhimento de grupos vulneráveis, contemplando a disponibilização de equipamentos, softwares e postos de serviços, a ser disponibilizado por empresa especializada, através de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e convenção coletiva de trabalho, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA ORIGEM E DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

**2.1.** Este contrato decorre do **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 024/2023 -SEGUP/PA**, possuindo fundamento nas disposições contidas à seguinte legislação: **Lei nº 10.520**, de 17 de julho de 2002 (Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 3.555**, de 08 de agosto de 2000 (Regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 10.024**, de 20 de setembro de 2019 (Regulamenta o pregão na forma eletrônica); **Lei Estadual nº 6.474**, de 06 de agosto de 2002; **Decreto Estadual nº 534**, de 04 de fevereiro de 2020 (Regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão na forma eletrônica no âmbito da Administração Pública Estadual); **Lei Complementar Federal nº 123**, de 14 de dezembro de 2006 (Estatuto da microempresa e empresa de pequeno porte) e sua alteração LC 147/14; **Decreto Estadual nº 878**, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); **Lei nº 8.078** de 11 de setembro 199 (Dispõe sobre a proteção do consumidor); **Decreto Estadual nº 878**, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD); subsidiária a **Lei Federal nº 8.666**, de 21 de junho de 1993 (Lei de licitações e contratos administrativos), e legislação correlata, em conformidade com o **art. 193, II da Lei Federal nº 14.133/2021**.

**2.2.** De acordo com o Decreto publicado no DOE Nº 34.267 de 30/06/2020, o presidente **DR. ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA** e Diretor de Administração e Finanças **FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE**, conforme Decreto publicado no DOE Nº 34. 276 de 09/07/2020, têm competência para assinar este Contrato e seus documentos decorrentes em nome do **IGEPPS**, como Ordenador de Despesas.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO

O presente Contrato vincula-se às regras dispostas no **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 024/2023-SEGUP**, o Termo de Referência bem como, a Proposta da Contratada, o Edital e seus anexos e demais peças que constituem o **Processo Eletrônico nº 2024/1390219**, aos quais expressamente se vinculam.

## CLÁUSULA QUARTA – DA APROVAÇÃO DA MINUTA

A minuta deste Contrato foi aprovada pela Consultoria Jurídica do Instituto De Gestão Previdenciária E Proteção Social do Estado do Pará, conforme **Parecer Jurídico Nº 002/2025-PROJUR**, nos termos do Parágrafo único do Art. 38, da Lei nº 8.666/1993.

## CLÁUSULA QUINTA – DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

**5.1.** As características gerais, as descrições, as quantidades e especificações deverão atender as condições previstas de acordo com os termos do **Itens 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 20 e 21**, do Termo de Referência,

Anexo I do Edital;

**5.2.** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos da execução indireta, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares a área de competência legal do Instituto De Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará - **IGEPPS**, não inerentes as categorias funcionais no âmbito do plano geral de pessoal;

**5.3.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**5.4.** A prestação dos serviços consiste na disponibilização de técnicos com formação e experiência profissional adequada em conformidade com o especificado neste instrumento e demais instrumentos expressamente vinculados.

## CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DESCRIÇÃO

**6.1.** O valor global do presente contrato é de **R\$ 7.356.609,36** (sete milhões trezentos e cinquenta e seis mil seiscentos e nove reais e trinta e seis centavos) no qual já estão incluídas todas as despesas especificadas na proposta da CONTRATADA.

**6.2.** Descrição do objeto conforme especificações abaixo:

LOTE UNICO					
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	<b>ATENDENTE 1º NÍVEL</b> - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	66	R\$ 6.585,00	R\$ 434.610,00
5	<b>SUPERVISOR</b> - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	4	R\$ 8.746,19	R\$ 34.984,76

6	<b>COORDENADOR</b> - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	1	R\$ 13.242,42	R\$ 13.242,42
10	<b>SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management</b> - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	UNIDADE	80	R\$ 627,67	R\$ 50.213,60
11	<b>SISTEMA DE CHATBOT</b> – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	UNIDADE	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
<b>VALOR TOTAL MENSAL</b>			<b>R\$ 613.050,78</b>		
<b>VALOR GLOBAL R\$ 7.356.609,36</b> (sete milhões trezentos e cinquenta e seis mil seiscentos e nove reais e trinta e seis centavos)					

**6.3.** No preço estão contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, inclusos todos os insumos que o compõem, tais como as despesas como frete, embalagem, impostos, taxas, encargos trabalhistas, seguros, e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do objeto do Contrato e seus Anexos.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Todas as despesas decorrentes deste Contrato correrão na funcional programática, assim especificada:

- Unidade Orçamentária: - 84201: Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará
- Unidade Gestora: - 840201: Instituto de Gestão Previdenciária Proteção Social do Estado do Pará
- Programa do PPA 2024/2027: - 1297 – Manutenção da Gestão

- Classificação Funcional Programática - 09.122.1297-8338: Operacionalização de Ações Administrativas
- Fonte de Recursos: - 01802000061006360: Recursos Próprios – Taxa de Administração
- Natureza de Despesa: - 339037 – Locação de Mão de Obra – R\$ 7.111.389,05
- Nº Da Ação: 284179 – Plano Interno (PI): 4110008338C

O valor dotado acima corresponde ao pagamento de serviços de mão de obra para o Igepps no ano de 2025, ficando para o ano de 2026 o valor de R\$ 245.220,31.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O presente Contrato terá seu prazo de vigência de **12 (doze) meses**, a contar de 13/01/2025, podendo ser prorrogado, conforme preceitua o art. 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93, mediante formalização de Termo Aditivo.

## **CLÁUSULA NONA - DO PRAZO, DO LOCAL E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

### **9.1. DO PRAZO**

**9.1.1.** O prazo para início da prestação do serviço está estabelecido no Termo de Referência, Anexo I deste edital e será contado a partir da assinatura do contrato.

### **9.2. DO LOCAL**

**9.2.1.** O local para prestação do serviços objeto deste instrumento contratual será no local indicado pelo Contratante.

### **9.3. DO DETALHAMENTOS DOS SERVIÇOS**

**9.3.1.** A Contratada deverá operar a Central de Atendimento em todos os níveis de atendimento 24h por dia todos os dias da semana;

**9.3.2.** A Contratada deverá manter escala de plantão e revezamento de atendimento de 1º nível nos dias e horários em que seja dispensado por qualquer motivo o atendimento da equipe dimensionada completa;

**9.3.3.** A Contratada deverá comunicar mensalmente à Contratante o quadro que compõe o atendimento de 1º nível;

**9.3.4.** A Contratada deverá manter registro diário de ocorrências relevantes, incluindo incidentes que afetem o atendimento;

**9.3.5.** A Contratada deverá manter ativa a Unidade de Resposta Audível (URA) em todos os horários e dias sem exceção;

**9.3.6.** No caso de indisponibilidade do atendimento telefônico a CONTRATADA deverá manter o atendimento nos outros canais.

**9.3.7.** A CONTRATADA deverá prover o pessoal que irá compor à Central de Atendimento, sendo o primeiro nível formado pelos funcionários da CONTRATADA;

**9.3.8.** O serviço será prestado e direcionado ao segundo nível;

**9.3.9.** A Central de Atendimentos deverá executar o atendimento por profissional qualificado concentrando e delimitando escopo e esforços no relacionamento com as mulheres que buscarem pelo serviço, comprometida com a melhoria geral da prestação dos serviços e controle dos prazos de atendimento, sendo dividida da seguinte maneira:

<b>NÍVEL 1 – ATENDIMENTO – TRIAGEM</b>	
<b>Atribuições:</b>	
<b>1.</b> Todas as perguntas e respostas devem passar pela elaboração de um layout que será homologado após aprovação da CONTRATANTE;	
<b>2.</b> Atender por meio de perguntas pré elaboradas pelos profissionais da área da CONTRATANTE que irão direcionar a condução e registro do atendimento robotizado;	
<b>3.</b> As perguntas pré elaboradas devem seguir com opções de respostas direcionando e conduzindo de maneira intuitiva para que não pule ou deixe em branco respostas necessárias para a finalização do registro;	
<b>4.</b> Oferecer a opção de falar com o atendente humano em todas as etapas do atendimento robotizado;	
<b>5.</b> Oferecer opção de anexo de vídeos e/ou imagens em perguntas que a CONTRATANTE;	
<b>6.</b> Atribuições do atendente humano;	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferecer suporte no preenchimento das informações corretas na formalização</li> <li>- Informações sobre as unidades de atendimento, como horários de funcionamento, endereços, telefone e demais dúvidas relacionadas.</li> <li>- Prestar esclarecimento;</li> </ul>	
<b>7.</b> Pré-agendamento: se nenhuma das opções de atendimento em 1º nível não forem suficientes para sanar as necessidades, o atendente coletará informações (pré-estabelecidas) para realizar o pré- agendamento em alguma das unidades de Atendimento.	
<b>8.</b> A plataforma contará com tutorial em formato de texto, vídeo e imagens orientando no preenchimento;	
<b>9.</b> Todos os atendimentos, sejam eles em Chatbot ou pela opção de transbordo para o Atendimento Humano deverão ser direcionados e registrados no CRM ( <b>Customer Relationship Management</b> ) disponibilizado pela CONTRATADA afim de automatizar os dados, integrar as informações e possibilitar o acesso online de todos os registros á CONTRATANTE.	

<b>NÍVEL 1 – CALL CENTER – TRIAGEM</b>	
<b>Atribuições:</b>	
<b>1.</b> Atender e registrar o contato da pessoa que entrar em contato com o Instituto;	
<b>10.</b> Atender por meio de scripts padronizados por técnicas de atendimento da CONTRATA com base em perguntas pré-elaboradas pelos profissionais da área da CONTRATANTE que irão direcionar de maneira técnica a condução e registro do atendimento, conduzindo de maneira humanizada;	
<b>11.</b> Atribuições do atendente de call center;	
<b>12.</b> - Conduzir o atendimento com perguntas técnicas pré-elaboradas pela CONTRATANTE seguindo um script humanizado e de acolhimento;	
<b>13.</b> - Oferecer suporte com informações de seus direitos e a condução na formalização.	
<b>14.</b> - Informações sobre as unidades de atendimento, como horários de funcionamento, endereços, telefone e demais dúvidas relacionadas.	
<b>15.</b> - Prestar esclarecimento.	
<b>16.</b> Pré-agendamento: se nenhuma das opções de atendimento em 1º nível não forem suficientes para sanar as necessidades, o atendente coletará informações (pré-estabelecidas) para realizar o pré-agendamento em alguma das unidades de atendimento á mulher.	
<b>17.</b> Todos os atendimentos, sejam eles em Chatbot ou pela opção de transbordo para o Atendimento Humano deverão ser direcionados e registrados no CRM (Customer Relationship Management) disponibilizado pela CONTRATADA afim de automatizar os dados, integrar as informações e possibilitar o acesso online de todos os registros á CONTRATANTE.	

**9.3.10.** Será responsabilidade da CONTRATADA a operação completa do 1º nível, utilizando pessoal, equipamento, telefonia, software;

<b>NÍVEL 2 – GRUPO DE SUPORTE TÉCNICO DA CONTRATADA</b>	
<b>Atribuições:</b>	
<b>1.</b> Triar os atendimentos realizados pelo 1º nível e encaminhar para o 3º nível de atendimento composto por equipe Técnica	

**9.3.11.** É operado por técnicos da Contratada, porém integrado com o 1º nível por meio do sistema de atendimento. Será responsabilidade da **CONTRATADA**, neste processo, somente prover a tecnologia necessária de software CRM para a integração do 2º nível e 3º nível;

**9.3.12.** Será operado por técnicos da **CONTRATANTE**, e não será responsabilidade da **CONTRATADA**, neste processo somente proverá a tecnologia necessária de software CRM para a integração de 2º nível e 3º nível;

**9.3.13.** Toda a estrutura de prestação de serviços da **CONTRATANTE** deverá ser integrada em todos os níveis pelo software de gestão de atendimento, compartilhando informações e base de conhecimentos;

**9.3.14.** Benefícios diretos e indiretos:

- a) Garantir ao Instituto De Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará, e sociedade em geral as facilidades técnicas e humanas de comunicação eficiente, com qualidade, rapidez, transparência e segurança;
- b) Prover agilidade e eficácia no atendimento assegurando a satisfação das vítimas que buscarem o atendimento;
- c) Garantir condições técnicas aos funcionários e unidades de atendimento para efetuarem as atividades de gerenciamento, acompanhamento e controle da prestação de serviços com eficiência e rapidez;
- d) Obter melhor alternativa de prestação do serviço de atendimento de 1º nível em termos de qualidade, custo, prazo e eficiência;
- e) Garantir segurança e auditoria na operação dos serviços de atendimento do **IGEPPS**.

**9.3.15.** Este projeto deverá ser executado em grupo único, ou seja, por um único prestador, objetivando a adequada integração completa e perfeita entre os componentes de hardware e software.

**9.3.16.** Aplicação da Lei Federal 13.460 de 26 de junho 2017 de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

## **CLAUSULA DÉCIMA - DOS NIVEIS DE ATENDIMENTO**

### **10.1. DO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL**

**10.1.1.** A **CONTRATADA** deverá prover e operar a Central de Atendimento de 1º Nível, incluindo seleção e fornecimento de pessoal, treinamento básico, fornecimento de mobiliário, equipamentos, telefonia local, implantação e operação da central;

**10.1.2.** A prestação dos serviços de 1º nível se dará nas dependências da **CONTRATADA** na região metropolitana da cidade de Belém-PA em razão de que a **CONTRATANTE** se encontra sediada nesta cidade, e será necessário permitir a visita presencial periódica dos gestores e fiscais do contrato ao local de prestação do serviço para assegurar a qualidade do serviço e aferir o cumprimento dos demais requisitos deste Termo de Referência, e que essas visitas não poderão ocasionar custo adicional para a **CONTRATANTE**;

**10.1.3.** O atendimento de 1º nível deverá atender aos requisitos constantes no item 10.1.3 do Termo de Referência, Anexo I do Edital:

**10.1.4.** O nível de qualidade deverá considerar o prazo médio e máximo de início de atendimento, e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc) em todos os canais de atendimento;

**10.1.5.** Considerar-se-á ligação perdida a chamada sem atendimento pelos atendentes de 1º nível após o período de mensagem da URA considerado inicialmente como de até 59 (cinquenta e nove) segundos;

**10.1.6.** O índice de tolerância total acumulado para ligações será de 9% (nove por cento) durante o período mensal, sob pena de multa por displicência;

**10.1.7.** O nível de qualidade deverá ser devidamente comprovado através de relatório emitido por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do **sistema de gestão de atendimento** e deverá ser encaminhado mensalmente junto com o **Relatório de Execução do Contrato**.

**10.1.8.** A CONTRATADA deverá selecionar, contratar e treinar pessoal necessário, atendendo os requisitos constantes no item 10.3 do Termo de Referência para as posições de atendimento dimensionadas de forma a garantir permanentemente o nível de serviço aqui estabelecido, assegurando pessoal disponível para suprir os intervalos de descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste instrumento contratual.

## **10.2. DAS LICENÇAS DE SOFTWARE DE 2º E 3º NÍVEL**

**10.2.1.** A CONTRATADA deverá prover sistema de gestão de atendimento (CRM) para o uso do 2º e 3º nível que permita a resolução dos chamados abertos no 1º nível;

**10.2.2.** Deverão estar disponíveis em regime de 24 (vinte e quatro) horas por 07 (sete) dias por semana;

**10.2.3.** As estações, mobiliário e aparelhos telefônicos, bem como a rede telefônica e de dados dos grupos de 2º e 3º nível serão de responsabilidade da CONTRATANTE;

**10.2.4.** A CONTRATADA deverá prover o encaminhamento das solicitações do 1º nível para os grupos de 2º nível de atendimento nos casos em que o assunto ou a situação requeira tratamento e resposta especializados especificados pela CONTRATANTE;

**10.2.5.** A solicitação deverá ser encaminhada aos grupos do 2º nível de atendimento de acordo com a natureza, especialidade técnica e finalidade do atendimento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **10.1. DA INFRAESTRUTURA E RECURSOS TECNOLÓGICOS**

**10.1.1.** A disponibilização de Central de Atendimento ocorrerá nas dependências da contratada, obrigatoriamente na cidade de Belém-PA, com toda infraestrutura de móveis e todos os recursos de hardware, software, telefonia, link de comunicação de dados e mão de obra qualificada para o atendimento de 1º nível, de acordo com os demais requisitos deste Termo;

**10.1.2.** A Contratada deverá disponibilizar sistema de gestão de atendimento com tecnologia de ChatBot, inteligência artificial, audiovisual e atendimento telefônico sendo todos os canais integrados com o CRM

(Customer Relationship Management), além de atendimento via aplicativo de mensagens instantâneas. Todos os sistemas disponibilizados pela Contratada deverão ser na versão web para facilitar a fiscalização dos serviços por parte da Contratante, além de possibilitarem integração com o sistema do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará - **IGEPPS**;

**10.1.3.** O atendimento via aplicativo de mensagem instantânea deverá iniciar por agente virtual e ter a possibilidade em todos os menus de falar com o atendente humano;

**10.1.4.** A contratada deverá disponibilizar 100 (cem) licenças do software de CRM para uso no atendimento somando todos os níveis de atendimento, com perspectiva de expansão para 30 (trinta) licenças sem ônus para a Contratante;

**10.1.5.** Nos canais de atendimento via ChatBot e telefone, é obrigatório a realização de pesquisa de satisfação por meio eletrônico;

**10.1.6.** O sistema de gestão do atendimento deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os gestores se ajustem facilmente às regras de negócio, assim como o monitoramento dos agentes, em tempo real. Este sistema deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada através do browser;

**10.1.7.** Quando ocorrer indisponibilidade de energia elétrica, a empresa contratada deverá ter em sua estrutura um Grupo de Gerador, devidamente instalado e pronto para o fornecimento de energia de maneira imediata, a fim de dar continuidade ao serviço de atendimento a vítima;

**10.1.8.** Deverão ser providos pela Contratante o catálogo de serviços técnicos e cadastros, bem como as bases de conhecimentos, Procedimentos Operacionais Padrão (POP), scripts, roteiros, orientações e demais informações necessárias ao atendimento, sistemas internos e ferramentas de monitoramento que devam ser utilizadas no atendimento;

**10.1.9.** A Contratada deve possuir sistema e mecanismos de contingência para prevenção contra falhas da solução contratada em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste instrumento contratual e demais documentos que expressamente se vinculam;

**10.1.10.** A Contratada deverá disponibilizar terminais de autoatendimento e deverão ser distribuídos em pontos estratégicos definidos pela Contratante afim de facilitar o acesso da população aos serviços ofertados onde o atendimento deverá contemplar a mesma tecnologia com todas as funções de atendimento por meio de ChatBot e possibilidade de transbordo para atendimento humano caso a solicitante deseje ser direcionada;

**10.1.11.** A Contratada deverá prover todos os artefatos, equipamentos, sistemas e componentes necessários à prestação do serviço contratado;

**10.1.12.** A Contratada deverá proceder à revisão dos requisitos antes da implementação do contrato, e elaborar uma Proposta de Implementação a ser homologada pela Contratante;

**10.1.13.** Deverão ser providos pela Contratante o catálogo de serviços técnicos e cadastros, bem como as bases de conhecimentos, Procedimentos Operacionais Padrão (POP), scripts, roteiros, orientações e demais

informações necessárias ao atendimento, sistemas internos e ferramentas de monitoramento que devam ser utilizadas no atendimento.

## **10.2. DA PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO**

**10.2.1.** A Plataforma de comunicação deve possuir as características dispostas no item 7.1.1:

**10.2.2.** Este aplicativo deve disponibilizar em um conjunto terminal microcomputador e telefone analógico e facilidades existentes em um aparelho digital, conforme item 7.1.2 do Termo de Referência;

**10.2.3.** O sistema deve possuir aplicação para diagnóstico de falhas e alarmes;

**10.2.4.** O sistema deve possuir restrição de acesso as áreas de programação e configuração.

## **10.3. DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

**10.3.1.** A Contratada deverá operar a recepção do serviço telefônico por meio de central de comunicação telefônica da própria Contratada. Os ramais do serviço serão disponibilizados e pagos pela Contratante;

**10.3.2.** O serviço telefônico deverá estar disponível e ativo ininterruptamente 24h por dia em todos os dias da semana com até 40 (quarenta) canais disponíveis de atendimento de modo a não negar serviço mesmo quando se acumular ligações no número disponibilizado pela contratante;

**10.3.3.** O atendimento telefônico será tridígito e fornecido por meio do Contratante.

## **10.4. DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA**

**10.4.1.** O sistema de comunicação unificada deve prover interface para troca de mensagens de texto e voz entre usuários do sistema, dentro do ambiente interno, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como, o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas;

**10.4.2.** A licença do sistema de comunicações unificadas deve ser atribuída individualmente ao usuário que utilizará o recurso.

## **10.5. DO CONTACT CENTER**

**10.5.1.** A Plataforma de Comunicação Unificada deve ser disponibilizada pela Contratada com recursos para operação de Contact Center, composto por hardware e software, bem como licença de uso e garantir o plano funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;

**10.5.2.** O sistema deve obrigatoriamente atender o que esta disposto no item 7.4.2, do Termo de Referência.

## **10.6. DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)**

**10.6.1.** Todos as informações constantes no banco de dados da URA serão de propriedade da CONTRATANTE e não deverão ser acessados ou compartilhados por pessoas não autorizadas;

**10.6.2.** A estrutura de menu da URA deverá ser elaborada pela contratada, após a assinatura do contrato e validada por meio da contratante com pelo menos os requisitos constantes no item 7.5.2 do Termo de Referência.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE DE ATENDIMENTO**

**11.1.** A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos serviços, equipamentos, meios de

comunicação e sistema de atendimento durante toda a vigência do contrato;

- 11.2.** Deverá realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e sistema de atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços, devendo ser comunicadas no mínimo com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, para abertura de janela de manutenção, em comum acordo com a CONTRATANTE;
- 11.3.** Deverá prestar suporte operacional à CONTRATANTE sobre o uso do sistema de atendimento através de sua equipe técnica;
- 11.4.** Deverá apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;
- 11.5.** Quando ocorrerem situações de indisponibilidade nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela CONTRATANTE tais como os troncos telefônico, sites da Internet, link de dados e rede de responsabilidade da contratante, deverão ser registrados no Registro Diário o motivo, data e hora da indisponibilidade, e encaminhados à Contratante juntamente com o Relatório Mensal de Atendimento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

- 12.1.** Apresentar no prazo máximo de 10 (dez) 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;
- 12.2.** A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pela Contratada, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:
- 12.2.1.** Prejuízos advindos do não cumprimento do CONTRATO;
- 12.2.2.** Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
- 12.2.3.** Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 13.1.** Para garantir o cumprimento do presente Contrato, a **CONTRATANTE** se obriga a:
- 13.1.1.** Ministrar treinamento específico em sua própria sede para o pessoal contratado sobre o uso dos sistemas e aplicativos da própria **CONTRATANTE** que venham a ser utilizados pela **CONTRATADA**;
- 13.1.2.** Ministrar treinamento sobre estrutura organizacional, técnicas, serviços, e processos de trabalho com periodicidade mínima de 03 (três) meses;
- 13.1.3.** Disponibilizar os dados para descrição de serviços, cadastro de instituições e unidade e cadastro de usuários.
- 13.1.4.** Contratar, disponibilizar e pagar pela linha telefônica fixa 197 a ser operada pela **CONTRATADA**, assim como o chip do celular para contatos de whatsapp;
- 13.1.5.** Definir e acompanhar presencialmente a implantação e supervisão do serviço de atendimento durante a fase de implantação e periodicamente para garantir a qualidade e cumprimento dos requisitos do contrato;

- 13.1.6.** Estabelecer as condições de segurança da informação da **CONTRATANTE** em uso pela **CONTRATADA**;
- 13.1.7.** Disponibilizar as informações e esclarecimentos bem como as permissões e acessos pertinentes e necessários ao perfeito cumprimento dos serviços contratados;
- 13.1.8.** Compartilhar painéis e informações de serviços com orientações para o atendimento de 1º nível;
- 13.1.9.** A equipe gestora da **CONTRATANTE** deverá ser formada por gestores técnicos indicados pela **CONTRATANTE**;
- 13.1.10.** Os fiscais da **CONTRATANTE** deverão efetuar visita presencial à central de atendimento com periodicidade máxima trimestral para medição da qualidade do serviço e aferição do cumprimento dos demais requisitos deste termo de referência;
- 13.1.11.** Alocar pessoal técnico e de negócio na quantidade e disponibilidade necessária e suficiente para definir, aprovar e homologar os requisitos dos produtos, de modo a não prejudicar o andamento e o cronograma dos serviços;
- 13.1.13.** Acompanhar, fiscalizar e avaliar a entrega do objeto deste contrato através de **servidor designado** pelo **IGEPPS** como Representante da Administração, de acordo com a Lei nº 8.666/93 e posteriores alterações, que anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato;
- 13.1.2.** Solicitar à Contratada e seus prepostos, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- 13.1.4.** Verificar a regularidade fiscal da **CONTRATADA** com emissão do **SICAF**, antes de cada pagamento;
- 13.1.5.** Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura(s) da contratada, após o recebimento em definitivo dos serviços;
- 13.1.6.** Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço que esteja em desacordo com as especificações técnicas constantes neste instrumento, no Termo de Referência, no Edital e seus anexos, bem como na Proposta da Contratada;
- 13.1.7.** Notificar a empresa, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes nos itens que compõem o objeto deste termo, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 13.1.8.** Notificar por escrito, a Contratada, da aplicação de eventuais penalidades, garantido o contraditório e a ampla defesa;
- 13.1.12.** Todas as etapas e fases do projeto deverão ser acompanhados, inspecionados e homologados pela equipe gestora da **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**14.1.** Para garantir o cumprimento do presente Contrato, a **CONTRATADA** se obriga a:

- 14.1.1.** A **CONTRATADA** deverá executar os serviços de 1º nível do CALL CENTER dentro de suas próprias dependências obrigatoriamente na região metropolitana da cidade de Belém/PA;
- 14.1.2.** A **CONTRATADA** deverá ter atestado de capacidade técnica para atendimento ao deficiente auditivo

ou mudez, além de dispor de recursos e equipamentos específicos que garantam o atendimento preferencial, em caso de usuário com deficiência auditiva ou mudez;

**14.1.3.** A CONTRATADA deverá apresentar comprovação documental da localização declarada como local da "central de atendimento" na região metropolitana da cidade de Belém/PA a partir do início da entrada em operação do atendimento de 1º nível e sempre que seja requerido pela CONTRATANTE, a qual poderá exigir a qualquer tempo essa comprovação bem como efetuar visita e inspeção técnica a seu critério;

**14.1.4.** Cabe à CONTRATADA prover as estações de trabalho e ambiente de trabalho para sua própria equipe;

**14.1.5.** Cabe a CONTRATADA todas as despesas da prestação do serviço incluindo impostos, transporte, mão de obra, viagens, hospedagem, refeições, diárias, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, incluindo a prestação dos serviços de repasse, garantia, suporte e operação assistida;

**14.1.6.** O planejamento e a execução dos serviços, deverá ser feito de comum acordo e com o acompanhamento dos técnicos da CONTRATANTE, respeitando as condições, prazos, interesses e agenda da CONTRATANTE;

**14.1.7.** A CONTRATADA deverá permitir a inspeção e fiscalização presencial por técnicos da equipe da CONTRATANTE em todas as etapas e artefatos do serviço contratado;

**14.1.8.** A CONTRATADA deverá atender critérios de sigilo e proteção aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados e será responsabilizada por qualquer mau uso ou quebra de sigilo em relação aos dados e informações disponibilizados pela contratante, conforme Termo de Confidencialidade a ser lavrado na assinatura do contrato, devendo esse compromisso se estender a todos os membros da equipe da CONTRATADA;

**14.1.9.** A CONTRATADA deverá assumir, total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento, incluindo obrigações trabalhistas, sindicais e profissionais de seu pessoal;

**14.1.10.** A CONTRATADA deverá cumprir integralmente a Lei Geral de Processamento de Dados -LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018);

**14.1.11.** A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado à execução do Contrato, respondendo por todos os encargos trabalhistas, sindicais, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, incluindo os conselhos regionais pertinentes;

**14.1.12.** Deverá fornecer, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas, previdenciários, fiscais e profissionais pertinentes, incluindo o cumprimento das normas exigidas na Circular 004 de 12/06/2015 emanada pela Procuradoria Geral do Estado relativo à fiscalização de contratos de terceirização, consoante item 18.12 do Termo de Referência;

**14.1.13.** A CONTRATADA deverá levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho ou nos canais de atendimento, para adoção das medidas cabíveis.

- 14.1.14.** Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 14.1.15.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 14.1.16.** Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à **CONTRATANTE**;
- 14.1.17.** Comunicar ao fiscal do contrato, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços apresentando razões detalhadas justificadoras a serem apreciadas pela **CONTRATANTE** ou qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 14.1.18.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela **CONTRATANTE** ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 14.1.19.** Paralisar, por determinação da **CONTRATANTE**, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 14.1.20.** Atender as solicitações de substituir qualquer empregado cuja conduta seja considerada, pela **CONTRATANTE**, inconveniente para o desempenho das atividades;
- 14.1.21.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 14.1.22.** Cumprir os prazos estipulados neste Termo de Referencia, caso haja necessidade de maior prazo, a **CONTRATADA** deverá formalizar imediata comunicação ao **CONTRATANTE**, justificando as causas e propondo novos prazos, os quais serão avaliados;
- 14.1.23.** Informar a **CONTRATANTE** de qualquer alteração necessária à consolidação dos ajustes decorrentes do Contrato, tais como: mudança de endereço, telefone, dissolução da sociedade, falência e outros;
- 14.1.24.** Relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 14.1.25.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

### **13.2. DO GERENCIAMENTO DO PESSOA DE 1º NÍVEL**

- 13.2.1.** A **CONTRATADA** deverá selecionar, contratar e treinar pessoal necessário para as posições de atendimento dimensionadas de forma a garantir permanentemente o nível de serviço aqui estabelecido, assegurando pessoal disponível para suprir os intervalos de descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste instrumento contratual, observando os criterios constantes no item 10.3 do Termo de Referência.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

- 15.1.** Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666/1993, Decreto nº 870/2013 e a Instrução Normativa nº 02/2019 da AGE, a execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidores designados por portaria, a ser publicado posteriormente pela Contratante, no Diário Oficial do Estado (DOE), onde exercerá a fiscalização da execução do objeto contratual, de modo a assegurar o seu efetivo cumprimento;
- 15.2.** Cabe ao fiscal/comissão de contrato receber e atestar o recebimento dos serviços, provisório e definitivo, de acordo com os prazos, horários e locais estabelecidos neste Contrato, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666/93;
- 15.3.** Cabe ao fiscal do Contrato ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição do empregado da Contratada que esteja sem uniforme ou crachá, que embarace ou dificulte a sua fiscalização ou cuja permanência nas instalações da Contratante julgue inconveniente;
- 15.4.** As decisões ou providencias que ultrapassarem a competência do fiscal dos serviços deverão ser solicitadas à Administração, em tempo Habil, para a adoção das medidas convenientes e necessárias ao caso;
- 15.5.** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da Contratante, **não eximirá a CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades e na sua ocorrência, não implica co-responsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos;
- 15.6.** A empresa contratada ficará sujeita a mais ampla e irrestrita fiscalização, obrigando-se a prestar todos os esclarecimentos por ventura requeridos pela Contratante, pelo representante designado para acompanhar a execução do Contrato;
- 15.7.** Cabe aos fiscais/comissão fiscalizadora acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada bem como aquelas previstas no instrumento convocatório a qual se vinculam expressamente;
- 15.8.** O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 16.1.** Obriga-se a **CONTRATADA** a manter, durante a vigência contratual, todas as condições demonstradas para habilitação na Licitação efetuada, de modo a garantir o cumprimento das obrigações assumidas, e, deverá atualizar os documentos cuja validade expire durante a vigência contratual, bem como garantir o cumprimento das obrigações assumidas;
- 16.2.** O Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará - **IGEPPS** deverá ser informada sempre que houver alteração do Contrato Social da Empresa, através do envio de cópia do contrato atualizado.
- 16.3.** As empresas que declararem o enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos

termos de Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e 128/2008, atendendo às disposições constantes no Arts. 42 a 45 do mesmo diploma legal, ou sociedade cooperativa que se enquadre nas condições dispostas no art. 34 da Lei 11.488/2007, desde que não elencada no rol constante do Termo de Conciliação judicial celebrado entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia-Geral da União em 05 de junho de 2003, deverão comprovar tal situação, apresentando seu Registro de Empresas Mercantis ou o Registro Civil de Pessoas Jurídicas devidamente atualizado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DO PAGAMENTO**

**17.1.** Obriga-se a **CONTRATADA** a manter, durante a vigência contratual, todas as condições demonstradas para habilitação na Licitação efetuada, de modo a garantir o cumprimento das obrigações assumidas, e, deverá atualizar os documentos cuja validade expire durante a vigência contratual, bem como garantir o cumprimento das obrigações assumidas;

**17.2.** O Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará - **IGEPPS** deverá ser informada sempre que houver alteração do Contrato Social da Empresa, através do envio de cópia do contrato atualizado.

**17.3.** As empresas que declararem o enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos de Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e 128/2008, atendendo às disposições constantes no Arts. 42 a 45 do mesmo diploma legal, ou sociedade cooperativa que se enquadre nas condições dispostas no art. 34 da Lei 11.488/2007, desde que não elencada no rol constante do Termo de Conciliação judicial celebrado entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia-Geral da União em 05 de junho de 2003, deverão comprovar tal situação, apresentando seu Registro de Empresas Mercantis ou o Registro Civil de Pessoas Jurídicas devidamente atualizado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO PAGAMENTO**

**18.1.** O pagamento será realizado no prazo máximo de até **30 (trinta) dias**, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, atestada pelo fiscal do Contrato;

**18.1.1.** A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação das regularidades fiscais e trabalhistas, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei no 8.666, de 1993;

**18.1.2.** Constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

**18.2.** O pagamento será creditado em favor da Contratante, mediante crédito, preferencialmente, em **conta corrente aberta no Banco do Estado do Pará S/A – BANPARÁ**, conforme determina o **Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008**.

**18.3.** Fica desde já reservada à **CONTRATANTE** o direito de suspender o pagamento, até a regularização da situação, se, no ato da entrega e/ou na aceitação do serviço forem identificadas imperfeições e/ou divergências

em relação às especificações técnicas contidas no presente instrumento.

**18.4. Todos os comprovantes fiscais das despesas devem ser emitidos em nome do IGEPPS, com número do Processo Eletrônico nº 2024/1390219 - IGEPPS e Contrato nº 001/2025 - IGEPPS**, que serão atestados antes do respectivo pagamento, e declaração de conformidade dos serviços prestados e/ou bens adquiridos, data do atesto, identificação e assinatura do responsável, conforme previsto no Termo de referência.

**18.5.** Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

**18.6.** No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na nota Fiscal/Fatura, serão devolvidos à **CONTRATADA** por correções necessárias, não respondendo a **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondente, quando este se der por culpa da **CONTRATADA**. Neste caso, o prazo de entrega começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/Fatura corrigida.

**18.7.** No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha(m) concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo órgão solicitante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será mediante a aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP**

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga; e

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

$$I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

**18.8.** Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Contratante, em favor do fornecedor. Caso o mesmo seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO REAJUSTE DOS PREÇOS

Não haverá reajustamento nos preços propostos, salvo, por razões supervenientes, se os prazos ultrapassarem o período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do presente instrumento contratual, e

serão realizados pela variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo do IBGE) ou outro índice oficial pertinente a natureza do objeto do contrato.

## **CLAUSULA VIGÉSIMA - DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS**

**20.1.** Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir;

**20.2.** O interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação será contado a partir:

**20.2.1.** Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou

**20.2.2.** Da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

**20.3.** Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à ultima repactuação.

**20.4.** As repactuações serão precedidas de solicitação formal da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio da apresentação da Planilha de Custos e Formação de Preço e do novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fundamenta a repactuação, com a comprovação de registro no Ministério do Trabalho e Emprego, entre outros, visando a análise e aprovação pelo **IGEPPS**.

**20.4.1.** A Contratada poderá exercer seu direito à repactuação a partir da data da homologação do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data de prorrogação contratual subsequente. Se não o fizer de forma tempestiva, e, por via de consequência, prorrogar o contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão do seu direito de repactuar (Acórdão nº 1.828/2008-TCU/Plenário).

**20.4.2.** As repactuações a que a Contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

**20.5.** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

**20.6.** As repactuações de preços da variação de custos do mercado envolvendo insumos e materiais será feita uma vez por ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, com base na variação do INPC/IBGE apurado no período.

**20.6.1.** As repactuações de insumos e materiais subsequentes à primeira somente serão deferidas depois de decorrido o período de 12 (doze) meses da última repactuação.

**20.6.2.** No caso de atraso ou não divulgação do índice citado no item 18.5, será aplicado a última variação

conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo, ficando a Contratada obrigada a apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

**20.6.3.** Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação de insumos e materiais será, obrigatoriamente, o definitivo.

**20.6.4.** Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos e materiais venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação em vigor.

**20.6.5.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice para reajustamento do preço do valor remanescente de insumos e materiais através de termo aditivo.

**20.7.** A Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegado pela Contratada.

**20.8.** Em caso de ocorrência de deflação do índice ajustado ou qualquer outro evento que implique redução do valor contratual, a repactuação será provocada pela Contratante.

**20.9.** Não é admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

A **Contratada** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até **25%** (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme o § 1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93, **após contratação**.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO.**

A Contratada **NÃO** poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parte alguma deste Contrato.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**23.1.** Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, a Administração poderá aplicar à contratada as seguintes sanções:

**a)** Advertência;

**b)** Multa:

**b.1)** Multa moratória de até 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

**b.2)** Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

**b.3)** Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

**c)** Suspensão Temporária do direito de licitar, contratar ou subcontratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme dispõe o inciso III do art. 87 da Lei 8.666/93;

**d)** Declaração de inidoneidade para licitar, contratar ou subcontratar com a Administração Pública, conforme dispõe art. 87, IV da Lei nº 8666/93, garantido o direito prévio da citação e de ampla defesa, enquanto perdurar os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

**23.2.** Nos casos de paralisação dos serviços por mais de 48 (quarenta e oito) horas poderá implicar na rescisão contratual a critério da **CONTRATANTE**, exceto por situações imprevisíveis que extrapolem à autonomia da **CONTRATADA**, envolvendo caso fortuito ou força maior;

**23.3.** A partir de uma reclamação do cidadão/usuário acerca de mau atendimento pela **CONTRATADA**, comprovada através de reclamação por escrito, a **CONTRATADA** pagará à **CONTRATANTE** valor referente a 10 (dez) atendimentos efetuados. Entenda-se por mau atendimento:

a) Destrato da atendente ao cliente;

b) Informação errada e/ou incompleta fornecida ao cliente; e

c) Outros similares que caracterizarem desserviço à população.

**23.4.** No caso de reincidências sucessivas superiores há três meses, durante a vigência do contrato, o mesmo poderá ser rescindido sem indenização pela **CONTRATANTE**.

**23.5.** Por descumprimento das demais obrigações estabelecidas no contrato sujeitará a **CONTRATADA** à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por ocorrência de fato, sobre o valor total do contrato, a ser descontada na fatura seguinte;

**23.6.** As penalidades de advertência, ou de suspensão temporária de contratar ou licitar com a **CONTRATANTE**, podem ser aplicados juntamente com a de multa;

**23.7.** Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados;

**23.8.** Todos os descontos e multas repercutirão na fatura do mês subsequente as ocorrências e/ou fato gerador;

**23.9.** Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados de sua publicação no Diário Oficial do Estado, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério da contratante;

**23.10.** Serão aplicadas as sanções dispostas nas Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/2002;

**23.11.** Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a empresa vencedora pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou, quando for o caso, cobrada judicialmente;

**23.12.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, em que o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA RESCISÃO E O RECONHECIMENTO DE DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO**

**24.1** A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais, de acordo com o disposto no inciso *IX, do artigo 55 e artigos nº 77 a nº 80, da Lei n.º 8.666/93* e alterações posteriores:

**24.2.** A rescisão deste Contrato poderá ser:

**24.2.1.** Determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII do artigo 78, da Lei n.º 8.666/93, notificando-se a contratada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

**24.2.2.** Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração desta Secretaria;

**24.2.3.** Judicial, nos termos da legislação.

**24.3.** Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78, da Lei n.º 8.666/93, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta resarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

**24.3.1.** Pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão;

**24.4.** É permitido à Administração, no caso de concordata do contratado, manter o contrato, podendo assumir o controle de determinadas atividades de serviços essenciais.

**24.5.** A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, bem como quando se tratar de retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**, esta poderá tomar para si de imediato o objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da Administração, em conformidade com o art. 80 da Lei n.º 8.666/93.

**24.6.** A Contratada declara conhecer e aceitar as prerrogativas conferidas a Contratante pela Lei Federal nº 8.666/93, nos casos de rescisão administrativa prevista no art. 77, do mesmo dispositivo legal.

**24.7.** Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do artigo 5º, inciso LV da Constituição Federal.

**24.8.** A **CONTRATADA** reconhece, desde já, os direitos da Administração nos casos de rescisão administrativa, prevista no Artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/93, com as alterações introduzidas pela Lei Federal nº 8.883/94.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À EXECUÇÃO DO CONTRATO E AOS CASOS OMISSOS**

A execução do contrato, bem como os casos neles omissos, regular-se-ão pela Lei n.º 10.520, de 17 de julho

de 2002, no Decreto n.º 3.555, de 08 de agosto de 2000 e na Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, pelos preceitos de direito público, aplicando-lhes, supletivamente, OS PRINCÍPIOS DA TEORIA GERAL DOS CONTRATOS e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54 da Lei n.º 8.666/93, combinado com o inciso XII do artigo 55, do mesmo diploma legal.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR**

**26.1.** As obrigações do presente Contrato suspender-se-ão sempre que ocorrerem circunstâncias alheias à vontade, controle e ação das partes, causadas por motivo de força maior ou caso fortuito, na forma do Código Civil, desde que sua ocorrência seja alegada e comprovada no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

Serão considerados casos fortuitos, ou de força maior, para efeito de rescisão contratual unilateral ou não aplicação de multas, os inadimplementos decorrentes das situações a seguir, quando vierem a afetar a realização da entrega do objeto do Acordo no local indicado:

- a) greve geral;
- b) interrupção dos meios normais de transportes que impeça a locomoção do pessoal;
- c) calamidade pública;
- d) acidentes, sem culpa da **CONTRATADA**, que impliquem em retardamento da execução da atividade;
- e) consequências, devidamente comprovadas, de condições meteorológicas excepcionalmente prejudiciais e não passíveis de previsão;
- f) eventuais atrasos decorrentes de dificuldades técnicas que venham a requerer a modificação do(s) Projeto(s) e Especificações, desde que autorizada pela **CONTRATANTE**;
- g) outros casos que se enquadrem no Parágrafo Único, do Art. 393, do Código Civil Brasileiro.

**26.2.** Qualquer dos motivos acima enumerados deverá ser devidamente justificado pela **CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE**, por escrito.

**26.3.** Sempre que ocorrerem situações que impliquem em caso fortuito ou de força maior, o fato deverá ser comunicado à **CONTRATANTE**, até 24 horas após a ocorrência. Caso não seja cumprido este prazo, o início da ocorrência será considerado 24 horas antes da data de solicitação de enquadramento da ocorrência como caso fortuito ou de força maior.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SETIMA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO**

O presente Contrato será publicado sob forma de extrato no Diário Oficial do Estado do Pará, no prazo máximo

de **10 (dez) dias** contados da data de sua assinatura, de conformidade com o que dispõe o Art. 28, § 5º da Constituição Estadual.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DO FORO**

**29.1.** É competente o Foro da Justiça Estadual, Estado do Pará, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir todas as questões relativas ou resultantes do presente Contrato;

**29.2.** E por assim acordarem, as partes declaram aceitar todas as disposições estabelecidas neste Contrato que, lido e achado conforme, vai assinado em 02 (duas) vias, pelos representantes e testemunhas a seguir.

Belém/PA, 09 de janeiro de 2025.

ILTON GIUSSEPP STIVAL  
MENDES DA ROCHA LOPES  
DA SILVA:64708527268

Assinado de forma digital  
por ILTON GIUSSEPP STIVAL  
MENDES DA ROCHA LOPES  
DA SILVA:64708527268

---

**ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA  
CONTRATANTE**



---

**FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE  
CONTRATANTE**

TS J CONTACT  
CENTER  
LTDA:07567687000190

Assinado digitalmente por TS J CONTACT CENTER  
LTDA:07567687000190  
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, S=PA, L=BELEM, OU=AC  
DIGITAL MULTIPLO G1, OU=29056741000176, OU=  
videoconferencia, OU=Certificado PJ A1, CN=TS J  
CONTACT CENTER LTDA:07567687000190  
Razão: Eu sou o autor deste documento  
Localização:  
Data: 2025.01.09 17:13:58-03'00'  
Foxit PDF Reader Versão: 2024.3.0

---

**THIAGO SILVA BOGEA  
CONTRATADA**

### **TESTEMUNHAS:**

1. NOME: \_\_\_\_\_  
CPF N° \_\_\_\_\_

2. NOME: \_\_\_\_\_  
CPF N° \_\_\_\_\_