



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Assessoria de Informática

TERMO DE REFERÊNCIA

I - DO OBJETO:

Contratação da empresa OI-S.A.(em recuperação judicial), especializada em serviços de telefonia com Discagem Direta Gratuita - DG(0800) para tráfego de chamadas MOVEL-FIXO, por dispensa de licitação, nos termos do Art. 75, inciso VIII, da Lei Federal N° 14.133/2021, visto tratar-se de emergência que pode comprometer a continuidade de serviço público.

II – DA JUSTIFICATIVA:

Em virtude da demanda oriunda do serviço de Ouvidoria, que funciona diariamente como um canal direto para os consumidores que desejam registrar suas sugestões, informações, elogios, reclamações e denúncias sobre os serviços das concessionárias reguladas, a Agência tem a necessidade de contratação de minutagem para serviço DDG com tráfego de chamadas Movel-Fixo local;

Considerando que a Ata de Registro de Preços nº 0015/2022, que utilizamos para a contratação do serviço de telefonia com a empresa OI S/A, não está mais válida (prazo de validade da referida ata expirou em 27/09/2023);

Considerando que a adesão à Ata de Registro de Preços nº 0015/2022 se deu de forma parcial, não tendo sido englobado o item 10– Serviço de Telefonia, descrição: DDG - Tráfego de Chamadas Móvel-Fixo Local, serviço responsável pelas ligações de aparelhos móveis para o 0800, o que resultou na prestação do referido serviço em favor da AGENERSA sem cobertura contratual, conforme descrito no processo SEI-220007/003959/2022;

Considerando que a atual prestadora, OI-S.A.(em recuperação judicial), não se encontra mais impedida de contratar com o Estado (64257919);

Considerando o despacho da Superintendência Administrativa(64257074), sugerindo a aquisição somente do serviço Telefonia, descrição: DDG - Tráfego de Chamadas Móvel-Fixo Local, serviço responsável pelas ligações de aparelhos móveis para o 0800, item não contemplado no atual contrato com a empresa OI S/A;

Considerando ainda que continuidade dos serviços é um dos atributos principais para justificar a presente contratação, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causariam muitos transtornos a administração e a população;

Entendemos que se faz necessário a contratação de empresa especializada para o fornecimento do serviço descrito no objeto deste documento de forma célere a fim de evitar a interrupção dos serviços prestados por esta AGENERSA.

Ainda que as justificativas acima sejam, sob a ótica administrativa, suficientes para a pretensa celebração do contrato, fato é que, tecnicamente, não há qualquer viabilidade do serviço ser prestado por outra operadora, pelos seguintes motivos:

1. Homogeneidade, Padronização e Interoperabilidade com a tecnologia já implantada na Instituição através da infraestrutura de telefonia e serviço DDG(0800), que é disponibilizado para prestação de serviço de contratada de Call Center, exercido em Estado diverso desta Agência, porém dependente da existência de operadora em ambos locais para que possibilite a comunicação e entrega do serviço com eficácia;
2. Evitar a incompatibilidade com o ambiente existente prejudicando o funcionamento dos serviços dependentes de telefonia prestados na AGENERSA.

Além das justificativas técnicas e administrativas, importante citarmos o Decreto N° 47.278/2020, que define como competência do PRODERJ conduzir e disponibilizar, mas não limitado, atas de registro de preços, contratos e contratos corporativos para suprir itens relativos à TIC aos órgãos da administração pública de acordo com as políticas e diretrizes estabelecidas.

Ou seja, devido a essa previsão legal, a impossibilidade de competição neste caso, decorre diretamente, de parte da solução já ser fornecida pela empresa OI-S.A.(em recuperação judicial),devido ao PRODERJ ter sido o responsável pelo gerenciamento de uma ata que envolvia telefonia com Discagem Direta Gratuita, conforme já abordado em parágrafo anterior.

Dessa forma, não se vislumbra outra solução, que não seja a contratação direta da empresa OI-S.A.(em recuperação judicial).

Não obstante os motivos já expostos, cabe ressaltarmos os riscos derivados da não cobertura contratual que podem ensejar a situação de emergência, comprometendo a continuidade do serviço público.

Atualmente, devido ao crescente número de celulares em nosso país, o maior fluxo de chamadas para o telefone da AGENERSA decorre de ligações oriundas de telefones móveis.

Por esse motivo, a descontinuidade desse tipo de serviço prejudica o contato dos cidadãos com a Agência, afetando as denúncias e consequentemente as ações de fiscalização.

Ou seja, estaríamos diante de uma clara limitação de acesso ao não permitir ao cidadão a oportunidade de se comunicar por telefone móvel de forma totalmente gratuita, justamente em uma época na qual essa forma de contato é a mais frequente.

Por certo que qualquer ação que impeça ou limite as formas de comunicação do contribuinte com os órgãos públicos é uma situação que deve ser imediatamente sanada pelo gestor e, portanto, tratada como emergencial.

Sendo assim, considerando que o serviço vem sendo executado sem cobertura contratual, que os requisitos técnicos impedem a livre competição e que a sua ausência é uma situação emergencial, a contratação será realizada por dispensa de licitação.

III – OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Item	ID Siga	Serviço	Detalhamento do Serviço	Unidade	Quantidade
1	176280	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis	Minutos*	946.428

* Estimativa para 12 meses baseada no e-mail de resposta da Ouvidoria da AGENERSA(64425810 e 64426565), setor responsável pelo serviço de atendimento através do 0800.

IV – DESCRIÇÃO DO OBJETO:

- Coleta de chamadas de utilidade pública no sistema de tarifação gratuita por meio do números tri-dígitos e 0800, originadas de terminais telefônicos móveis, locais e de longa distância estadual destinadas à Central.
- Realização de chamadas saintes para terminais telefônicos móveis, locais e de longa distância pelas Centrais tri-dígitos e 0800, através do DDR(Discagem Direta ao Ramal) do link.
- Realização de atendimento de chamadas de longa distância nacional, originadas de telefone móvel, entrantes nas Centrais tri-dígitos e 0800, através da criação de um número convencional configurado através do DDR do link.
- Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis locais.

tarifação reversa: Trata-se de uma facilidade de rede por meio da qual a própria Instituição suporta os custos das chamadas.

V – DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO:

- O prazo de vigência do contrato será **de até 12 meses**, contados a partir de 01/02/2024, com cláusula resolutiva, considerando a iminente apresentação de nova solução pelo PRODERJ.
- O prazo para disponibilização dos serviço DDG 0800 e DDR para uso pela contratada do serviço de Central de Atendimento é de 15 (quinze) dias úteis após assinatura do contrato para tornar o serviço 100% funcional , incluindo todos os recursos contratados.
- Os demais serviços não dependem da prestação direta do serviço; serão pagos mediante a disponibilização do serviço e na medida do uso pelos usuários do serviços 0800 e DDR , portanto os serviços devem estar disponíveis durante 24 horas.

V – DA ESTIMATIVA DO VALOR:

Conforme o levantamento realizado em doc. SEI nº 61174068, processo SEI-430002/000549/2022 , segue o comparativo:

Item	ID-Siga	Descrição	Detalhamento do Serviço	Unidade	Quantidade	Preço(R\$) - Operadora OI		Preço(R\$)- Operadora Claro	
						Unitário	Total	Unitário	Total
1	176280	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO local	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis locais.	Minutos*	946.428	R\$ 0,0243	R\$ 22.998,20	R\$ 1,82	R\$ 1.722.498,96

* Estimativa para 12 meses.

VI – DO PAGAMENTO:

- 6.1 O pagamento será efetuado MENSALMENTE pela CONTRATANTE no prazo de até 30 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

6.2 É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente;

6.3 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;

6.4 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais;

6.5 Constatando-se, junto ao SICAF, 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;

6.6 O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados;

6.7 Em hipótese alguma serão pagos serviços não contratados;

6.8 As faturas devem apresentar o detalhamento das chamadas por linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de uma nova linha deve ser feito sempre em uma nova página;

6.9 O detalhamento da utilização do serviço de dados do ciclo de faturamento fechado também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito neste Termo de Referência;

6.10 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.11 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

6.12 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

6.13 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

6.14 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE;

6.15 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018;

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

6.17 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa;

6.18 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF;

6.19 Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE;

6.20 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991;

VII – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

7.1 Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;

7.2 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.

7.3 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

7.4 Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

7.5 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE;

7.6 Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;

7.7 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

7.8 Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call center para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;

7.9 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

7.10 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

7.11 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;

7.12 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis nas capitais e região metropolitana e em 04 dias úteis nas demais localidades, a contar de sua solicitação;

7.13 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;

7.14 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e

eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

7.15 Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

a) Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

7.16 Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;

7.17 Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;

7.18 Apresentar mensalmente e de forma gratuita, a critério da CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz, em arquivo eletrônico compatível com arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br), ou em papel (caso a contratante solicite explicitamente), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório;

7.19 Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

7.20 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

7.21 Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;

7.22 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;

7.23 Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;

7.24 Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

7.25 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

7.26 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Órgão ou Entidade, devendo ressarcir imediatamente a AGENERSA em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

7.27 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

7.28 Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;

7.29 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo

representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

7.30 Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;

7.31 Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;

7.32 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

7.33 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

7.34 Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

7.35 Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

7.36 Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

a) A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

7.37 Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita; e

7.38 Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

VIII – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

8.1 Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;

8.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;

8.3 Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;

8.4 Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;

8.5 Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato;

8.6 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

8.7 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

8.8 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

8.9 Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições

estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato;

8.10 Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.

a) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada;

8.11 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

8.12 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

8.13 Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado (PGE-RJ) para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.14 Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da margem de preferência estabelecida pelo art. 26 da Lei Federal Nº 14.133/2021;

8.15 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;

8.16 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

8.17 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

IX – DAS PENALIDADES:

9.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções previstas pela Lei Federal Nº 14.133/2021:

a) Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.

b) Multa, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves.

c) As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

d) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

e) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

g) As sanções previstas neste Termo poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

9.3 Também ficam sujeitas às penalidades as empresas ou profissionais que:

- a) tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

9.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal N° 14.133/2021.

9.5 As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Estado, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado e cobrados judicialmente.

9.6 Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.7 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, os Órgãos ou Entidades poderão cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

9.8 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

9.9. Multa

- a) moratória de 0,5.% (cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento)
- b) moratória de 0,5.% (cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- c) O atraso superior a 60 dias, além do prazo de execução autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- d) compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto

X – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

As despesas com a execução do presente CONTRATO correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias assim classificados:

FONTE:

PROGRAMA DE TRABALHO:

NATUREZA DA DESPESA:

XI - ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:

11.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato devendo ser exercido por servidores designados pelo CONTRATANTE nos termos da Lei Federal Nº 14.133/2021, além de:

- a) Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b) Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c) Definir estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d) Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e) Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f) Promover a fiscalização da operação do serviço, indicando as irregularidades à CONTRATADA, para tempestiva adoção de medidas corretivas; e
- g) Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

11.2. A ausência de comunicação por parte da CONTRATANTE, referente à irregularidade ou falhas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste;

11.3. 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;

11.4. A CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste TR e do Contrato, juntamente com representante credenciado pela CONTRATADA;

11.5. O Gestor e os Fiscais do Contrato anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando horário, dia, mês e ano, bem como o(s) nome(s) de funcionário(s) eventualmente envolvido(s), determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente, para as providências cabíveis.

11.6. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços, avaliação de desempenho e diretriz de atuação da CONTRATADA, deverão ser realizadas reuniões a cada 3 meses com a participação da equipe da CONTRATADA, equipe da CONTRATANTE e preposto do contrato, acompanhado do gerente ou coordenador. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada pelo Gestor e os Fiscais de contrato com antecedência de 15 (quinze) dias, e será realizada obrigatoriamente na sede da CONTRATANTE

XII – RESULTADOS ESPERADOS:

A presente contratação objetiva a prestação de serviços públicos de atendimento à população interna e externa, de maneira contínua, de forma eficiente e eficaz, mediante o emprego de empresa especializada para serviços de telefonia com Discagem Direta Gratuita - DDG para tráfego de chamadas MOVEL-FIXO, integrando com a solução de DDG existente, possibilitando o desenvolvimento de suas atividades e atendimentos, e consequentemente, alcançar o interesse público primário e efetivação de direitos fundamentais dos cidadãos, conforme descrito no art. 5º da Carta Constitucional.

XIII – DISPOSIÇÕES GERAIS:

A contratada atenderá aos critérios constante no Termo de Referência, e a não observação de quaisquer itens previstos na descrição do objeto implicará em recusa e devolução.

Integrante Técnico	Integrante área Requisitante	Integrante Administrativo
Oyhama Hora de Menezes	Alessandro Mathera	Carlos Eduardo Correia Henriques

Rio de Janeiro, 15 janeiro de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Oyhama Hora de Menezes, ASSESSOR**, em 30/01/2024, às 16:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **66877330** e o código CRC **AE93737B**.

Referência: Processo nº SEI-480002/000817/2023

SEI nº 66877330

Av Erasmo braga, 118, 9º andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.020-000

Telefone: