



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## **PREGÃO ELETRÔNICO – SERVIÇOS CONTINUADOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 47/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 21/3000-0001200-2**

### CONDIÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO – ÍNDICE

1. DO OBJETO
2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL
3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO
4. DA PARTICIPAÇÃO
5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE
6. DO CREDENCIAMENTO
7. DA PROPOSTA DE PREÇOS
8. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA
9. DA REFERÊNCIA DE TEMPO
10. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA
11. DA NEGOCIAÇÃO
12. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
13. DA HABILITAÇÃO
14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS
15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
16. DO TERMO DE CONTRATO
17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO
18. DO PAGAMENTO
19. DO REAJUSTE
20. DA FONTE DE RECURSOS
21. DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO
22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO
23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

### ANEXOS

ANEXO I – FOLHA DE DADOS

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (a ser preenchida pelo licitante vencedor)

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

ANEXO V – SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
ANEXO VI – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DO LICITANTE

**CONDIÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO – CGL**

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, criada pela Lei Complementar nº 9230/1991, torna público que realizará licitação, **na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tipo menor preço por lote**, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei nº 11.389, de 25 de novembro de 1999; Lei nº 13.191, de 30 de junho de 2009; Lei nº 13.706, de 6 de abril de 2011; Decreto nº 42.020, de 16 de dezembro de 2002; Decreto nº 42.250, de 19 de maio de 2003; Decreto nº 42.434, de 9 de setembro de 2003; Decreto nº 48.160, de 14 de julho de 2011; Decreto nº 52.215, de 30 de dezembro de 2014; Decreto nº 52.768, de 15 de dezembro de 2015, Decreto nº 54.273, de 10 de outubro de 2018; Resolução nº 001/2013 DPGE/RS; Resolução nº 021/2020 DPGE/RS e legislação pertinente; subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993; e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos.

**1. DO OBJETO**

**1.1.** O objeto da presente licitação visa à contratação de prestação de **serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra**, conforme descrito no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 1.1)** e de acordo com as condições especificadas no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**, que fará parte do contrato como anexo.

**2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL**

**2.1.** O Edital poderá ser obtido na Comissão Permanente de Licitações – DPE/RS, localizada na Rua Sete de Setembro, nº 666 – 7º andar, em Porto Alegre/RS, CEP 90.010-190, horário de expediente da DPE/RS, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, ou no site [www.defensoria.rs.def.br](http://www.defensoria.rs.def.br), aba Serviços – Licitações. E-mail: [licitacao@defensoria.rs.def.br](mailto:licitacao@defensoria.rs.def.br).  
**2.2.** A licitação será realizada na forma eletrônica, por meio do endereço eletrônico [www.pregaoonlinebanrisul.com.br](http://www.pregaoonlinebanrisul.com.br), mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

**3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO**

**3.1.** Na data e horário designados no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 3.1)** será aberta sessão pública pelo pregoeiro para abertura das propostas e posteriormente para a fase de disputa.

**3.2.** Se na data indicada para a abertura da licitação não houver expediente na repartição, ficará esse ato transferido para o primeiro dia útil seguinte, observado o mesmo horário.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

#### 4. DA PARTICIPAÇÃO

4.1. Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, poderá participar desta licitação:

4.1.1. Pessoa jurídica legalmente estabelecida no País que esteja devidamente credenciada nos termos do item 6 deste Edital, observado o disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.1)**.

4.2. Não poderá participar direta ou indiretamente desta licitação o licitante enquadrado em qualquer das seguintes hipóteses:

4.2.1. Declarado inidôneo pela Administração Pública;

4.2.2. Inscrito no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS;

4.2.3. Que estejam cadastradas no Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativo no âmbito do Poder Judiciário Nacional, nos termos da Lei Federal nº 8.429/92 e Resolução CNJ nº 44/07;

4.2.4. Com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial;

4.2.5. Submisso a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução;

4.2.6. Em que o proprietário, sócio ou administrador com poder de direção, preste serviços ou desenvolva projeto, possua familiar que exerça cargo em comissão ou função de confiança, na forma do art. 8ª do Decreto nº 48.705/2011, na Defensoria Pública do Estado do RS;

4.2.7. Em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação;

4.2.8. Cooperativas de trabalho, considerando a vedação contida no art. 5º da Lei Federal nº 12.690/2012, salvo se legalmente viável e, nestes termos, autorizado no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 4.2.8)**.

4.3. Não poderá participar desta licitação, ainda que direta ou indiretamente, servidor público da entidade ou do órgão contratante, ou responsável pela licitação.

4.3.1. Para fins do disposto no item 4.3, considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.

4.4. Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de uma proposta por lote.

4.5. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.

4.6. É permitida a participação de empresas estrangeiras, desde que apresentem Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atendam às exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

pelos respectivos consulados e traduzidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

## **5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

**5.1.** Os licitantes que declararem, eletronicamente, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, o enquadramento social de que trata este item, devidamente comprovado conforme estabelece o presente Edital, terão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

**5.1.1.** A apresentação da declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte será feita na forma eletrônica.

**5.2.** A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da microempresa ou de empresa de pequeno porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006 e Lei Estadual nº 13.706/2011.

**5.3.** Consideram-se empatadas as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte que estiverem no limite de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada, desde que esta não seja de microempresa ou de empresa de pequeno porte.

**5.4.** Ocorrendo o empate, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a microempresa e empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

**5.5.** No caso de não adjudicação à microempresa ou à empresa de pequeno porte serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate.

**5.5.1.** Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.

**5.6.** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal, sob pena de inabilitação.

**5.7.** A microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para apresentar as respectivas certidões de regularidade.

**5.8.** A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação da multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta inicial, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**5.9.** A microempresa ou empresa de pequeno porte que venha a ser contratada para a prestação de serviços mediante cessão de mão de obra não poderá se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória, a contar do mês seguinte ao da contratação, salvo as exceções previstas no §5º-B a 5º-E do art. 18 da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

**5.9.1.** Para efeito de comprovação, a Contratada deverá apresentar, no prazo de até 90 dias, cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra.

**5.10.** Não se aplicam os critérios de desempate previstos nos itens 5.3 e 5.4, caso a licitação se destine exclusivamente a participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

## **6. DO CREDENCIAMENTO**

**6.1.** Os interessados em participar na presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao provedor do sistema, conforme preceitua o art. 3º do Decreto nº 42.434/2003.

**6.2.** O credenciamento será encaminhado através do site indicado no item 2.2.

**6.3.** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

**6.4.** O credenciamento implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

**6.5.** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

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

**6.7.** No caso de participação de empresas em consórcio, o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.

## **7. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**7.1.** Os licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico referido no item 2.2, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.

**7.2.** As propostas deverão ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da licitação.

**7.2.1.** Se não constar o prazo de validade, entende-se 60 (sessenta) dias.

**7.3.** Os licitantes deverão consignar o valor global mensal da proposta, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto,



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

**7.4.** As propostas encaminhadas por Cooperativas de Trabalhos, quando admitida a participação, não terão qualquer tipo de acréscimo para fins de julgamento.

**7.5.** No momento do envio da proposta, o licitante deverá prestar, por meio do sistema eletrônico, as seguintes declarações:

**7.5.1.** Que está ciente das condições contidas neste Edital, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação;

**7.5.2.** Que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua participação, conforme referido no item 4.2, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**7.5.3.** Que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, se for o caso;

**7.5.4.** Que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz a partir de quatorze anos;

**7.5.5.** Que o licitante assume o compromisso de guardar todos os documentos originais/autenticados, anexados eletronicamente ou apresentados para digitalização, se for o caso, pelo prazo de 10 (dez) anos, e apresentá-los quando requeridos pela Defensoria Pública do RS;

**7.5.6.** Que os documentos anexados eletronicamente ou apresentados para digitalização, se for o caso, são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal nº 12.462/2011 e Lei Estadual nº 13.191/2009 em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal;

**7.6.** As declarações mencionadas nos itens anteriores são condicionantes para a participação no Pregão.

**7.7.** Nos casos de emissão de declaração falsa, o licitante estará sujeito à tipificação no crime de falsidade ideológica, previsto no art. 299 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 90 e 93 da Lei Federal nº 8.666/1993, e ao art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

**7.8.** Até a data limite de entrega, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**7.9.** Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

**7.10.** Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades, considerando o disposto no item 24.4.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**7.11.** O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

**7.12.** Não será admitida a subcontratação.

**7.13.** A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.

**7.14.** O licitante deverá utilizar, sempre que possível, na elaboração da proposta, mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução dos serviços, desde que não se produzam prejuízos à eficiência na execução do objeto da licitação.

**7.15.** É de inteira responsabilidade do licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.

**7.16.** As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

## **8. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA**

**8.1.** Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico mencionado no item 2.2.

**8.2.** A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.

**8.3.** O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas neste Edital.

**8.4.** Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

**8.5.** Se ocorrer a desconexão do pregoeiro durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**8.5.1.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública da licitação será suspensa e terá reinício, com o aproveitamento dos atos anteriormente praticados, somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes.

**8.6.** No caso de desconexão do licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

## **9. DA REFERÊNCIA DE TEMPO**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**9.1.** Todas as referências de tempo citadas no aviso da licitação, neste Edital, e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## **10. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA**

**10.1.** A abertura da sessão pública ocorrerá na data e na hora indicadas no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 3.1)**.

**10.2.** Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico.

**10.3.** O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

**10.4.** A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real pelos licitantes, anexando-se cópia das propostas desclassificadas aos autos do processo licitatório.

**10.5.** O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro.

**10.6.** Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

**10.7.** Os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e do valor consignados no registro de cada lance.

**10.8.** Os licitantes somente poderão oferecer lances inferiores ao último por eles ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.

**10.8.1.** No caso de dois ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

**10.9.** Durante o transcurso da sessão, os licitantes terão informações, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

**10.10.** Será permitida aos licitantes a apresentação de lances intermediários durante a disputa.

**10.11.** A apresentação de lances respeitará o intervalo mínimo de diferença estabelecido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 10.11)**.

**10.12.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo aqueles com a devida justificativa e aceita pelo pregoeiro.

**10.13.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

**10.14.** Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexecutável.

**10.15.** O sistema eletrônico avisará o encerramento do período de livre disputa, previamente estabelecido pelo pregoeiro, após o que transcorrerá período (randômico) de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, onde ainda poderão ser efetuados lances livres, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**10.16.** Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, aplica-se o disposto no item 5, se for o caso.

## **11. DA NEGOCIAÇÃO**

**11.1.** Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, se for o caso, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

**11.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

## **12. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

**12.1.** O licitante classificado em primeiro lugar, por convocação e no prazo definido pelo pregoeiro de no mínimo 1 (uma) hora, deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao valor proposto, acompanhada do Anexo III – Planilha de Custos e Formação de Preços, devidamente preenchido, por meio eletrônico, indicado no item 2.2, que fará parte do contrato como anexo.

**12.1.1.** A proposta deverá estar acompanhada de cópia da norma coletiva vigente da categoria, ou indicar o site onde poderá ser obtida.

**12.1.2.** Os percentuais referenciais relativos aos Encargos Sociais, que compõem os Grupos II, III e IV do Montante A, do **Anexo III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**, serão os indicados no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.1.2)**.

**12.2.** O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação solicitada, será desclassificado e estará sujeito às sanções previstas neste Edital.

**12.3.** O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal Defensoria Pública do Estado ou de terceiros, para orientar sua decisão.

**12.4.** Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

**12.5.** Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.

**12.6.** Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital, será desclassificada aquela que:

**12.6.1.** Não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;

**12.6.2.** Apresentar preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.6.2)**;

**12.6.3.** Apresentar preços manifestamente inexequíveis não comprovando sua exequibilidade.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**12.7.** Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso.

**12.8.** A Administração concederá ao licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.

**12.8.1.** O pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante a sua demonstração.

**12.8.2.** Se houver indícios de inexecutibilidade da proposta de preço, o pregoeiro poderá efetuar diligência, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

**12.8.2.1.** Questionamentos junto ao licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexecutibilidade;

**12.8.2.2.** Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;

**12.8.2.3.** Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e perante o Ministério da Previdência Social;

**12.8.2.4.** Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

**12.8.2.5.** Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

**12.8.2.6.** Verificação de outros contratos que o licitante mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;

**12.8.2.7.** Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

**12.8.2.8.** Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo licitante;

**12.8.2.9.** Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;

**12.8.2.10.** Estudos setoriais;

**12.8.2.11.** Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

**12.8.2.12.** Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o licitante disponha para a prestação dos serviços;

**12.8.2.13.** Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

**12.8.3.** Será considerada inexecutível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

**12.9.** Erros no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços não constituem motivo para desclassificação da proposta, podendo ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

**12.10.** A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

### **13. DA HABILITAÇÃO**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**13.1.** Após o aceite da proposta vencedora, por convocação e no prazo definido pelo pregoeiro de mínimo de 01 (uma) hora, o licitante deverá encaminhar eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2, os documentos de habilitação abaixo discriminados.

**13.2. Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:**

**13.2.1.** Registro comercial, no caso de empresa individual;

**13.2.2.** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

**13.2.3.** Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

**13.2.4.** Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

**13.2.5.** Enquadramento como empresa de pequeno porte ou microempresa emitido pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no art. 39-A da Lei Federal nº 8.934, de 18 de novembro de 1994, acompanhada da declaração na forma eletrônica, quando for o caso.

**13.3. Documentos Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

**13.3.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ([http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp));

**13.3.2.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**13.3.3.** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (<http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidao/CndConjuntaInter/InformaNICertidao.asp?Tipo=1>), Estadual e Municipal do licitante;

**13.3.4.** Prova de regularidade para com a Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul independentemente da sede do licitante (<https://www.sefaz.rs.gov.br/sat/CertidaoSitFiscalSolic.aspx>);

**13.3.5.** Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei (<https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>);

**13.3.6.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) (<http://www.tst.jus.br/certidao>).

**13.4. Documentos Relativos à Qualificação Técnica:**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**13.4.1.** Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a 3 (três) anos, mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

**13.4.1.1.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

**13.4.1.2.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

**13.4.1.3.** Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não concomitantes.

### **13.5. Documentos Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:**

**13.5.1.** Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, apresentação de plano especial (microempresas e empresas de pequeno porte), insolvência e concordatas deferidas antes da vigência da Lei Federal nº 11.101/2005, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação e da proposta;

**13.5.2.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis, inclusive Notas Explicativas, do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, acompanhado do Anexo II do Decreto nº 36.601/1996 – Análise Contábil da Capacidade Financeira de Licitante (Anexo V deste Edital), ou sua substituição pelo Certificado de Capacidade Financeira de Licitantes emitido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, disponível no site [www.sisacf.sefaz.rs.gov.br](http://www.sisacf.sefaz.rs.gov.br), quando exigível conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.5.2)**.

### **13.6. Do Trabalho de Menor:**

**13.6.1.** Para fins do disposto no inc. V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/1993 e do inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, declaração eletrônica de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme disposto no item 7.5.4.

### **13.7. Documentos Complementares para Habilitação:**

**13.7.1.** Os documentos para habilitação serão complementados, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.7.1)**.

**13.8.** O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE e respectivo Anexo substituem os documentos para habilitação que neles constam, **exceto os relativos aos itens 13.2.2, 13.3.1, 13.4.1 e 13.7.1.**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**13.9.** A entrega da documentação física original ou autenticada fica dispensada, podendo ser solicitada a qualquer momento em prazo estabelecido pelo pregoeiro.

**13.10.** A documentação física original ou autenticada, quando solicitada, deverá ser encaminhada ao seguinte endereço: Comissão Permanente de Licitações – DPE/RS, localizada na Rua Sete de Setembro, nº 666 – 7º andar, em Porto Alegre/RS, CEP 90.010-190 em envelope lacrado, contendo as seguintes indicações no seu averso:

**ENVELOPE DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO/PROPOSTA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº**

**RAZÃO SOCIAL DO LICITANTE**

**CNPJ OU DOCUMENTO EQUIVALENTE**

**13.11.** Na falta de consignação do prazo de validade dos documentos arrolados no item 13.3, exceto itens 13.3.1, 13.3.2 e 13.5.1, serão considerados válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua emissão.

**13.12.** Os documentos referentes à habilitação do licitante deverão estar válidos no dia de abertura da sessão pública que solicitar a documentação.

**13.13.** Caso a data do julgamento da habilitação não coincidir com a da abertura da sessão que solicitou a documentação, ocorrendo a perda de validade dos documentos no transcurso da licitação e não for possível ao pregoeiro verificar a sua renovação por meio de consulta a sites oficiais, o licitante será convocado a encaminhar no prazo de no mínimo 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

**13.13.1.** Convocado o licitante na forma do item 13.13, fica dispensada a comprovação de que o mesmo estava habilitado na data de abertura da sessão, considerando-se para fins de habilitação, somente a data da sua última convocação.

**13.14.** Quando da apreciação dos documentos para habilitação, o pregoeiro procederá ao que segue:

**13.14.1.** Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, considerando o disposto no item 24.4, o pregoeiro considerará o licitante inabilitado;

**13.14.2.** No caso de inabilitação do primeiro classificado, serão retomados os procedimentos descritos a partir do item 11.1, respeitada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do Edital.

**13.15.** Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação e a assinar o contrato no prazo fixado pela Administração, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

**13.16.** Os documentos deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, ou para ele vertidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, sendo que a tradução não dispensa a apresentação dos documentos em língua estrangeira a que se refere.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**13.17.** Nos casos de apresentação de documento falso, o licitante estará sujeito à tipificação nos crimes de falsidade, previstos nos artigos 297 e 298 do Código Penal Brasileiro. Nos crimes previstos nos arts. 90 e 93 da Lei Federal nº 8.666/1993, e no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

**13.18.** Os documentos apresentados pelo licitante que forem emitidos pela internet, ou que sejam substituídos pelo CFE, terão sua validade verificada pelo Pregoeiro no momento da habilitação.

#### **14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS**

**14.1.** Os esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados ao pregoeiro em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da licitação, **EXCLUSIVAMENTE via sistema**, indicado no item 2.2.

**14.2.** Os pedidos de impugnações deverão ser formulados **EXCLUSIVAMENTE via sistema**, indicado no item 2.2, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

**14.3.** Para tanto, as licitantes deverão acessar a página eletrônica deste Pregão, preencher o formulário eletrônico, em campo destinado a esse procedimento, detalhando o pedido de esclarecimento e/ou de impugnação. Após isso, deverá enviá-lo via **sistema, indicado no item 2.2.**

**14.4.** O portal eletrônico **Banrisul** encaminhará aviso automático, via *e-mail*, noticiando ao Pregoeiro eventuais registros de esclarecimentos e/ou impugnações.

**14.5.** O portal eletrônico **Banrisul** enviará *e-mail* automático aos licitantes que formularam pedido de esclarecimento e/ou de impugnação dando conta da resposta a essas solicitações.

**14.6.** Não serão aceitos pedidos de esclarecimento e/ou de impugnação apresentados por outro meio que não via portal eletrônico Banrisul, nos termos acima descritos.

**14.7.** O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao pregoeiro.

**14.8.** Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a Impugnação, no prazo de até vinte e quatro horas.

**14.9.** A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

**14.10.** Acolhida a impugnação contra o instrumento convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, quando da resposta resultar alteração que interfira na elaboração da proposta.

**14.11.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer no prazo de 20 (vinte) minutos, em formulário eletrônico específico por meio do sistema indicado no item 2.2, com registro em ata da síntese das suas razões.

**14.12.** Será concedido o prazo de 3 (três) dias, contados da declaração de vencedor, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente no sistema



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

em que se realiza o certame, indicado no item 2.2, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

**14.13.** A falta de manifestação nos termos previstos neste Edital importará a decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

**14.14.** Caberá ao pregoeiro receber, examinar e decidir os recursos, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhando à autoridade competente, devidamente informado, quando mantiver a sua decisão.

**14.15.** A autoridade competente deverá proferir a sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do recurso.

**14.16.** A petição de recurso dirigida à autoridade competente, por intermédio do pregoeiro, deverá ser fundamentada e encaminhada eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2.

**14.17.** O recurso será conhecido pelo pregoeiro, se for tempestivo, se estiver fundamentado conforme as razões manifestadas no final da sessão pública, se estiver de acordo com as condições deste Edital e se atender as demais condições para a sua admissibilidade.

**14.18.** O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**14.19.** Os arquivos eletrônicos com textos das razões e contrarrazões serão encaminhados eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2.

**14.20.** O recurso terá efeito suspensivo.

**14.21.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e se incluirá o do vencimento.

**14.22.** Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dia de expediente na Defensoria Pública do RS.

## **15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**15.1.** O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

**15.2.** Após a fase recursal e a adjudicação do objeto, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **16. DO TERMO DE CONTRATO**

**16.1.** O contrato será enviado ao adjudicatário para assinatura por meio de correspondência eletrônica (e-mail).

**16.2.** O adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, após formalmente convocado nos termos do item 16.1, para assinar eletronicamente o contrato.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**16.3.** O contrato poderá ser assinado através do *link* gerado pelo Sistema PROA (Sistema de Processos Administrativos do Estado), ou por intermédio de um assinador web como o provido pela Autoridade Certificadora do RS (ACRS), disponível neste *link*.

**16.3.1.** No caso de não utilização do link enviado pelo Sistema Proa, somente será aceito arquivo assinado no formato ".p7s".

**16.4.** O prazo previsto no item 16.2 poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

**16.5.** Será considerado assinado o contrato com a conclusão da tarefa gerada no sistema PROA, ou, com o recebimento do arquivo assinado em formato.p7s pela Defensoria Pública do Estado do RS.

**16.6.** Alternativamente a assinatura eletrônica, e mediante motivo justificado e aceito pela Administração, poderá o adjudicatário assinar o contrato fisicamente, mediante comparecimento a Defensoria ou através de correspondência postal com aviso de recebimento (AR) para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

**16.7.** O prazo de vigência do contrato será o previsto no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 16.7)**.

**16.8.** O(s) local(is) de execução do(s) serviço(s) será(ão) o(os) previsto(s) no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

**16.9.** Previamente à contratação, será realizada consulta ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS, pela Contratante, para identificar possível impedimento relativo ao licitante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.

**16.10.** Se o adjudicatário, no ato da assinatura do contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

## **17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**17.1.** De acordo com o **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 17.1)**, poderá ser constituído Acordo de Nível de Serviço – ANS entre a Contratada e a Defensoria Pública do Estado do RS.

## **18. DO PAGAMENTO**

**18.1.** Em atendimento a Instrução Normativa nº 01/2015 do Tesouro do Estado, para empresas que ainda não possuem conta bancária cadastrada junto ao Portal de Finanças Públicas do Estado, deverá ser enviado comprovante de dados bancários para pagamento,





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

podendo ser cópia de folha cheque, cópia do cabeçalho do extrato bancário ou cópia do cartão da conta.

**18.2.** Demais condições para pagamento estão previstas na Cláusula Sexta do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital.

## **19. DO REAJUSTE**

**19.1.** O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir ou do último reajuste, conforme critério estabelecido na Cláusula Oitava do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital.

## **20. DA FONTE DE RECURSOS**

**20.1.** As despesas decorrentes do contrato objeto desta licitação correrão por conta de recurso orçamentário previsto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 20.1)**.

## **21. DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO**

**21.1.** O adjudicatário obriga-se a manter situação regular junto ao Cadastro Informativo – CADIN/RS, conforme disposto na Lei nº 10.697/1996.

**21.2.** Se a Administração Pública releva o descumprimento, no todo ou em parte, de quaisquer obrigações do adjudicatário, tal fato não poderá liberar, desonerar ou de qualquer modo afetar ou prejudicar essas mesmas obrigações, as quais permanecerão inalteradas como se nenhuma omissão ou tolerância houvesse ocorrido.

**21.3.** O adjudicatário deverá também atender às obrigações previstas na Cláusula Dez do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital, quando houver e as demais obrigações específicas ao objeto contratual estabelecidas no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

## **22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

**22.1.** A garantia será realizada conforme disposto na Cláusula Quinta do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital, no percentual indicado no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 22.1)**.

## **23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**23.1.** O licitante será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com o Estado do Rio Grande do Sul e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa, e demais cominações legais, nos seguintes casos:

**23.1.1.** Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

**23.1.2.** Deixar de entregar a documentação exigida no edital;

**23.1.3.** Apresentar documentação falsa;

**23.1.4.** Não mantiver a proposta;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**23.1.5.** Cometer fraude fiscal;

**23.1.6.** Comportar-se de modo inidôneo.

**23.1.6.1.** Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 93, 94, 95 e 97, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.666/1993.

**23.2.** A aplicação de sanções não exime o licitante da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que sua conduta venha a causar à Administração.

**23.3.** O licitante/adjudicatário que cometer quaisquer das infrações discriminadas no item 23.1 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

**23.3.1.** Multa de até 10% sobre o valor da sua proposta inicial;

**23.3.2.** Impedimento de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até cinco anos.

**23.4.** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento de licitar e de contratar.

**23.5.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 8.666/1993.

**23.6.** 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.

**23.7.** As sanções previstas neste item do presente edital não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas no art. 30 da Lei Federal nº 12.846/2013.

**23.8.** As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas na Cláusula Doze do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital.

## **24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**24.1.** As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pública pelo pregoeiro.

**24.1.1.** Nas atas da sessão pública, deverão constar os registros dos licitantes participantes, das propostas apresentadas, da análise da documentação de habilitação, das manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, do respectivo julgamento dos recursos, e do vencedor da licitação.

**24.1.2.** Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.

**24.2.** O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao competitivo.

**24.2.1.** Ao participar desta licitação, o licitante concorda com os requisitos e disposições do Decreto nº 52.215/2014, em especial com a retenção do pagamento em caso de descumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

**24.3.** A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**24.4.** No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**24.5.** Quaisquer informações, com relação a este Edital, poderão ser obtidas exclusivamente por meio eletrônico, via internet, no e-mail informado no item 2.1.

**24.6.** Todas as informações, atas e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados no site referido no item 2.1.

**24.7.** A Contratada deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os servidores da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e dos órgãos de controle interno e externo.

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

**24.9.** O presente Edital, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos.

**24.10.** É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.

**24.11.** Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 8.666/1993.

**24.12.** Em caso de divergência entre as disposições deste Edital ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

**24.13.** Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou ao contrato vinculado a esta licitação.

**24.14.** Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – FOLHA DE DADOS

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (a ser preenchida pelo licitante vencedor)

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

ANEXO V – SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ANEXO VI – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

Porto Alegre, de de XXXX.

**Autoridade Competente**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO I – FOLHA DE DADOS

Cláusula das Condições Gerais de Licitação (CGL)	Complemento ou Modificação																																
CGL 1.1.	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, operacionalização e gerenciamento de Call Center, com fornecimento de mão de obra, mobiliário e materiais, a ser prestado nas dependências da CONTRATANTE, no município de Porto Alegre, conforme cronograma de implantação.																																
CGL 3.1.	Data: 01.09.2021 Horário de abertura das propostas: 10:00 Horário do início da disputa: 14:00																																
CGL 4.1.1.	Participação preferencial de microempresa e empresa de pequeno porte.																																
CGL 4.2.8.	Não será permitida a participação de Cooperativa de Trabalho.																																
CGL 10.11.	Intervalo percentual mínimo entre lances: 00,1%.																																
CGL 12.1.2.	Percentuais referenciais sujeitos à alteração conforme justificativa do órgão demandante da licitação: <table border="1"><thead><tr><th colspan="2"><b>GRUPO II: OBRIGAÇÕES SOCIAIS</b></th></tr></thead><tbody><tr><td>INSS</td><td>20,0000%</td></tr><tr><td>SESI ou SESC</td><td>1,5000%</td></tr><tr><td>SENAI ou SENAC</td><td>1,0000%</td></tr><tr><td>INCRA</td><td>0,2000%</td></tr><tr><td>SALÁRIO EDUCAÇÃO</td><td>2,5000%</td></tr><tr><td>FGTS</td><td>8,0000%</td></tr><tr><td>SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO (1%, 2% e 3% conforme art. 22, inc. II da Lei nº 8.212/91)</td><td>3,0000%</td></tr><tr><td>SEBRAE</td><td>0,6000%</td></tr><tr><th colspan="2"><b>GRUPO III: TEMPO NÃO TRABALHADO</b></th></tr><tr><td>FÉRIAS + ADICIONAL DE FÉRIAS</td><td>11,9314%</td></tr><tr><td>FALTAS ABONADAS</td><td>2,0479%</td></tr><tr><td>FALTAS LEGAIS</td><td>1,2123%</td></tr><tr><td>LICENÇA MATERNIDADE</td><td>1,1436%</td></tr><tr><td>LICENÇA PATERNIDADE</td><td>0,0174%</td></tr><tr><td>ACIDENTE DE TRABALHO</td><td>0,0442%</td></tr></tbody></table>	<b>GRUPO II: OBRIGAÇÕES SOCIAIS</b>		INSS	20,0000%	SESI ou SESC	1,5000%	SENAI ou SENAC	1,0000%	INCRA	0,2000%	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000%	FGTS	8,0000%	SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO (1%, 2% e 3% conforme art. 22, inc. II da Lei nº 8.212/91)	3,0000%	SEBRAE	0,6000%	<b>GRUPO III: TEMPO NÃO TRABALHADO</b>		FÉRIAS + ADICIONAL DE FÉRIAS	11,9314%	FALTAS ABONADAS	2,0479%	FALTAS LEGAIS	1,2123%	LICENÇA MATERNIDADE	1,1436%	LICENÇA PATERNIDADE	0,0174%	ACIDENTE DE TRABALHO	0,0442%
<b>GRUPO II: OBRIGAÇÕES SOCIAIS</b>																																	
INSS	20,0000%																																
SESI ou SESC	1,5000%																																
SENAI ou SENAC	1,0000%																																
INCRA	0,2000%																																
SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000%																																
FGTS	8,0000%																																
SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO (1%, 2% e 3% conforme art. 22, inc. II da Lei nº 8.212/91)	3,0000%																																
SEBRAE	0,6000%																																
<b>GRUPO III: TEMPO NÃO TRABALHADO</b>																																	
FÉRIAS + ADICIONAL DE FÉRIAS	11,9314%																																
FALTAS ABONADAS	2,0479%																																
FALTAS LEGAIS	1,2123%																																
LICENÇA MATERNIDADE	1,1436%																																
LICENÇA PATERNIDADE	0,0174%																																
ACIDENTE DE TRABALHO	0,0442%																																



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,0185%
	13º SALÁRIO	9,0790%
	<b>GRUPO IV: INDENIZAÇÕES</b>	
	INDENIZAÇÕES	2,3627%
	FGTS SOBRE INDENIZAÇÕES	0,1717%
	INDENIZAÇÃO COMPENSATÓRIA POR DEMISSÃO S/JUSTA CAUSA	0,9451%
	<b>GRUPO V – INCIDÊNCIA DO GRUPO II</b>	
	INCIDÊNCIA GRUPO II x (GRUPO III)	9,3819%
	<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>75,1557%</b>
	Deverá obrigatoriamente acompanhar a proposta de preços e a planilha de custos e formação de preços: a) a prova do Fator Acidentário de Prevenção – FAP por meio de impressão de consulta ao site do Ministério da Previdência Social (que pode ser obtido no endereço eletrônico <a href="http://www2.dataprev.gov.br/fap/fap.htm">http://www2.dataprev.gov.br/fap/fap.htm</a> ). b) a comprovação da alíquota RAT (Risco Ambiental do Trabalho) e o RAT ajustado, através de documento emitido de sítio eletrônico oficial.	
CGL 12.6.2.	Critério estabelecido no art. 43, inc. IV da Lei nº 8.666/1993 e art. 4º, inc. XI, da Lei nº 10.520/2002.	
CGL 13.5.2.	Será exigida apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis.	
CGL 13.7.1.	Não aplicável	
CGL 16.7.	12 (doze) meses.	
CGL 17.1.	Não aplicável.	
CGL 20.1.	Unidade Orçamentária: 30.01 Atividade/Projeto: 6391 Natureza da Despesa – NAD: 3.3.90.37.3706 Recurso: 0011	
CGL 22.1.	Será solicitada garantia de execução correspondente a <b>5% (cinco por cento)</b> do valor anual vigente do contrato a) A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades: I - Caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central	



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - Seguro-garantia, desde que contemple todos os eventos indicados no item “k”; O seguro-garantia, ao ser apresentado, deve estar acompanhado por declaração ou certificado emitido pela Superintendência de Seguros Privados-SUSEP que comprove que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia.

III - Fiança bancária. A fiança bancária, ao ser apresentada, deve estar acompanhada da certidão de autorização de funcionamento emitida pelo Banco Central do Brasil, para comprovar que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia.

b) O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias a contar do início da execução dos serviços, prestará garantia no valor correspondente a 5% do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

b.1) O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Contratante.

c) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, inclusive dos previstos nos itens “j” e “p”, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

d) O atraso na apresentação da garantia autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993.

e) O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.

f) Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à Contratada bem como as decisões finais da instância administrativa.

g) A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

h) A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- i) A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- j) A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.
- k) A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- I - prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - II - prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - III - as multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Contratante à Contratada;
- l) A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul, com atualização monetária.
- m) No caso de alteração do valor do contrato a garantia deverá ser ajustada à nova situação no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- n) A Contratante fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da Contratada, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.
- n.1) A autorização contida neste item é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.
- o) A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da Contratada, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- p) Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificado.
- q) A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- I - caso fortuito ou força maior;
  - II - alteração, sem prévia anuência da entidade garantidora, das obrigações contratuais;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

III - descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

IV - atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

r) Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens III e IV do item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.

s) Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela Contratante à Contratada e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do contrato.

t) Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste Edital.

u) Será considerada extinta a garantia:

- com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da Administração, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.

v) A Contratada é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

w) Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste Edital, nem aquelas em que o valor afiançado ou segurado é proporcional ao prazo de validade da carta de fiança ou do seguro-garantia. O valor afiançado ou segurado deverá ser integral durante toda a validade da fiança ou do seguro-garantia.





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, operacionalização e gerenciamento de Call Center, com fornecimento de mão de obra, mobiliário e materiais, conforme especificações a seguir.

#### 1.2. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.2.1. Os significados dos termos utilizados nesta especificação são os seguintes:

a) CONTRATANTE: Defensoria Pública do Estado/RS;

b) CONTRATADA: Licitante vencedora do certame licitatório, a quem será adjudicado o objeto desta licitação, após a assinatura do contrato;

c) FISCALIZAÇÃO: Servidor designado formalmente para representar a CONTRATANTE, responsável pela fiscalização dos serviços.

#### 1.3. CONDIÇÕES DO OBJETO

1.3.1. Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços terceirizados, de natureza continuada, de implantação, operacionalização e gerenciamento de Call Center, que compreenderá, além da mão de obra, o fornecimento, de mobiliário, material de serviço e uniformes necessários à execução dos serviços nas dependências do prédio pertencente à Defensoria Pública Estadual, na cidade de Porto Alegre.

1.3.2. Será válida, para fins de aceitação de proposta, aquela Convenção Coletiva de Trabalho – CCT para a categoria ora licitada vigente na sessão inaugural do pregão eletrônico.

#### 1.4. IMPLANTAÇÃO

1.4.1 Os serviços serão prestados conforme discriminado nas tabelas a seguir:

Item	Objeto	Pessoas por Posto	Quantidade Inicial de Postos	Quantidade Máxima de Postos
1	Operadores de Telemarketing Receptivo - CBO: 4223-15 – de 6 horas diurnas de segunda a sexta-feira (com possibilidade de escalonamento entre 7h e 19h)	01	18	70



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2	Supervisor de Telemarketing e Atendimento Operacional – CBO: 4201-35 – de 8 horas diurnas de segunda a sexta-feira.	01	01	03
3	Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo (na condição de coordenador) – CBO: 4201-35 – de 8 horas diurnas de segunda a sexta-feira.	01	01	01

Carga horária/Tipo de Posto	Escala	Quant. de Funcionários por Posto	Tipo de Cálculo
Operadores de Telemarketing Receptivo - 6 horas diurnas de segunda a sexta-feira	5x2 – 21 dias	1	Mensalista
Supervisor de Telemarketing e Atendimento Operacional – 8 horas diurnas de segunda a sexta	5x2 – 21 dias	1	Mensalista
Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo (Coordenador) 8 horas diurnas de segunda a sexta.	5x2 – 21 dias	1	Mensalista

1.5. Para fins de cálculo de vale-transporte e vale-alimentação serão considerados 22 dias, salvo disposição em contrário, definida na Convenção Coletiva de Trabalho – CCT.

## 1.6. MOBILIÁRIO

1.6.1. Compõe o objeto desta contratação o seguinte mobiliário, no mínimo, contemplando a NR 17 e/ou legislações pertinentes.

Item	Objeto	Quantidade
1	Mesas para Call Center, conforme disposto no anexo II da NR 17 e/ou legislação pertinente	Até 60
2	Apoio para pés para Call Center, conforme disposto no anexo II da NR 17 e/ou legislação pertinente	Até 60
3	Armários individuais dotados de chaves, conforme disposto no anexo II da NR 17 e/ou legislação pertinente	74

1.6.2. Para o posto de operador de Call Center a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo: 01 (uma) Mesa, 01 (um) apoio de pés, 01 (um) armário individual e 01 (um) headset individual, de acordo com as especificações da NR17 e legislação pertinente, sendo substituídos quando necessário.

## 1.7. MATERIAL

1.7.1. Devem ser providenciados, para cada posto de trabalho, headsets monoauriculares para uso individual e reposições imediatas, sempre que necessário, conforme NR 17 e



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

legislação pertinente;

1.7.2. Os equipamentos ofertados devem ser novos e em linha de fabricação;

1.7.3 Os headsets devem ser plenamente compatíveis com os aparelhos IP da marca YEALINK, modelo Yealink SIP-T19P E2, ou conforme os que forem disponibilizados ou instalados.

1.7.4 Caso haja quaisquer incompatibilidades com os modelos acima indicados, a CONTRATADA, deverá providenciar a imediata substituição.

1.8. O mobiliário e o material de serviço, referidos nos subitens acima, deverão ser novos, primeiro uso, e entregues montados e instalados (prazo item 6.14.) de acordo com a quantidade de postos indicada na Ordem de Execução de Serviço, conforme prévio agendamento com os Gestores do contrato, no local indicado pela CONTRATANTE, na cidade de Porto Alegre, correndo por conta da CONTRATADA todas as providências relativas à descarga, montagem e instalação, incluindo a necessária mão de obra.

1.9. A planilha de custos deverá contemplar os custos com mobiliário (1.6.), materiais de serviços (1.7) e uniformes (5.).

1.10. Cabe informar que as empresas interessadas na contratação deverão apresentar as Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços por posto, com base na convenção da categoria ou outra norma coletiva aplicável, visto que, em eventual repactuação de contrato, somente serão considerados os itens previstos nas respectivas planilhas.

## **2. JUSTIFICATIVA**

2.1. Em novembro de 2019 foi apresentado o projeto do Alô Defensoria à Administração Superior da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, sendo aprovada a sua implantação, tendo como objetivos, constantes no Mapa Estratégico de 2016 a 2021, melhorar o acesso, qualidade e agilidade do serviço da Defensoria, e ao fortalecimento da imagem institucional,

2.2. A presente contratação contempla satisfazer ao incremento de atendimentos advindos pelas novas orientações nas Ordens de Serviços que determinam e orientam as Defensorias situadas em Porto Alegre a fornecerem o telefone do Alô Defensoria e como pode ser observado no próprio Site da Instituição, devido à pandemia, CORONAVÍRUS, bem como aumentar as regiões de atendimentos.

2.3. O Alô Defensoria foi instituído inicialmente com o intuito de auxiliar, e agora está sendo o principal meio de acesso dos assistidos para triagem e agendamentos com as Defensorias especializadas.

2.4. Esta implementação tem como objetivo evitar as chamadas perdidas, as quais aumentaram significativamente em virtude do aumento de atendimento de assistidos



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

(Tabela 1), bem como evitar as reclamações de assistidos na Ouvidoria, e aos e-mails do Fale Conosco (Tabela 2) por não conseguirem ligar para o Alô Defensoria.

Tabela 1:

Média de chamadas perdidas por períodos de uma hora (fonte: Embratel)	
mês/ano	quantidade de chamadas perdidas por minuto
jun/20	3,8
jun/21	7,4

Tabela 2:

Reclamações de assistidos na Ouvidoria e e-mails do ‘Fale Conosco’ da Defensoria		
Mês	Ouvidoria	Fale Conosco
	Qtde de reclamações	Qtde de e-mails
set/20	21	14
out/20	45	18

2.5. Com o atendimento das Defensorias Públicas se manterá a padronização do atendimento aos cidadãos, preservando uma identidade da Defensoria Pública do Estado do RS junto aos assistidos.

2.6. Este modal possibilitará a desoneração parcial dos servidores locais das Defensorias das rotinas de atendimento telefônico, voltando a sua energia laboral para as atividades-fim.

2.7. Vários atendimentos são concluídos, sem agendamentos, desonerando ainda mais as Defensorias de atendimentos.

2.8. Salienta-se, por oportuno, que esta contratação trará ganhos significativos à imagem Institucional, por meio de um atendimento rápido e eficiente, reforçando, conseqüentemente, a constante preocupação com a qualidade dos serviços prestados, visando à satisfação da sociedade, possibilitando acolher as necessidades de atendimento dos públicos externo e interno.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## 2.9. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

2.9.1. Na análise técnica efetivada, foi avaliada o modelo de edital utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, realizando-se, inclusive, visita técnica ao Call Center da sua prestadora de serviços.

2.9.2. Para a estimativa a ser contratada, observou-se evitar super ou subdimensionamento de quantidades de operadores, que não representem a real demanda da instituição ou que sejam superiores às necessidades da entidade. Alicerçados no entendimento de que equívocos na estimativa de quantidades representam fatores de risco à contratação, uma vez que podem gerar como consequência desperdício de recursos operacionais com dispêndio públicos desnecessários, celebração de aditivos contratuais que poderiam ter sido evitados, novas contratações com todo o esforço administrativo decorrente, perda do efeito de escala e potencial quebra da padronização do serviço, observou-se a assegurar que a contratada obtivesse um quantitativo inicial fixado com perspectiva de alcance de um volume máximo de postos a medida da evolução do projeto. Os postos estimados estão proporcionalmente relacionados com os resultados pretendidos, espelhados no planejamento e na perspectiva de resultados a serem alcançados.

2.9.3. Ressalta-se, por oportuno, que a proposta de contratação com implantação gradual dos postos de serviços justifica-se pela inexistência de referência histórica no âmbito institucional, o que impossibilita a definição precisa do quantitativo necessário à consecução do objeto pretendido.

2.9.4. Dessa forma, em observância aos princípios da economicidade e eficiência, mas não abrindo mão da restrita observância aos ditames legais, entende-se que a operacionalização gradual dos postos possibilita, dimensionar adequadamente a contratação, evitando-se o sub ou superdimensionamento, bem como a obrigatoriedade contratual para a convocação de postos que não venham a ser utilizados na totalidade da sua capacidade com o risco de gerar períodos de ócio nos postos de trabalho, ou ainda, cuja a forma da execução do contrato esteja desalinhada com os objetivos estabelecidos no plano estratégico, deixando-se de investir em iniciativas que contribuam para o alcance destes objetivos.

## 3. LOCAL E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 3.1. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1.1. O serviço deverá ser prestado nas dependências da CONTRATANTE, no município de Porto Alegre, onde será disponibilizado e instalado, as expensas da CONTRATADA e de acordo com cronograma de implantação da CONTRATANTE, o mobiliário, previsto no item 1.6., em conformidade com o que determina o Anexo II da NR17, e o material de serviço conforme o item 1.7.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.1.2. A critério da CONTRATANTE, a presente contratação poderá ser aditada para atendimento em outro prédio na cidade de Porto Alegre.

### 3.2. JORNADA DE TRABALHO DOS POSTOS

Serviços	Modalidade	Dias e Horários
Atendimento de janeiro a dezembro	Atendimento humano	Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h
Atendimento nos feriados municipais de Porto Alegre em que haja expediente em outras Defensorias do RS	Atendimento humano	Feriado de Nossa Senhora dos Navegantes, das 7h às 19h

Serviços Suspensos	Modalidade
Dias 24/12 e 31/12 e demais feriados estaduais e nacionais	Não haverá atendimento pela CONTRATADA

3.2.1. A critério da CONTRATANTE, os horários de atendimento poderão ser alterados, respeitando-se a jornada de trabalho legalmente prevista.

#### 3.2.2. Horário de trabalho nos feriados

Nos feriados de Nossa Senhora dos Navegantes a composição do efetivo será de acordo com a descrição abaixo:

Nossa Senhora dos Navegantes	Pessoas por Posto	Quantidade de Postos
Operadores	01	Até 35
Supervisor	01	2

## 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Atender aos públicos interno e externo;

4.2. Fornecer informações sobre a Defensoria Pública do Estado do RS, dirimindo dúvidas dos usuários e buscando soluções dentro dos manuais da CONTRATANTE.

4.3. Realizar as atividades de atendimento humano por meio de terminais telefônicos interligados a computadores ou por quaisquer outros meios de comunicação que venham a ser utilizados.

4.4. Efetuar agendamentos e registros dos atendimentos recebidos e efetuados no Portal da CONTRATANTE. Enviar e-mail a outras Defensorias, quando necessário.

4.5. Consultar informações no Portal da Defensoria Pública do Estado do RS, repassando-



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

as corretamente aos assistidos.

4.6. Aplicar treinamentos.

4.7. Disponibilizar multiplicadores de conhecimento para transmissão de informações e realização de treinamentos.

4.8. Executar as tarefas conforme manual da CONTRATANTE e outras tarefas afins.

4.9. A CONTRATADA deverá atender ao dimensionamento dos recursos humanos e estruturais que serão disponibilizados para o Call Center da Defensoria Pública do RS, o número de posições de atendimento inicial, a expansão prevista e demais recursos.

4.10. A mobilização dos postos dar-se-á de forma gradual (6.3), até o atingimento do quantitativo necessário para o ideal atendimento do trabalho

4.11. A quantidade inicial será de no mínimo 18 postos de Operadores, 01 Supervisor e 01 Supervisor (na Condição de Coordenador), limitados ao máximo de 70 postos de operadores, 03 Supervisores e 01 Supervisor (na Condição de Coordenador).

COMPOSIÇÃO MÍNIMA		
Tipo de Posto	Pessoas por Posto	Quantidade de Postos
Operadores	01	18
Supervisor	01	01
Supervisor (na condição de coordenador)	01	01

COMPOSIÇÃO MÁXIMA		
Tipo de Posto	Pessoas por Posto	Quantidade de Postos
Operadores	01	70
Supervisor	01	03
Supervisor (na condição de coordenador)	01	01

4.12. A equipe que será alocada pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverá contar com as seguintes figuras:

4.13.1 Posto de Supervisor (na Condição de Coordenador) – Principais Funções:

Supervisionar a equipe de Operadores conforme item 4.13.2., quando necessário;  
Responsabilizar-se e cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

#### CONTRATADA;

Administrar o plano de ocupação dos Postos de Atendimentos (PAs);

Atualizar continuamente os padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia dos gestores/fiscais do Contrato, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;

Participar de reuniões junto à Defensoria Pública do Estado do RS quando necessário;

Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;

Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de níveis gerencial e operacional, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;

Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, dos padrões de atendimentos;

Reportar-se aos gestores/fiscais do Contrato quando necessário, adotando as providências pertinentes para a correção das falhas detectadas;

Receber as observações e determinações dos gestores/fiscais do Contrato, relativamente ao desempenho das atividades e identificar as necessidades de treinamento e adequação da mão de obra contratada;

Registrar em livro próprio eventuais ocorrências de serviço. O livro deverá permanecer atualizado, com as consultas formuladas pela Contratada em relação às orientações quanto à prestação dos serviços e às devidas respostas fornecidas pela administração ou providências adotadas.

Executar outras tarefas afins.

#### 4.13.1.1. Posto de Supervisor (na Condição de Coordenador) – Perfil exigido:

Escolaridade: ensino superior completo;

Idade: maior de 18 anos, no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;

Conhecimentos em informática (utilização de computadores, Windows, Word, impressão, e-mail, internet, Excel, gráficos e emissão de relatórios);

Experiência em coordenação ou supervisão de equipes;

Boa comunicação verbal e escrita;

Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações inesperadas;

Capacidade de tomada de decisões;

Capacidade de gerenciar pessoas;

Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, desenvolvimento e acompanhamento de equipes e relacionamento interpessoal;

Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;

Conhecimentos básicos de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade.

#### 4.13.2. Posto de Supervisor – Principais Funções:

Supervisionar as chamadas e os diálogos de teleatendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os operadores;





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Acompanhar a escala de trabalho da equipe e gerenciar o período de descanso;  
Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os operadores;  
Promover a escuta direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das PAs, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;  
Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores;  
Elaborar relatórios de serviços executados;  
Comunicar aos coordenadores e/ou aos gestores/fiscais do Contrato qualquer problema relativo ao plano de ocupação das PAs;  
Garantir o cumprimento das atividades, por parte dos ocupantes dos postos de trabalho e das diretrizes estabelecidas para sua realização;  
Auxiliar nas avaliações de desempenho, identificando necessidades e ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;  
Controlar a assiduidade e pontualidade diária dos ocupantes dos postos de serviço;  
Ter dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;  
Avaliação periódica dos operadores, incluindo dados das monitorias de qualidade;  
Executar outras tarefas afins.

#### 4.13.2.1. Posto de Supervisor – Perfil exigido:

Escolaridade: ensino médio completo, em andamento ou interrompido  
Idade: maior de 18 anos, no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;  
Conhecimentos em informática (utilização de computadores, Windows, Word, impressão, e-mail, internet, Excel, gráficos e emissão de relatórios);  
Experiência em supervisão de equipes;  
Boa comunicação verbal e escrita;  
Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações inesperadas;  
Capacidade de tomada de decisões;  
Capacidade de gerenciar pessoas;  
Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, desenvolvimento e acompanhamento de equipes e relacionamento interpessoal;  
Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

#### 4.13.3. Posto de Operador de Telemarketing Receptivo – Principais Funções:

Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da Defensoria Pública do Estado do RS, expressando-se com clareza e objetividade;  
Responder pelo cumprimento e qualidade do teleatendimento, obedecendo aos procedimentos e manuais previamente estabelecidos, repassando as informações corretamente para os usuários;  
Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Adaptar-se às normas e regulamentos de teleatendimento;  
Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento;  
Engajar-se à missão da Defensoria Pública do Estado do RS;  
Fornecer informações sobre a Defensoria Pública do Estado do RS, dirimindo as dúvidas dos usuários em relação ao solicitado, com base no manual de treinamento;  
Realizar pesquisas na busca da informação solicitada;  
Encaminhar os casos para a área correta, observados os scripts;  
Contribuir com êxito para as metas de indicadores da equipe;  
Executar outras tarefas afins.

#### 4.13.3.1. Posto de Operador de Telemarketing Receptivo – Perfil exigido:

Escolaridade: ensino médio completo ou em andamento;  
Idade: maior de 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;  
Conhecimentos básicos em informática (utilização de computadores, Windows, Word, Excel, impressão, e-mail, internet e relatórios);  
Comunicativo e educado;  
Boa fluência verbal, clareza e objetividade na linguagem;  
Boa dicção e audição;  
Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações inesperadas;  
Capacidade de captar informações com agilidade e precisão;  
Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

4.14. O salário a ser pago ao Operador deve ser o previsto como salário-mínimo regional do RS. Até a publicação do reajuste de 2020, a previsão é de R\$ 1.265,63, conforme Lei nº 15.284/2019, artigo 1º, II, i.

4.15. Em razão da carga horária semanal de operador de telemarketing ser por força de lei de 36 horas, deve ser considerada a jornada de 180 horas para fins de cálculos. Todavia a jornada de trabalho será de 30 horas semanais, em razão da ausência de expediente na Defensoria aos sábados e domingos.

4.16. A CONTRATADA ficará responsável, para todos os efeitos legais e administrativos, perante a CONTRATANTE e terceiros, pelos atos e omissões por eles praticados no desempenho de suas funções, ou no próprio ambiente de trabalho.

4.17. A CONTRATADA promoverá a substituição de empregados, quando solicitado pelo CONTRATANTE, bem como determinará modificações na lotação, mediante prévia comunicação ou alteração do número de empregados por meio de aditivo a ser firmado entre as partes.

4.18. Quando da convocação dos postos, estes deverão estar devidamente treinados e plenamente aptos ao exercício das atividades. Para fins desta contratação, para todos os postos ativos, poderá ser necessário excedente, devendo estar devidamente treinado para



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

as coberturas.

4.19. A CONTRATADA deverá elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte, inclusive de força maior, e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da operação do Call Center da Defensoria Pública do RS, de modo a garantir a prestação do serviço e o cumprimento dos índices de qualidade descritos no Acordo de Nível de Serviço (Anexo I do Termo de Referência).

4.20. Haverá reuniões semanais entre representantes do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para avaliação dos procedimentos, monitoramentos e demais assuntos relacionados à gestão e à operação do Call Center da Defensoria Pública. A periodicidade dessas reuniões poderá ser reduzida durante a vigência contratual, a critério do CONTRATANTE.

4.21. O desempenho da operação do Call Center será avaliado conforme descrito no Acordo de Nível de Serviço (Anexo I do Termo de Referência).

## **5. FORNECIMENTO DE UNIFORME**

5.1. A contratada deverá fornecer aos funcionários, no mínimo, semestralmente, 2 (dois) conjuntos de uniforme, com os seguintes itens:

Calça;

Camisa de manga longa e curta;

Sapatos – preto com CA (Certificado de Aprovação)

Meias;

Moletom

Crachá de identificação

5.2. Tecidos das calças e camisas: Não há exigência de tecido e cor, mas devem ser o mesmo padrão para todos os trabalhadores do contrato;

5.3. Logotipo e Logomarca para camisas e moletoms: devem ser de fácil identificação da empresa contratada.

## **6. DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

### **6.1. CRONOGRAMA – VIDE ANEXO – ETAPA 1**

6.1.1. Assinatura do Contrato, observados os prazos previstos no item 16 do edital.

6.1.2. Reunião Inicial, a ser realizada na Instituição CONTRATANTE, em até 05 (cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato, visando à apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais do Call Center da Defensoria Pública do Estado RS, que deverão ser repassados aos colaboradores da CONTRATADA.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6.1.2.1. As reuniões poderão ser presenciais ou virtuais, conforme informado pela CONTRATANTE.

6.1.3. Ordem de Início de Serviços, a ser emitida 01 (um) dia após a reunião de que trata o Item 6.1.2, do referido cronograma.

6.1.4. Instalação do Mobiliário e Disponibilização dos Materiais e Equipamentos, a serem efetuadas no local de prestação dos serviços no mínimo 5 (cinco) dias corridos antes do início efetivo das atividades.

6.1.5. Seleção e Treinamento Teórico de Recursos Humanos, sob responsabilidade da CONTRATADA, a serem realizados em suas dependências ou em outro local por ela eleito. Os operadores e supervisores deverão ser apresentados aos gestores do contrato no mínimo 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços.

6.1.6. Início da prestação de serviços, a ser implementada em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Início prevista no Item 6.1.3.

## 6.2. CRONOGRAMA - ETAPAS 2 a 7

6.2.1. A Ordem de Início da Etapa 2 será enviada 90 (noventa) dias após o início da execução da Etapa 1.

6.2.2. A Ordem de Início da Etapa 3 será enviada 60 (sessenta) dias após o início da execução da Etapa 2.

6.2.3. A Ordem de Início da Etapa 4 será enviada em quando do início da execução da Etapa 3.

6.2.4. A Ordem de Início da Etapa 5 será enviada em quando do início da execução da Etapa 4.

6.2.5. A Ordem de Início da Etapa 6 será enviada em quando do início da execução da Etapa 5.

6.2.6. A Ordem de Início da Etapa 7 será enviada em quando do início da execução da Etapa 6.

6.2.7. A implantação das Etapas 2 a 7 deve observar o disposto nos itens 6.1.4 a 6.1.6.

## 6.3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO GRADUAL DA MÃO DE OBRA COM QUANTITATIVOS DE POSTOS - ETAPAS 1 a 7

Mês	Eta- pas	Defensoria Públicas – Locais	Opera- dores	Superv. Telemar- keting	Superv. Coordena- dor



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

1		Porto Alegre	18	1	1
2	1	Implantação	0		
3			0		
4			0		
5	2	Viamão - Gravataí – Alvorada	22	1	
6		Canoas - Cachoeirinha - Sapucaia - Esteio - Guaíba – Eldorado do Sul	0		
7		17 Regionais Metropolitana (*)	0		
8	3	A definir	10		
9	4	A definir	5	1	
10	5	A definir	5		
11	6	A definir	5		
12	7	A definir	5		
TOTAL			70	3	1
TOTAL GERAL			74		

(\*) Campo Bom; Charqueadas; Dois Irmãos; Estância Velha; Igrejinha; Ivoti; Montenegro; Novo Hamburgo; Parobé; Portão; Santo Antônio da Patrulha; São Jerônimo; São Leopoldo; São Sebastião do Caí; Sapiranga; Taquara e Triunfo.

#### 6.4. VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo da duração do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços, podendo ser prorrogado, por meio de termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses previsto no art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.

### 7. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES A SEREM EXIGIDAS DA CONTRATADA

#### 7.1. DAS GENERALIDADES

7.1.1. Fornecer os serviços através de mão de obra qualificada, treinada e com experiência adequada à função e devidamente legalizada.

7.1.2. Apresentar laudo emitido por profissional devidamente habilitado atestando que o mobiliário fornecido está de acordo com a NR17 e legislação vigente.

7.1.3. A fim de não prejudicar o bom andamento do serviço, sempre que houver necessidade de substituições, o funcionário substituto deverá estar plenamente capacitado, estando o treinamento sob responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.4. Cobrir qualquer ausência de seus empregados, no máximo em 2 horas da falta, por



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

outros de mesma função, devidamente habilitados para a prestação de serviço e aprovados pelos gestores/fiscais.

7.1.5. Manter a disciplina nos locais dos serviços, retirando, imediatamente, após a notificação dos gestores/fiscais do contrato, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela CONTRATANTE, nos moldes da legislação.

7.1.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações.

7.1.7. Nomear supervisores responsáveis, com a missão de garantir a continuidade e o bom andamento dos serviços, tomando as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas.

7.1.8. Observar conduta adequada na utilização de materiais, equipamentos e utensílios da CONTRATANTE, visando seu uso eficaz, eficiente e efetivo, mantendo sempre em perfeita ordem o ambiente de trabalho.

7.1.9. Instruir todos os empregados a tratar os públicos interno e externo com urbanidade e respeito.

7.1.10. Orientar seus empregados a permanecer sempre adequadamente trajados e asseados.

7.1.11. Orientar seus empregados a guardar sigilo acerca dos assuntos que são tratados nas áreas nas quais estão alocados.

7.1.12. Fornecer CRACHÁ com fotografia recente a cada um de seus empregados, a fim de identificá-los.

7.1.13. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.

7.1.14. Aceitar a fiscalização e acompanhamento dos serviços pelos gestores/fiscais do contrato.

7.1.15. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus representantes.

7.1.16. Monitorar, permanentemente, a qualidade do atendimento, garantindo o nível de serviços exigido.

7.1.17. Ser inteiramente responsável perante a Justiça por acidentes envolvendo seu pessoal e danos a terceiros, sem ônus para a CONTRATANTE.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

7.1.18. Monitorar os atendimentos junto aos Operadores, pois o sistema fornecido não realiza a gravação das ligações, de forma a permitir a realização de monitorias.

## 7.2. DAS REUNIÕES, TREINAMENTOS E RECICLAGENS

7.2.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamento de toda a equipe que irá compor o Call Center da Defensoria Pública, antes da sua implantação e sempre que houver novas contratações e/ou substituições de funcionários. Os treinamentos deverão ser específicos para cada cargo/função, com as seguintes abordagens mínimas:

7.2.1.1 Excelência no atendimento:

- a) A importância da comunicação eficaz;
- b) O poder da voz ao telefone: velocidade, pausas, dicção e respiração;
- c) Boas práticas de atendimento;
- e) Simulações de atendimentos, baseadas nas práticas aprendidas.

7.2.1.2. Manuais:

- a) Apresentação do manual aplicado para o atendimento aos assistidos;
- b) Objetivos dos scripts.

7.2.2. O CONTRATANTE responsabilizar-se-á por transmitir o conteúdo referente aos aspectos conceituais da Defensoria Pública do RS no treinamento inicial, enquanto os demais treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA. Além da formação básica exigida no subitem supra, a CONTRATADA deverá promover com frequência eventos de formação e reciclagem, cujo conteúdo deverá ser previamente aprovado pelo CONTRATANTE.

7.2.3. As datas de todos os treinamento e/ou eventos de formação da equipe envolvida na prestação dos serviços deverão ser previamente informadas ao CONTRATANTE, que poderá solicitar, a qualquer tempo, a documentação comprobatória da realização dos cursos/eventos.

7.2.4. A CONTRATADA deverá providenciar todo o material necessário, seja impresso ou audiovisual, ao desenvolvimento dos eventos formativos mencionados nos subitens acima.

7.2.5. Deverão ser realizados treinamentos específicos para os grupos de supervisores e operadores.

7.2.6. Deverá haver multiplicadores de conhecimento escolhidos pela CONTRATADA para transmissão de informações e realização de treinamentos sempre que necessário, sem ônus à CONTRATANTE.

7.2.7. A CONTRATADA deverá elaborar e aplicar treinamentos frequentes de formação e reciclagens previstos e extraordinários com conteúdo a serem fornecidos pelos gestores/fiscais da Defensoria Pública do Estado do RS.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

7.2.8. A CONTRATADA deverá promover treinamento visando à saúde e medidas de prevenção, conforme disposto no anexo II da NR 17.

7.2.9. A CONTRATADA deverá informar previamente a data dos treinamentos para que os gestores/fiscais da Defensoria Pública do Estado do RS estejam presentes, caso seja interesse da CONTRATANTE.

7.2.10. A CONTRATADA ficará responsável pela disponibilização de todo o material a ser utilizado nos treinamentos, como por exemplo, materiais impressos e visuais.

7.2.11. Fornecer documentação pertinente aos treinamentos realizados e a serem realizados à CONTRATANTE, sempre que esta solicitar.

7.2.12. Participar de reuniões, inicialmente semanais, entre CONTRATANTE e CONTRATADA para fins de avaliação dos procedimentos, monitorias e demais assuntos pertinentes ao ideal nível de serviços, posteriormente, poderá haver agendamentos conforme necessidade e critérios da CONTRATANTE.

7.2.13. Responsabilizar-se pelos custos decorrentes da implementação do programa de capacitação. A execução do programa de capacitação não poderá, sob qualquer hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

### 7.3 DA GESTÃO DO DESEMPENHO

7.3.1. A CONTRATADA terá como responsabilidade a análise do desempenho da equipe, de forma a garantir contínuo atendimento de qualidade.

7.3.2. A gestão de desempenho deverá levar em consideração os seguintes itens:

7.3.2.1. Sugestões de soluções para o ganho de produtividade do Call Center;

7.3.2.2. Confeccção de relatórios com relação a treinamentos aplicados e evolução da operação;

7.3.2.3. Demais ações que a CONTRATADA, com o consentimento escrito da CONTRATANTE, julgar necessárias para a melhoria da qualidade do atendimento.

7.3.2.3. Desenvolver planos e ações corretivas.

7.3.3 Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, em que será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a correção do processo. A apresentação dos indicadores de desempenho será realizada pessoalmente pela CONTRATANTE na sede da Defensoria Pública do Estado do RS, em dias a serem acordados entre a CONTRATANTE e a





CONTRATADA.

7.3.4. A execução contratual que não atinja as metas importará pagamento proporcional ao realizado, conforme condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

7.3.5. No intuito de possibilitar o perfeito funcionamento do Call Center da Defensoria Pública do Estado do RS, com qualidade e desempenho necessários, a CONTRATADA estará sujeita ao cumprimento dos padrões de desempenho.

#### 7.4 DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

7.4.1. Pelo descumprimento das obrigações contratuais a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

TABELA I:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% sobre o valor mensal do contrato
6	4,0% sobre o valor mensal do contrato

TABELA II:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado	1	Por empregado e por ocorrência
2	Manter funcionário sem qualificação para o exercício da função	6	Por empregado e por dia
3	Fornecer informação inverídica sobre o serviço prestado	6	Por ocorrência
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	6	Por dia
5	Destruir ou danificar documentos e/ou equipamentos do CONTRATANTE que tenha acesso, por culpa, negligência ou imprudência	4	Por ocorrência
6	Utilizar as dependências da COTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	5	Por ocorrência
7	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	6	Por ocorrência
8	Manter funcionário que tenha condições físicas ou mentais restringidas por motivos	6	Por empregado e por dia



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	incapacitantes previamente diagnosticados		
9	Fornecer ou manter mobiliário em desacordo com a NR17 e/ou legislação pertinente	6	Por item

Para os itens a seguir, deixar de:

10	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e pontualidade de seu pessoal	2	Por empregado e por dia
11	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições	3	Por empregado e por dia
12	Supervisionar seus empregados, nas dependências do CONTRATANTE, na periodicidade contratualmente determinada	2	Por ocorrência
13	Cumprir horário estabelecido no contrato	2	Por ocorrência
14	Cumprir determinação formal do CONTRATANTE	4	Por ocorrência
15	Entregar o uniforme, equipamento ou EPIs aos funcionários nos termos exigidos no contrato e normas pertinentes	2	Por empregado e por dia
16	Pagar o salário, seguros, encargos fiscais e sociais	6	Por empregado e por dia
17	Fornecer vale-transporte e/ou tíquetes-refeição nos prazos previstos em convenção ou legislação aplicável	6	Por empregado e por dia
18	Indicar preposto para o acompanhamento do Contrato	2	Por ocorrência
19	Substituir preposto ou Encarregado que não esteja desempenhando suas atividades em conformidade com o estabelecido Contrato	3	Por ocorrência
20	Efetuar a reposição dos funcionários faltosos	5	Por ocorrência
21	Comprovar, no prazo fixado, que possui escritório (base operacional) no Estado	1	Por dia
22	Substituir imediatamente o Mobiliário e/ou Material de Serviço que apresentar defeito	6	Por dia
23	Apresentar laudo que comprove que o mobiliário fornecido está de acordo com a NR 17 e legislação vigente	6	Por ocorrência

7.4.2. Na aplicação de cada uma das penalidades descritas na tabela acima, os valores serão limitados ao percentual de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato.

7.4.3. Na aplicação das penalidades previstas neste contrato, o CONTRATANTE considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas.

## 8. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

8.1. Fornecer cadeiras, de acordo com a NR-17, computadores e monitores, bem como o



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

local de trabalho para os operadores e supervisores.

8.2. Disponibilizar sanitários separados por sexo, espaço de decompressão e realização de refeições.

8.3. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas.

8.4. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

8.5. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo CONTRATANTE, não deve ser interrompida.

8.6. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicações de sanções, alterações e repactuações do contrato.

## **9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO/INDICAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO**

9.1. A área gestora designará um servidor lotado em sua repartição, denominado fiscal de contrato, para acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato;

9.2. O fiscal do contrato terá livre acesso aos locais de trabalho da mão-de-obra da Contratada, assim como não terá nenhum poder de mando, de gerência ou de controle sobre os empregados designados pela Contratada para a execução dos serviços terceirizados contratados, cabendo-lhe, no acompanhamento e na fiscalização do contrato, registrar as ocorrências relacionadas com sua execução, comunicando a Contratada as providências necessárias à sua regularização, as quais deverão ser atendidas de imediato, salvo motivo de força maior;

9.3 As providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser comunicadas por este, em tempo hábil ao Gestor do contrato, para a adoção das medidas necessárias à continuidade da execução do contrato.

9.4 A fiscalização da CONTRATANTE não permitirá que a CONTRATADA execute tarefas em desacordo com as regras preestabelecidas.

## **10. FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Conforme Anexo I deste Termo de Referência.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## **11. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

11.1 Apresentar Atestado de Capacidade Técnica conforme previsto no item 13.4.1 do Edital.

11.2. Os atestados de capacidade técnica, em nome do licitante, devem ser expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem o desempenho de atividades compatíveis em características e quantidade com o objeto. Entendem-se por compatíveis atividades de Call Center, correspondente a no mínimo 50% (cinquenta por cento) do dimensionamento previsto para a composição máxima de implantação, conforme o item 4.9 deste Termo de Referência.

11.3. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, encaminhando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

11.4. Poderão ser feitas diligências pelo pregoeiro para verificação das informações constantes nos atestados apresentados.

## **12. RESPONSABILIDADES SOCIOAMBIENTAIS DA CONTRATADA**

12.1 Os serviços prestados pela Contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Defensoria.

12.2. Os materiais empregados pela Contratada deverão atender a melhor relação entre custos e benefícios, considerando-se os impactos ambientais, positivos e negativos, associados ao produto.

12.3. A qualquer tempo a Defensoria poderá solicitar à Contratada a apresentação de relação com as marcas e fabricantes dos produtos e materiais utilizados, podendo vir a solicitar a substituição de quaisquer itens por outros, com a mesma finalidade, considerados mais adequados do ponto de vista dos impactos ambientais.

12.4. A Contratada, sob orientação da Fiscalização, deverá retirar, todos os materiais substituídos durante a realização de serviços, assim como todas as embalagens, restos de materiais e produtos, sobras de obra e entulhos, incluindo lâmpadas queimadas e cabos, deverão ser adequadamente separados, para posterior descarte, em conformidade com a legislação ambiental e sanitária vigentes.

## **13. OUTROS**

### **13.1. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO**

13.1.1. Todas as condições de contratação estão dispostas na Minuta de Contrato, Anexo IV do Edital.

### **13.2. DAS REFERÊNCIAS**

a) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- b) Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e atualizações;
- c) Consolidação das Leis do Trabalho;
- d) Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria Profissional vigente por ocasião da abertura da sessão inaugural desta licitação.

Processo nº 21-3000-1200-2

Pregão Eletrônico nº 47/2021

Contrato nº



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

### 1. GESTÃO DO DESEMPENHO

1.1. A CONTRATADA terá como responsabilidade a análise do desempenho da operação, de forma a garantir contínuo atendimento de qualidade, levando em consideração os seguintes itens:

- a) Identificação, análise e proposição de alternativas dos possíveis riscos ou pontos críticos que possam causar impacto no nível de serviço exigido, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade do call center da Defensoria Pública do Estado do RS;
- b) Definição de escalas, avaliação da aderência das escalas, bem como acompanhamento constante das escalas em atuação;
- c) Confeção de relatórios à Defensoria Pública do RS com relação à produtividade, treinamentos aplicados e evolução da operação com base mensal;
- d) Acompanhamento on-line da demanda realizada, visando a garantir tomadas de ações rápidas e efetivas;
- e) Demais ações que a CONTRATADA, com o consentimento escrito da CONTRATANTE, julgar necessárias para a melhoria da qualidade do atendimento.

1.2. Análises de produtividade e qualidade do atendimento deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA, com supervisão, acompanhamento e avaliação da CONTRATANTE, com os seguintes objetivos:

- a) Analisar a eficácia dos treinamentos aplicados, bem como reciclagens;
- b) Analisar as estatísticas com pontuações de operadores;
- c) Realizar calibração dos processos operacionais;
- d) Desenvolver planos e ações corretivas.

1.3. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, em que será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a correção do processo. A apresentação dos indicadores de desempenho será realizada pessoalmente pela CONTRATADA em local a ser informado pela Defensoria, na cidade de Porto Alegre, em dias a serem acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

1.4. Os níveis de serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto à Defensoria do RS.

1.5. O preço a ser fixado em contrato para a realização dos serviços se referirá à execução com a qualidade acordada, alcançando-se as metas estabelecidas nos indicadores de desempenho.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

1.6. A execução contratual que não atinja as metas importará pagamento proporcional ao realizado, conforme condições e especificações constantes neste Acordo de Nível de Serviço.

1.7. Visando a possibilitar o funcionamento do Call Center da Defensoria Pública do RS, com a qualidade necessária, a CONTRATADA estará sujeita ao cumprimento dos padrões de desempenho.

## 2. INDICADORES AVALIATIVOS

Com vistas a garantir os serviços prestados das operações, com avaliações, serão utilizados os seguintes critérios:

NOME	FÓRMULA	UNIDADE	PROPÓSITO
Indicador 1: média de atendimentos das chamadas no mês por operador	$(\text{Média mensal de atendimentos diários da equipe por operador da CONTRATADA} / 40,2) * 100$ (1)	Percentual	Medir a produtividade
Indicador 2: devolução de agendamentos	$(0,0088 / (\text{agendamentos equivocados no mês} / \text{total de atendimentos no mês})) * 100$ (2)	Percentual	Medir a qualidade do agendamento

(1) Todos os atendimentos de ligações dos assistidos são registrados no Portal da Defensoria. Destes registros obtém-se a quantidade de atendimentos, por dia, por atendente.

Numerador da fórmula: A média de atendimentos da Contratada, por dia e por pessoa considera o total de atendimentos diários, de todos os atendentes, durante o período de um mês, dividido pela quantidade de dias úteis e dividido pela quantidade média diária de atendentes no mês;

Denominador da fórmula: a constante 40,2 será a média de referência, para comparação com a média da contratada. A média de referência foi obtida a partir da média de atendimentos diários observada na equipe da Defensoria, durante o 1º semestre de 2021, calculada da mesma forma que a aqui descrita.

(2) Devoluções de agendamentos são agendamentos realizados equivocadamente. Após concluída a triagem do assistido, a demanda é encaminhada para uma Defensoria especializada, que dará continuidade ao atendimento. Assim, caso o agendamento seja encaminhado para uma Defensoria erroneamente, o atendimento no Call Center precisará ser refeito e reagendado na Defensoria correta. Todas as devoluções são



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

feitas por e-mail e contabilizadas. Assim, para calcular o indicador, divide-se o percentual de erro fixo de 0,88% pelo erro observado na equipe da Contratada. Assim, para se manter na meta, espera-se que a Contratada não realize mais do que 1 agendamento incorreto a cada 115 agendamentos realizados. O indicador de 0,88% foi obtido pela média das devoluções dos meses de abril, maio e junho/21, da equipe da Defensoria.

### 3. EFEITOS AVALIATIVOS E REMUNERATÓRIOS

3.1 Com vistas a garantir a qualidade da operação, serão aplicadas as tabelas de Indicadores Avaliativos. Para fins remuneratórios, a média aritmética do valor atingido nos Indicadores Avaliativos será aplicada na tabela de glosa, conforme fórmula abaixo:

$$\frac{\text{Indicador 1} + \text{Indicador 2}}{2}$$

2

### 4. TABELA DE GLOSA

4.1. Caso a média dos indicadores avaliativos não atinja 90% (noventa por cento), haverá glosas nas faturas mensais emitidas pela CONTRATADA, de acordo com o disposto a seguir:

TABELA DE GLOSA	
Faixa da Meta	Glosa *
Acima ou igual a 90%	0%
Acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	10%
Acima ou igual a 70% e abaixo de 80%	25%
Acima ou igual a 60% e abaixo de 70%	50%
Abaixo de 60%	100%

\* A glosa de que trata o item 4.1 se aplica somente aos itens II (despesas indiretas) e III (lucro) do Montante B da PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS.

4.2. O atendimento aos Indicadores (3.1) abaixo de 60% será considerado insuficiente no que se refere ao atendimento contratual. Dessa forma, a repetição desse indicador





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

insatisfatório poderá, a critérios da fiscalização da Defensoria Pública do Estado do RS, caracterizar a inexecução parcial do objeto do Contrato.

4.3. Durante os primeiros 90 (noventa) dias corridos do contrato, em decorrência da inicialização não haverá glosa nas faturas.

4.4 Relativamente ao Indicador 1, não haverá glosa quando não houver ligações suficientes para todos os atendentes, gerando uma ociosidade por falta de ligações. A constatação desta ociosidade será acompanhada pelo relatório da Embratel, das ligações perdidas, em cada período horário. Não ocorrendo chamadas perdidas, indica que a equipe está atingindo o padrão de produtividade ou que há mais atendentes do que o necessário para a demanda, não podendo que a Contratada seja penalizada.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DAS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (ANEXO III) – DECRETOS Nº 52.768/2015, 53.424/2017 e 54.273/2018:

Os Modelos de Planilhas de Custos e Formação de Preços adaptadas para Lucro Real e Presumido, foram elaboradas considerando as CCTS dos sindicatos vigentes com os pisos salariais das categorias a serem contratadas.

Assim sendo, os custos do Montante A permanecem inalterados, devendo, ocorrer apenas adequações, de forma a ajustar ao melhor lance, os do Montante B, observando os limites e as condições das alíneas “b.1”, “b.2” e “b.3” do Artigo 7º, do Decreto nº 52.768, de 16/12/2015, alterado pelo Decreto nº 53.424 de 10 de fevereiro de 2017: “b.1” o valor das despesas indiretas – conforme definidas na planilha de custos e formação de preços anexa – somado ao lucro não deve ser superior a 18% do valor total do Montante A excluído do valor relativo a transporte (vale). “b.2” o valor das despesas diretas, quando houver fornecimento de materiais e equipamentos, conforme definido na planilha de custos e formação de preços anexa, excluído o custo de transporte quando fornecido pela Contratada, não deverá ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor total do montante A, excluído o valor relativo ao vale-transporte. “b.3” o valor das despesas diretas, quando não ocorrer fornecimento de materiais e equipamentos, conforme definido na planilha de custos e formação de preços anexa, excluído o custo de transporte quando fornecido pela Contratada, não deverá ultrapassar 10% (dez por cento) do valor total do montante A, excluído o valor relativo ao vale-transporte.

A inclusão dos valores relativos às despesas dos Grupos I, II e III, que compõe o Montante B, refletem automaticamente na composição dos custos correspondentes aos tributos relativos ao Montante C, bem como quanto a totalização da proposta final (serviços), sem necessidade de efetuar adequações/correções, uma vez que a planilha contém fórmulas as quais projetam cada alteração efetuada nas parcelas do Montante B.

Deverá obrigatoriamente acompanhar a proposta de preços e a planilha de custos e formação de preços a prova do Fator Acidentário de Prevenção – FAP por meio de impressão de consulta ao site do Ministério da Previdência Social (que pode ser obtido no endereço eletrônico <http://www2.dataprev.gov.br/fap/fap.htm>), independentemente de alteração da alíquota da parcela do Seguro Acidente de Trabalho disposta no Quadro II da referida planilha.

***Deverá ser informado o valor por montante (A, B e C) mensal bem como valor percentual de cada posto em relação ao valor mensal, conforme planilhas anexas.***



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

*Nota (1) Esta planilha poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive adaptar rubricas e suas respectivas provisões e ou estimativas, desde que devidamente justificado.*

Nº Processo	21/3000-0001200-2
Licitação nº	47/2021

Dia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ às \_\_\_:\_\_\_ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município(s)	
C	Ano/Mês Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Serviço	
E	Unidade de medida	
F	Quantidade ( <u>total</u> ) a contratar (em função da unidade de medida)	
G	Nº de meses de execução contratual	

Unidade de medida – tipos e quantidades

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Quantidade
-		
-		

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

2	Salário mínimo oficial vigente	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

*Nota (2): Deverão ser informados os valores unitários por empregado.*



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### MONTANTE A

I	Remuneração – Grupo I	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	Salário		
2	Adicional Noturno		
3	Adicional Periculosidade		
4	Adicional Insalubridade		
5	Outros (especificar)		
	<b>Total de Remuneração</b>		

II	Encargos Sociais – Grupo II: Obrigações Sociais	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	INSS		
2	SESI ou SESC		
3	SENAI ou SENAC		
4	INCRA		
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO		
6	FGTS		
7	SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO (1%, 2% e 3% conforme art. 22, inc. II da Lei nº 8.212/91)		
8	SEBRAE		

III	Encargos Sociais – Grupo III: Tempo Não Trabalhado	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	FÉRIAS GOZADAS + ADICIONAL DE FÉRIAS		
2	FALTAS ABONADAS <sup>(3)</sup>		
3	LICENÇA MATERNIDADE		
4	LICENÇA PATERNIDADE		
5	FALTAS LEGAIS <sup>(4)</sup>		
6	ACIDENTE DE TRABALHO		
7	AVISO PRÉVIO TRABALHADO		



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

8	13º SALÁRIO		
---	-------------	--	--

Nota (3) Faltas Justificadas por Auxílio Doença.

Nota (4) Faltas Legais – Art. 473 CLT.

IV	Encargos Sociais – Grupo IV: Indenizações	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	INDENIZAÇÕES		
2	FGTS SOBRE INDENIZAÇÕES		
3	INDENIZAÇÃO COMPENSATÓRIA POR DEMISSÃO S/JUSTA CAUSA		

V	Encargos Sociais – Grupo V: Incidência	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	INCIDÊNCIA GRUPO II (Obrigações Sociais) X GRUPO III (Tempo Não Trabalhado)		

**TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS (II + III + IV + V):** \_\_\_\_\_ %; R\$ \_\_\_\_\_.

VI	Demais custos relativos à Norma Coletiva ou Disposições Legais	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	Auxílio alimentação (Vales, Cesta Básica, etc.)		
2	Vale-Transporte		
3	Outros (especificar)		

**TOTAL DO MONTANTE A:** \_\_\_\_\_ % ; R\$ \_\_\_\_\_

**MONTANTE B**

I	Despesas Diretas	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	Transporte <sup>(5)</sup>		
2	Uniformes/EPI		
3	Seguro de vida		
4	Materiais/Equipamentos		



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

5	Mobilização <sup>(6)</sup>		
6	Outros (especificar)		

Nota (5): Somente será preenchido quando o licitante fornecer transporte próprio.

Nota (6): Tais custos de mobilização não são renováveis, devendo ser eliminados após o primeiro ano do contrato caso haja prorrogação.

II	Despesas Indiretas	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	Despesas Administrativas		
2	Seguros		

III	Lucro	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	Lucro		

**TOTAL DO MONTANTE B:** \_\_\_\_\_% ; R\$ \_\_\_\_\_

**MONTANTE C**

I	Tributos <sup>(7)</sup>	%	Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)
1	PIS		
2	COFINS		
3	ISSQN		
4	SIMPLES <sup>(8)</sup>		
5	OUTROS (especificar)		

Nota (7): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Nota (8): As empresas optantes pelo SIMPLES que se enquadrem nas exceções previstas nos parágrafos 5º-B a 5º-E do artigo 18 da Lei Complementar nº 123/2006, deverão preencher apenas a linha 4 da planilha.

**TOTAL DO MONTANTE C:** \_\_\_\_\_% ; R\$ \_\_\_\_\_



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### QUADROS-RESUMO

<b>Montante A</b>			
	<b>Classificação</b>	<b>%</b>	<b>Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)</b>
<b>1</b>	<b>Remuneração</b>		
<b>2</b>	<b>Encargos Sociais (II + III + IV + V)</b>		
<b>3</b>	<b>Demais Custos relativos a Norma Coletiva ou Disposições Legais</b>		
	<b>Total</b>		

  

<b>Montante B</b>			
	<b>Classificação</b>	<b>%</b>	<b>Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)</b>
<b>1</b>	<b>Despesas Diretas</b>		
<b>2</b>	<b>Despesas Indiretas</b>		
<b>3</b>	<b>Lucro</b>		
	<b>Total</b>		

  

<b>Montante C</b>			
	<b>Classificação</b>	<b>%</b>	<b>Valor Mensal / unidade de serviço (R\$)</b>
<b>1</b>	<b>Tributos</b>		

<b>QUADRO RESUMO DO CONTRATO</b>			
<b>Serviço</b>	<b>Valor Mensal por Unidade de Serviço (A+B+C)</b>	<b>Quantidade de Unidade de Serviços</b>	<b>Valor mensal do serviço</b>
<b>Valor Mensal do Contrato</b>			



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

*Nota (9): A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993, inclusive para os custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como o valor provido com o quantitativo de vale-transporte.*







DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

### TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA Nº

Termo de Contrato de Prestação de Serviços Continuados Com Dedicção Exclusiva De Mão De Obra celebrado entre a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO do Rio Grande do Sul e a [CONTRATADA].

Expediente nº: 21/3000-0001200-2

Contrato celebrado entre a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº 74.704.636/0001-50, estabelecida na Rua Sete de Setembro, nº 666, representada neste ato pelo(a) Exmo(a). Sr(a). Subdefensor(a) Público(a)-Geral do Estado para Assuntos Administrativos, Dr(a). xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito(a) no CPF sob nº xxxxxxxxxxxxxx, doravante denominada CONTRATANTE, e ..... (pessoa jurídica), estabelecida no(a) .... (endereço), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº ....., representada neste ato por (representante da CONTRATADA), RG nº ....., inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº ....., doravante denominada CONTRATADA, para a prestação dos serviços referidos na Cláusula Primeira – Do Objeto, em decorrência do Pregão Eletrônico nº 47/2021 mediante as cláusulas e condições que se seguem:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é [Reproduzir o texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 1.1)], que serão prestados nas condições estabelecidas no Anexo II – Termo de Referência.

1.2. Este contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

2.1. O preço mensal a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados será aquele conforme Cronograma de Implantação previsto no item 6.3 do Termo de Referência e constante da proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.1.1. **Nos primeiros quatro meses o valor será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),**  
equivalentes a **18 postos de operadores, 1 de Supervisor e 1 de Coordenador:**

- Montante "A" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "B" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "C" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

2.1.2. **No quinto mês o valor será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),**  
equivalentes a **40 postos de operadores, 2 de Supervisores e 1 de Coordenador:**

- Montante "A" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "B" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "C" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

2.1.3. **No oitavo mês o valor será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),**  
equivalentes a **50 postos de operadores, 2 de Supervisores e 1 de Coordenador:**

- Montante "A" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "B" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "C" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

2.1.4. **No nono mês o valor será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),**  
equivalentes a **55 postos de operadores, 3 de Supervisores e 1 de Coordenador:**

- Montante "A" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "B" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "C" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

2.1.5. **No décimo mês o valor será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),**  
equivalentes a **60 postos de operadores, 3 de Supervisores e 1 de Coordenador:**

- Montante "A" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "B" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "C" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

2.1.6. **No décimo primeiro mês o valor será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),**  
equivalentes a **65 postos de operadores, 3 de Supervisores e 1 de Coordenador:**

- Montante "A" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "B" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "C" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

2.1.7. **No décimo segundo mês o valor será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),**  
equivalentes a **70 postos de operadores, 3 de Supervisores e 1 de Coordenador:**

- Montante "A" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)
- Montante "B" no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- Montante “C” no valor de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

2.2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO RECURSO FINANCEIRO**

3.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta do seguinte recurso financeiro:

[Reproduzir texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 20.1)]

### **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. O prazo de duração do contrato é de [Reproduzir o texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 16.7)], contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.

4.2. A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do contrato no Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

4.2.1. A ordem de início dos serviços será entregue em até 20 (vinte) dias a contar da publicação da súmula do contrato.

4.3. O objeto do contrato será executado no(s) seguinte(s) local(is): [Reproduzir o texto do Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA]

4.4. O prazo de duração do presente contrato pode ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

4.4.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

4.4.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço; e

4.4.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração.

4.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

### **CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DO CONTRATO**

5.1. A CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias a contar do início da execução dos serviços, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual vigente do contrato, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

5.1.1. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da contratante.

5.2. A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 5.2.1. Caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- 5.2.2. Seguro-garantia, desde que contemple todos os eventos indicados no item 5.11, conforme modelo contido no Anexo V do Edital. O seguro-garantia, ao ser apresentado, deve estar acompanhado por declaração ou certificado emitido pela Superintendência de Seguros Privados-SUSEP que comprove que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia;
- 5.2.3. Fiança bancária. A fiança bancária, ao ser apresentada, deve estar acompanhada da certidão de autorização de funcionamento emitida pelo Banco Central do Brasil, para comprovar que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia.
- 5.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, inclusive do previsto nos itens 5.17 e 5.18, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 5.4. O atraso na apresentação da garantia autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 5.5. O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.
- 5.6. Quando da abertura de processo para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia a CONTRATADA, bem como as decisões finais da instância administrativa.
- 5.7. A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 5.8. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de no mínimo 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 5.9. A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- 5.10. É vedada qualquer cláusula de exceção, principalmente em relação à garantia das verbas trabalhistas e previdenciárias.
- 5.11. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 5.11.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 5.11.2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 5.11.3. Multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Administração à CONTRATADA;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

5.11.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

5.12. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da contratante, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul – BANRISUL, com atualização monetária.

5.13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

5.14. A Contratante fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

5.15. A autorização contida no item 5.14 é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

5.16. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

5.17. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificada.

5.18. A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

5.19. A contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

5.19.1. Caso fortuito ou força maior;

5.19.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

5.19.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

5.19.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

5.20. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 5.19.3 e 5.19.4, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.

5.21. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela contratante à CONTRATADA e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do contrato.

5.22. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta Cláusula, nem aquelas em que o valor afiançado ou segurado é proporcional ao prazo de validade da carta de fiança ou do seguro-garantia. O valor afiançado ou segurado deverá ser integral durante toda a validade da fiança ou do seguro-



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

garantia.

5.23. A garantia somente será liberada após comprovação do pagamento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias referentes à mão de obra utilizada.

5.23.1. Caso o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes da contratação não seja comprovado até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do contrato, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas.

5.24. Será considerada extinta a garantia:

5.24.1. Com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da contratante, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

5.24.2. No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da Administração, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.

5.25. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

## CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento do presente contrato será efetuado até o 5º dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, que deverá ser protocolizada até o dia 25 (vinte e cinco) do mês da prestação dos serviços na Diretoria Gestora da Contratante.

6.1.1. O pagamento somente será realizado pela Unidade de Finanças e Tesouraria depois de atestado pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

6.2. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

6.2.1. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independente da localização da sede ou filial da CONTRATADA.

6.3. Para efeito de desconto de eventuais faltas dos funcionários da CONTRATADA, será considerado o mês anterior a que se refere a prestação dos serviços.

6.3.1. A inexecução dos serviços do presente contrato, decorrentes do não suprimento de faltas, atrasos ou antecipações nas saídas dos empregados da CONTRATADA, será descontada do preço estipulado, da seguinte forma:

Desconto = Montante A+B+C X nº horas a descontar



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Dias úteis /mês x hora dia útil

6.3.2. Considera-se dia útil para fins de desconto os dias em que há previsão de prestação de serviço.

6.4. A protocolização somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.

6.5. O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

6.5.1. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA:

6.5.1.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

6.5.1.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.6. É condição para o pagamento da Nota Fiscal/Fatura, o fornecimento, na área gestora, dos originais ou cópias autenticadas dos documentos relacionados abaixo, conforme art. 5º do Decreto Estadual nº 52.215/2014, os quais deverão ficar arquivados junto a contratante:

6.6.1. No primeiro mês da prestação dos serviços:

6.6.1.1. Relação dos(das) empregados(as), contendo nome completo, endereço, número da CTPS, número do PIS/PASEP, banco, agência e número da conta bancária, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade – RG, e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, comprovação de existência de Apólice de Seguro de “Acidentes Pessoais de Trabalho e Incapacidade”, com cobertura para morte e invalidez permanente e a indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

6.6.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, dos(as) empregados(as) admitidos(as) e dos(as) responsáveis técnicos(as) pela execução dos serviços, devidamente assinada pela CONTRATADA;

6.6.1.3. Contrato de trabalho e ficha de registro de empregado(a);

6.6.1.4. Exames médicos admissionais dos(as) empregados(as) da CONTRATADA que prestarão os serviços;

6.6.1.5. Cópia do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, da CONTRATADA.

6.6.2. Mensalmente, quando da apresentação da Nota Fiscal ou da Fatura dos serviços executados:

6.6.2.1. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

6.6.2.2. Prova de regularidade relativa ao FGTS – CRF (Certificação de Regularidade do FGTS);

6.6.2.3. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;

6.6.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e

6.6.2.5. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços e de todos os empregados.

6.6.3. Mensalmente, até o dia 20 do mês seguinte ao da prestação dos serviços:

6.6.3.1. Guia de recolhimento da Previdência Social – GPS, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, da CONTRATADA e Informações à Previdência Social, GFIP – SEFIP/GRF onde conste a Relação de Trabalhadores(as) vinculados(as) ao contrato no mês da prestação dos serviços;

6.6.3.2. Guias de recolhimento de FGTS dos(as) empregados(as) vinculados(as) ao contrato, relativas ao mês da prestação dos serviços;

6.6.3.3. Cópia da folha de pagamento analítica do mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;

6.6.3.4. Cópia dos contracheques dos(as) empregados(as), relativos ao mês da prestação dos serviços;

6.6.3.5. Recibos de pagamento ou guias de depósitos bancários da remuneração dos(as) empregados(as) vinculados(as) ao contrato no mês da prestação do serviço; e

6.6.3.6. Registros de horário de trabalho (cartões-ponto ou folha-ponto), relativos ao mês da prestação dos serviços.

6.6.4. A qualquer tempo, quando solicitado pela Administração contratante, quaisquer dos seguintes documentos:

6.6.4.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado(a), a critério da Administração contratante; e

6.6.4.2. Comprovantes de realização de cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

6.6.5. Quando ocorrer o evento ou anualmente, o que suceder primeiro:

6.6.5.1. Avisos e recibos de férias;

6.6.5.2. Recibos de 13º salário;

6.6.5.3. Relação Anual de Informações Sociais – RAIS;

6.6.5.4. Sentenças normativas, acordos e convenções coletivas;

6.6.5.5. Ficha de registro de empregado(a);

6.6.5.6. Aviso prévio, pedido de demissão, e termos de rescisão de contrato de trabalho;

6.6.5.7. Autorização para descontos salariais;

6.6.5.8. Prova da homologação da rescisão pelo sindicato, quando for o caso; e

6.6.5.9. Outros documentos peculiares ao contrato de trabalho.

6.6.6. Quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, sem prejuízo da apresentação dos documentos de que trata o 6.6.4 deste Contrato:

6.6.6.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos(as) empregados(as) prestadores(as) de serviço, devidamente homologados pelo sindicato da categoria quando exigível;





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 6.6.6.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 6.6.6.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado(a) dispensado(a); e
- 6.6.6.4. Exames médicos demissionais dos(as) empregados(as) dispensados(as).
- 6.6.7. Sempre que houver substituição ou admissão de novos(as) empregados(as) pela CONTRATADA, os documentos elencados no item 6.6.1. deverão ser apresentados.
- 6.6.8. No caso de cooperativas:
- 6.6.8.1. Recolhimento da contribuição previdenciária do INSS em relação à parcela de responsabilidade do(a) cooperado(a);
- 6.6.8.2. Recolhimento da contribuição previdenciária em relação à parcela de responsabilidade da Cooperativa;
- 6.6.8.3. Comprovante de distribuição de sobras e produção;
- 6.6.8.4. Comprovante da aplicação do Fundo Assistência Técnica Educacional e Social – FATES;
- 6.6.8.5. Comprovante da aplicação em Fundo de Reserva; e
- 6.6.8.6. Eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as sociedades cooperativas.
- 6.6.9. No caso de sociedades diversas, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
- 6.7. Para fins de registro, guarda e arquivamento, a documentação referida no item 6.6. também deverá ser apresentada pela CONTRATADA em meio eletrônico, no formato PDF localizável, organizado em pastas por ano, por empregado(a) e por tipo de documento, sendo cada arquivo de, no máximo, 1,5 MB.
- 6.8. Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.
- 6.9. Na fase da liquidação da despesa deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS, para fins de comprovação do cumprimento do disposto no artigo 55, inciso XIII, da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 6.9.1. Constatando-se situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 6.9.2. Persistindo a irregularidade, a contratante poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.
- 6.10. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:
- 6.10.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas – IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS, e



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público – PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996;

6.10.2. Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei Federal nº 8.212/1991;

6.10.3. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei Complementar Federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

6.11. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

6.12. A contratante poderá reter do valor da fatura da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

6.13. Caso constatado o inadimplemento das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e das relativas aos FGTS dos empregados, a CONTRATADA será intimado a apresentar a folha do pessoal vinculado ao contrato e autorização para a Administração efetuar o pagamento devido aos empregados, com desconto do valor da Nota Fiscal ou Fatura.

6.13.1. Na hipótese de impossibilidade de intimação da CONTRATADA ou de não ser concedida autorização formal para que a Administração efetue o pagamento devido aos empregados, o descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS ensejará o oferecimento dos valores em juízo para pagamento do débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

7.1. Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE DO PREÇO**

8.1. O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir ou do último reajuste, tomando como base a última Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada, observadas as condições abaixo:

a) O Montante A será repactuado:

I – Quanto à remuneração, encargos sociais e demais custos relativos à norma coletiva, na forma da legislação salarial e da norma coletiva da categoria, quando couber;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

II – Quanto ao valor do vale-transporte, de acordo com os índices de majoração da tarifa de transporte público no(s) município(s) de prestação do serviço contratado, na proporção do efetivo empregado.

b) O Montante B será reajustado, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = Parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA<sub>n</sub> = Número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA<sub>0</sub> = Número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, do último reajuste.

c) O Montante C será atualizado toda vez que houver repactuação no Montante A ou reajuste do Montante B, mantendo-se os mesmos percentuais constantes da proposta que deu origem ao contrato, exceto se alterados por lei.

d) Para fins de adequação aos novos preços praticados no mercado, em relação ao Montante A, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada na alínea “f”, o valor consignado no contrato será repactuado, competindo a CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE.

e) A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas.

f) O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

I - Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

II - Para os valores discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao vale transporte: do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa.

g) Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação.

h) Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

i) O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação ou aditivo contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

j) Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

k) Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

I - Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

II - Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os valores discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao vale transporte.

l) Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

m) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

n) 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 coletivo ou convenção coletiva.

o) A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos e convenções coletivas que não tratem de matéria trabalhista.

p) Quando a repactuação referir-se aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

#### **CLÁUSULA NONA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

9.1. Quando aplicável, o Acordo de Nível de Serviços será executado conforme as disposições estabelecidas no Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA DEZ – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no Anexo II – Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.

10.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo estipulado no Anexo II – Termo de



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Referência, a contar da publicação da Súmula do Contrato, relação detalhada do material a ser utilizado na execução dos serviços, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, quando for o caso.

10.2. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

10.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.4. 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.

10.5. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens da contratante, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução deste contrato, ficando a contratante autorizada a descontar da garantia, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.5.1. O valor que exceder à garantia deverá ser descontado dos pagamentos devidos à CONTRATADA.

10.6. Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração.

10.7. Disponibilizar à contratante 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.

10.8. Atender às solicitações da contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela Administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.

10.9. Orientar seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

10.10. Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.

10.11. Orientar seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes.

10.12. Dispor de instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto contratado.

10.13. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.

10.14. Responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale-refeição, vale-transporte, uniformes, crachás e outras que venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 10.15. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.
- 10.16. Comunicar a contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 10.17. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.
- 10.18. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados.
- 10.19. Treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do órgão.
- 10.20. Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 10.21. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- 10.22. Assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto.
- 10.23. Instruir seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.
- 10.24. Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, permitindo à contratante o acesso ao controle de frequência.
- 10.25. Cuidar da disciplina e da apresentação pessoal dos seus empregados.
- 10.26. Responsabilizar-se pelo transporte de seu pessoal até o local da prestação dos serviços, por meio próprio ou mediante vale-transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos.
- 10.27. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à contratante.
- 10.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 10.29. Apresentar durante a execução do contrato, os documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente contrato, previstos na Cláusula Sexta, item 6.6.
- 10.30. Apresentar, quando intimado, a folha do pessoal vinculado ao contrato e autorizar a Administração a efetuar o pagamento devido aos empregados, com desconto do valor da Nota Fiscal ou Fatura, caso constatado o inadimplemento das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e das relativas ao FGTS.
- 10.31. Informar endereço eletrônico para recebimento de correspondência oficial.
- 10.32. Os empregados da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício e/ou administrativo com a CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA integral responsabilidade



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

pelos contratos de trabalho que celebrar, assim como pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias a eles pertinentes;

10.33. As demais obrigações previstas no Anexo II – Termo de Referência passam a fazer parte integrante deste instrumento.

### **CLÁUSULA ONZE – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

11.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores designados para esse fim, 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.

11.2. Conceder prazo para a CONTRATADA regularizar suas obrigações trabalhistas, suas condições de habilitação ou eventuais falhas verificadas na execução dos serviços, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

11.3. Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras.

11.4. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

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

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

11.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

11.6.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

11.6.4. 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.

### **CLÁUSULA DOZE – DAS PENALIDADES**

12.1. Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, a contratante poderá aplicar sanções de natureza moratória e compensatória à CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.

12.2. Com fundamento nos artigos 7º da Lei Federal nº 10.520/2002 e 28 da Lei Estadual nº 13.191/2009, ficará impedido de licitar e contratar com o Estado e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa, a CONTRATADA que:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 12.2.1. Apresentar documentação falsa;
  - 12.2.2. Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
  - 12.2.3. Falhar na execução do contrato;
  - 12.2.4. Fraudar a execução do contrato;
  - 12.2.5. Comportar-se de modo inidôneo;
  - 12.2.6. Cometer fraude fiscal.
- 12.3. Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:
- 12.3.1. Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
  - 12.3.2. Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 12.4. A falha na execução do contrato estará configurada quando a CONTRATADA descumprir as obrigações e cláusulas contratuais e a dosimetria na aplicação das sanções será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 12.10.
- 12.5. Para os fins do item 12.2.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, e 97, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 12.6. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no item 12.2 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções, além daquelas previstas no item 7.4.1 do Termo de Referência:
- 12.6.1. multa:
    - 12.6.1.1. Compensatória de até 10% sobre o valor anual atualizado do contrato nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;
    - 12.6.1.2. Moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal da contratação, até o limite de 20 (vinte) dias.
  - 12.6.2. Impedimento de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até cinco anos.
- 12.7. As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar.
- 12.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 8.666/1993.
- 12.9. O valor da multa poderá ser descontado da fatura mensal, e caso insuficiente, da garantia contratual.
- 12.9.1. Se os valores da garantia e das faturas forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
  - 12.9.2. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à contratante, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.9.3. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias, contado da solicitação da contratante.

12.10. 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, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

12.11. A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.

12.12. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.13. As multas deverão ser recolhidas através de guia de arrecadação, Código 628 (FADEP), conforme disposto no Decreto Estadual nº 46.566/09, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação da CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE descontá-la na sua totalidade, da fatura ou do saldo remanescente relativo à avença.

12.14. As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013.

### **CLÁUSULA TREZE – DA RESCISÃO**

13.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas.

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se a CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

13.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei Federal nº 8.666/1993.

13.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

13.4.1. Levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Cobrança de indenizações e multas.

### **CLÁUSULA QUATORZE – DA EFICÁCIA**

14.1. O presente contrato somente terá eficácia depois de publicada a respectiva súmula no Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul – DED.

### **CLÁUSULA QUINZE – DAS VEDAÇÕES**

15.1. É vedado à CONTRATADA:

15.1.1. Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

15.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

contratante, salvo nos casos previstos em lei.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS – DAS ALTERAÇÕES**

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

16.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **CLÁUSULA DEZESSETE – DOS CASOS OMISSOS**

17.1. Os casos omissos serão decididos pela contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 8.666/1993, na Lei Federal nº 10.520/2002 e demais normas aplicáveis.

#### **CLÁUSULA DEZOITO – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS**

18.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

18.2. No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados da CONTRATADA, cabe a ele resolver imediatamente a pendência.

18.3. As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela contratante.

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

18.5. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no item 18.4, o órgão ou entidade contratante deverá reter, primeiro, a garantia prestada e, depois, os valores das faturas ainda não pagas, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos no prazo legal.

18.6. A contratante concorda com os requisitos e disposições do Decreto nº 52.215/2014, em especial com a retenção do pagamento em caso de descumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

18.7. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### CLÁUSULA DEZENOVE – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

19.1. A fiscalização do presente contrato caberá à área requisitante do objeto, indicada no Anexo II – Termo de Referência do Edital, a qual deverá, oportunamente, indicar fiscal, que será formalmente designado para acompanhar o recebimento do objeto.

19.2. A fiscalização referida no item 19.1 será exercida no interesse da Contratante.

19.3. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para a Contratante.

### CLÁUSULA VINTE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Fica eleito o Foro de Porto Alegre como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.

20.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Subdefensor(a) Público(a)-Geral do Estado pra Assuntos Administrativos

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Nome legível:

Nome legível:

CPF nº:

CPF nº:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## **ANEXO V – SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **1. Objeto:**

1.1. Este contrato de seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento das obrigações assumidas pelo tomador no contrato principal, para construção, fornecimento ou prestação de serviços.

1.2. Encontram-se também garantidos por este contrato de seguro os valores das multas e indenizações devidas à Administração Pública, tendo em vista o disposto na Lei nº 8.666/93.

1.3. Poderá ainda ser contratada, com verba específica independente, a Cobertura Adicional de Ações Trabalhistas e Previdenciárias, conforme descrito no Capítulo III deste Anexo.

### **2. Definições:**

2.1 Define-se, para efeito desta modalidade, além das definições constantes do art. 6º da Lei nº 8.666/93 e do art. 2º da Lei nº 8.987/95: I – Prejuízo: perda pecuniária comprovada, excedente aos valores originários previstos para a execução do objeto do contrato principal, causada pelo inadimplemento do tomador, excluindo-se qualquer prejuízo decorrente de outro ramo de seguro, tais como responsabilidade civil, lucros cessantes.

### **3. Vigência:**

3.1. A vigência da apólice será fixada de acordo com as seguintes regras:

I – coincidindo com o prazo previsto na cláusula da Garantia prevista na minuta de contrato de vigência do contrato administrativo pertinente à execução de obras, serviços e/ou compras, ou aquele definido no Edital;

II – por períodos renováveis, no caso de concessões e permissões do serviço público.

3.2. As renovações, a que se refere o inciso II do item 3.1, não se presumem, serão precedidas de notificação escrita da seguradora ao segurado e ao tomador, com antecedência de até noventa dias da data do término de vigência da apólice em vigor, declarando seu explícito interesse na manutenção da garantia.

### **4. Expectativa, Reclamação e Caracterização do Sinistro:**

4.1. Expectativa: tão logo realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador, este deverá ser imediatamente notificado pelo segurado, indicando claramente os itens não cumpridos e concedendo-lhe prazo para regularização da inadimplência apontada, remetendo cópia da notificação para a seguradora, com o fito de comunicar e registrar a Expectativa de Sinistro.

4.2. Reclamação: a Expectativa de Sinistro será convertida em Reclamação, mediante comunicação pelo segurado à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, data em que restará



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

oficializada a Reclamação do Sinistro.

4.2.1. Para a Reclamação do Sinistro será necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
- b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
- c) Cópias de atas, notificações, contra notificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
- d) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos; e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos;

4.2.2. A não formalização da Reclamação do Sinistro tornará sem efeito a Expectativa do Sinistro;

4.3. Caracterização: quando a seguradora tiver recebido todos os documentos listados no item 4.3.1 e, após análise, ficar comprovada a inadimplência do tomador em relação às obrigações cobertas pela apólice, o sinistro ficará caracterizado, devendo a seguradora emitir o relatório final de regulação;

5. O seguro-garantia, ao ser apresentado, deve estar acompanhado por declaração ou certificado emitido pela Superintendência de Seguros Privados-SUSEP que comprove que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia

6. Ratificação: Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais que não tenham sido alteradas pela presente Condição Especial.

(Local e data)

(Instituição garantidora)

(Assinaturas autorizadas)



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO VI – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

	GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL ANEXO II AO DECRETO Nº 36.601, de 10-04-96.	J IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO					
		NÚMERO		FOLHA			
<b>ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE – ACF</b>							
<b>A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU CARTA-CONVITE</b>							
CÓDIGO	NOME DO LICITADOR	NÚMERO	MODALID.	DATA			
<b>B IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE</b>							
CGC/MF:		ATIVIDADE PRINCIPAL	CNAE	SE			
FIRMA/RAZÃO SOCIAL:		CNPJ	CGC/TE				
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)		NÚMERO	CONJ.	CEP			
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL			TELEFONE				
BALANÇO APRESENTADO PERÍODO:		DATA DO BALANÇO ANUAL	Nº LIVRO DIÁRIO	Nº DO RJC			
<b>C IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE</b>							
NOME:		CP	Nº DO REGISTRO NO CRC	TELEFONE			
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)		NÚMERO	CONJ.	CEP			
<b>D IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA</b>							
NOME:			Nº DO REGISTRO NO CRC				
<b>E BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO</b>							
CONTAS		Em R\$ Mil	<b>F DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE</b>				
			ÍNDICE	VALOR	NOTA	PESO	NP
1	ATIVO CIRCULANTE AJUSTADO (ACA)		1	LIQUIDEZ CORRENTE			
2	PASSIVO CIRCULANTE (PC)						
3	ACA + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO		2	LIQUIDEZ GERAL			
4	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO						
5	ATIVO PERMANENTE		3	GRAU DE IMOBILIZAÇÃO			
6	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
7	PASSIVO CIRCULANTE		4	ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO			
8	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
9	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO		5	ENDIVIDAMENTO GERAL			
10	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
11	DESPESA ANTECIPADA		NFR	NOTA FINAL DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA = à NP			
12	RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS						
13	CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO		<b>G RESULTADO DA ANÁLISE</b>				
14	PATRIMÔNIO LÍQUIDO						
15	CONSISTÊNCIA (vide instruções no verso)						
<b>H IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO</b>							
				MATRÍCULA			
<b>I DECLARAÇÃO E ASSINATURAS</b>							
O representante legal da empresa licitante e o contador ou técnico em contabilidade declaram, sob as penas da Lei, que as informações prestadas neste formulário são a expressão da verdade, bem como autorizam o licitador, por si ou por outrem e a qualquer tempo, examinar os livros e os documentos relativos à escrituração contábil, para confrontação dos dados aqui demonstrados.							
LICITANTE		CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE		LICITADOR			
DATA:		DATA:		DATA:			

