



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Processo n. 104.934/09

CONTRATO n. 2009/058.0

CONTRATO EMERGENCIAL
CELEBRADO ENTRE A CÂMARA DOS
DEPUTADOS E A IN OUT
CONSULTORIA LTDA. OBJETIVANDO
A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
INSTALAÇÃO, OPERAÇÃO,
MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE
UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO –
CALL CENTER.

Aos dezoito dias do mês de fevereiro de dois mil e nove, a CÂMARA DOS DEPUTADOS, situada na Praça dos Três Poderes, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o n. 00.530.352/0001-59, daqui por diante denominada CONTRATANTE, e neste ato representada por seu Diretor-Geral, o senhor SÉRGIO SAMPAIO CONTREIRAS DE ALMEIDA, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília-DF, e a IN OUT CONSULTORIA LTDA., situada no SEP/Norte Quadra 509, Conjunto “D”, nº 50, Sala 312, Edifício Ísis, Asa Norte, Brasília – DF, inscrita no CNPJ sob o nº 02.545.268/0001-34, daqui por diante denominada CONTRATADA, e neste ato representada por seu Sócio-Diretor, o senhor MARCUS LEANDRO LOUREIRO SOMBRA, brasileiro, divorciado, administrador de empresas, residente e domiciliado em Brasília-DF, perante as testemunhas que este subscrevem, acordam em celebrar o presente Contrato Emergencial, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 21/06/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, e no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa nº 80, de 07/06/01, publicado no D.O.U. de 05/07/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

A presente contratação emergencial encontra amparo no inciso IV do artigo 24 da LEI, correspondente ao inciso IV do artigo 20 do REGULAMENTO.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de instalação, operação, manutenção e atualização de uma central de



CÂMARA DOS DEPUTADOS

atendimento – CALL CENTER, para a Câmara dos Deputados, de acordo com as exigências e demais condições e especificações expressas neste Contrato e em seus Anexos.

Parágrafo primeiro – O valor do presente Contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de inclusão ou exclusão de componentes do objeto, sem modificação de preços e demais condições da proposta da CONTRATADA, em conformidade com o parágrafo 1º do art. 65 da LEI, correspondente ao parágrafo 1º do art. 113 do REGULAMENTO.

Parágrafo segundo – Faz parte do presente Contrato, para todos os efeitos, a proposta da CONTRATADA, datada de 17/02/2009.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DO PESSOAL

Os serviços objeto do presente Contrato serão executados com rigorosa observância ao disposto no presente instrumento e em seus Anexos nºs 01 e 03.

Parágrafo primeiro – A prestação dos serviços será iniciada em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis após a assinatura deste instrumento contratual.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA deverá manter à disposição da CONTRATANTE quadro de pessoal que obrigatoriamente atenda às exigências previstas neste Contrato e em seus Anexos.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, execução insatisfatória dos serviços, omissões ou outras faltas mencionadas no item 4 do Anexo nº 03, bem como o cometimento das infrações mencionadas no Anexo nº 02 ao presente Contrato, serão aplicadas à CONTRATADA as multas e demais sanções previstas nos respectivos dispositivos, observadas as condições neles indicadas.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA, além de outras que vierem a ser estabelecidas em caráter complementar, desde que se façam necessárias para assegurar a boa execução dos serviços, todas aquelas enunciadas no presente Contrato e em seus Anexos.

Parágrafo primeiro – Todas as obrigações trabalhistas, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA,



CÂMARA DOS DEPUTADOS

como única empregadora da mão-de-obra utilizada para os fins estabelecidos no presente Contrato.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como co-Reclamada.

Parágrafo terceiro - A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, a Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.

Parágrafo quarto – A não-apresentação do Certificado e das Certidões, na forma mencionada no parágrafo anterior, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo ensejar, inclusive, a rescisão do Contrato, nos termos do artigo 78 da LEI.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

O preço total do presente Contrato é de R\$ 618.000,00 (seiscentos e dezoito mil reais), a ser pago em parcelas mensais de R\$ 103.000,00 (cento e três mil reais).

Parágrafo primeiro – O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela Câmara dos Deputados será efetuado em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

Parágrafo segundo – O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA em agência bancária indicada, mediante a apresentação, em duas vias, de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, bem como da primeira via da Nota de Empenho, acompanhadas da Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, ambos dentro dos prazos de validade neles expressos.

Parágrafo terceiro – O pagamento será feito com prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado a partir da data do aceite definitivo do serviço e da comprovação da regularidade da documentação fiscal apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

Parágrafo quarto – Para liberação das faturas, a CONTRATANTE levará em consideração o cumprimento de todas as cláusulas contratuais,



CÂMARA DOS DEPUTADOS

bem como o pagamento será devido somente a partir da data de início da execução dos serviços objeto do presente Contrato.

Parágrafo quinto – Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que tratam o art. 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com redação dada pelas Leis ns. 9.711, de 1998, e 11.488, de 2007, além das previstas no art. 64 da Lei n. 9.430, de 1996, e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

Parágrafo sexto – Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no parágrafo anterior, deverá a comprovação ser anexada à respectiva fatura.

Parágrafo sétimo – O preço mensal fixado no *caput* desta Cláusula não sofrerá nenhuma majoração durante a vigência do presente Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a execução do presente Contrato, objeto da Nota de Empenho n. 2009NE000813, correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho:
01.031.0553.4061.0001 – Processo Legislativo
- Natureza da Despesa:
 - 3.0.00.00 - Despesas Correntes
 - 3.3.00.00 - Outras Despesas Correntes
 - 3.3.90.00 - Aplicações Diretas
 - 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

O presente Contrato terá vigência de 18/02/09 a 16/08/09.

Parágrafo primeiro - Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

Parágrafo segundo - Este Contrato será, ainda, rescindido tão logo se iniciem os serviços objeto de procedimento licitatório em andamento para a prestação dos serviços objeto da presente contratação.

CLÁUSULA OITAVA – DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

Considera-se órgão fiscalizador do presente Contrato a Coordenação de Relações Públicas, situada no Edifício Principal da Câmara dos Deputados, que indicará o servidor responsável pelos atos de acompanhamento e fiscalização deste Contrato.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

CLÁUSULA NONA – DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir as demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em três vias de igual teor e forma, para um só efeito, com 33 (trinta e três) folhas cada, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, 18 de fevereiro de 2009.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida
Diretor-Geral
CPF n. 358.677.601-20

Marcus Leandro Loureiro Sombra
Sócio-Diretor
CPF n. 308.150.291-87

Testemunhas: 1) _____

2) _____

CCONT/ML



CÂMARA DOS DEPUTADOS

ANEXO Nº 01

CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES

1. DO OBJETO

ITEM ÚNICO: O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de instalação, operação, manutenção e atualização tecnológica de uma central de atendimento (*Call Center*), com implantação de *help-desk* e de equipamentos que viabilizem o teleatendimento telefônico (telemarketing passivo) e o telemarketing ativo, em ambiente de rede local, para a CONTRATANTE em Brasília, Distrito Federal, de acordo com as especificações e demais condições contidas no Neste instrumento e seus Anexos.

2. CONCEITOS

2.1 - Entende-se por Posição de Atendimento (PA) cada ponto destinado ao atendimento e registro das ligações.

2.2 - Cada PA é composta por um operador, um microcomputador conectado a uma rede local, um aparelho ou interface telefônica para microcomputador com monofone de ouvido para operador de telemarketing, mesa e cadeira específica para operador de telemarketing.

2.3 - Entende-se por rede local a conexão dos microcomputadores de cada PA entre si e a um servidor de rede de computadores.

3. DA ESPECIFICAÇÕES

3.1 - DOS SERVIÇOS

3.1.1 SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

- a) atendimento das ligações para o Serviço “0800” da CONTRATANTE e registro de reclamações, denúncias, solicitações, informações e sugestões, prestando os esclarecimentos necessários e informações sobre a CONTRATANTE, de acordo com os *scripts* a serem desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- b) encaminhamento das ocorrências sem solução imediata às áreas pertinentes, para tratamento e solução do pleito;
- c) classificação dos registros por tipo: solicitações, reclamações, demandas, por grau de recorrência, por destinatário, por região, por sexo, por faixa etária e por profissão.

3.1.2 - SERVIÇOS DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES E TELEMARKETING ATIVO

- a) execução de chamadas de saída para os cidadãos, em retorno a solicitações não respondidas no momento do teleatendimento;
- b) execução de telemarketing ativo, destinado à oferta e à divulgação de informações e de serviços da CONTRATANTE, por meio de chamadas dirigidas, de campanhas de utilidade pública e de campanhas institucionais destinadas a operações e à implementação de projetos solicitados e aprovados pela CONTRATANTE;
- c) execução de pesquisas quantitativas e qualitativas, solicitadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

3.1.3 - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS

- a) atendimento e registro das reclamações, denúncias, solicitações, informações e sugestões recebidas por outros canais: fax, Internet, Intranet, correio eletrônico (e-mail), correspondência postal e caixa de sugestões, prestando os esclarecimentos necessários, de acordo com documentos e informativos recebidos da Câmara, e mantendo a documentação relacionada aos atendimentos em arquivo físico e lógico, à disposição da CONTRATANTE;
 - a.1) o atendimento das demandas recebidas por outros canais será efetivado desde que as mesmas tenham sido encaminhadas pelo cidadão a outros canais da Central de Atendimento, ou ainda por orientação ou autorização da Coordenação de Relações Públicas.
- b) encaminhamento, aos órgãos pertinentes, das ocorrências que não tiverem solução imediata ou não prevista nos “scripts” fornecidos ou que recomendem o repasse da solução.



3.1.4 - SUPORTE AO ATENDIMENTO

Serviços gerais de suporte ao atendimento, tais como: impressão de relatórios, elaboração de planilhas, tratamento e manutenção de dados e informações, controle de fax, correspondência postal e caixa de sugestões – entrada e saída – substituição, por atualização, de *scripts* e informes em arquivo lógico e físico, efetivação de operações pela Internet, por fax, por reprodução de *scanner*, por computador e periféricos, atendimento telefônico não caracterizado como teleatendimento, controle e organização de arquivos lógicos e assemelhados, entre outros.

3.1.5 - ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE “SCRIPTS” E FLUXO DE ATENDIMENTO

- a) levantamento dos procedimentos e rotinas das diversas áreas da instituição que mantenham relacionamento operacional com a Central de Atendimento;
- b) otimização conjunta com a instituição dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos padrões de atendimento;
- c) implantação dos processos otimizados em adequação aos serviços de atendimento executados pela Central;
- d) elaboração de *scripts* que irão compor a base de dados informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo e no telemarketing ativo.

3.1.6. DA COMPATIBILIDADE DOS SISTEMAS DESENVOLVIDOS

- Ser compatível com o sistema operacional Windows 2000 ou posterior;
- Integração com o “Active Directory” da Microsoft tanto no modo misto quanto no modo nativo;
- Autenticação integrada com o sistema operacional de rede Windows 2000, de forma a permitir “logon” transparente ao usuário.



3.2 - DA DESTINAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2.1 - Os serviços serão destinados:

- a) ao atendimento das chamadas do Serviço "0800" da CONTRATANTE;
- b) realização de pesquisas de opinião e de pesquisas de mensuração de grau de satisfação de pequeno, médio e grande portes;
- c) realização de campanhas de utilidade pública e institucionais;
- d) suporte aos veículos de comunicação internos;
- e) manutenção de serviço de informação em tempo real;
- f) mapeamento regional de demandas;
- g) atendimento personalizado de informações parlamentares a governos de Estado e prefeituras;
- h) levantamento, marcação e análise semanal de assuntos presentes às reclamações e sugestões, com destacamento e encaminhamento de assuntos recorrentes às áreas afins;
- i) controle do fluxo de respostas de gabinetes e comissões às proposições e reclamações encaminhadas;
- j) interface com outras tecnologias e atividades correlatas à central: internet, e-mails, faxes e carta, em suporte às atividades de toda a CONTRATANTE;
- k) fornecimento da infra-estrutura de recursos de tecnologias, logística, equipamentos de informática, softwares compatíveis com as necessidades existentes e com as emergentes;
- l) supervisão dos estudos, planilhas e mapeamentos gerados a partir da demanda externa, bem como dos estudos, mapeamentos e projeções produzidos pela instituição no estabelecimento de canais de comunicação e de relacionamento com o cidadão;
- m) desenvolvimento e a modelagem de sistemas de atendimento ideais.

3.2.2 - A execução dos serviços será em local designado pelo órgão fiscalizador nas dependências internas da CONTRATANTE, sob a responsabilidade da CONTRATADA, que deverá fornecer e manter atualizados, às suas expensas, todos os



CÂMARA DOS DEPUTADOS

equipamentos e *softwares* necessários à prestação dos serviços, incluindo os sistemas inerentes aos serviços de informática, estes últimos em compatibilidade com as especificações da área de informática da CONTRATANTE.

3.3 - DAS RESPONSABILIDADES

Será de responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) firmar o contrato com a prestadora de serviço 0800;
- b) arcar com as despesas relativas às contas telefônicas;
- c) disponibilizar as linhas telefônicas até as PAs (canal E1);
- d) disponibilizar os pontos de acesso à sua rede de computadores;
- e) suprimento de energia elétrica para os equipamentos;
- f) treinamento referente aos assuntos de seu interesse.

3.4 – DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

3.4.1 – Das Definições

Para fins desta contratação definem-se:

- a) Jornada: prestação diária e integral do serviço pelo empregado à disposição da CONTRATANTE;
- b) Expediente: parcela da jornada prestada pelo empregado nos períodos da manhã, tarde ou noite;
- c) Turno: Jornada prestada ininterruptamente em um único expediente de 06 (seis) horas.

3.4.2 - Os empregados deverão cumprir jornada de trabalho de 30 (trinta) horas semanais, divididos em dois turnos, de segunda a sexta feira, conforme orientação do órgão fiscalizador, exceto se legislação específica vier a fixar jornada diferente.

3.4.3 Cada PA terá dois turnos de atendimento assim distribuídos:

- a) 1º Turno: das 08:00 às 14:00 horas.
- b) 2º Turno: das 14:00 às 20:00 horas.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

3.4.3.1 - Para cada turno especificado no item anterior deverá ser mantido no local 01 (um) supervisor, 02 (dois) atendentes técnicos e 10 (dez) operadores de teleatendimento;

3.4.3.2 - Os técnicos de microinformática cumprirão jornada, um em cada turno, das 07h30 às 13h30h ou das 14h00 às 20h00.

3.5 – DO PESSOAL

3.5.1 - Deverá ser mantido à disposição da CONTRATANTE um quadro de pessoal com os seguintes quantitativos, salários, formação escolar e experiência profissional:

Categoria	Qtde.	Salário (Em R\$)	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA
Supervisor	02	1.972,55	- 3º grau completo ou cursando; - Mínimo de 02 (dois) anos de experiência em teleatendimento ou em atividade de atendimento ao público.
Atendente Técnico	04	1.525,21	- 2º grau completo; - Mínimo de 1 (um) ano e 6 (seis) meses de experiência em teleatendimento ou em atividade de atendimento ao público.
Operador de Teleatendimento	22	1.386,56	- 2º grau completo; - Mínimo de 01 (um) ano de experiência em teleatendimento ou em atividade de atendimento ao público.
Técnico em Microinformática	02	1.887,12	- 2º grau completo - Mínimo de 01 (um) ano de experiência em: - operação e programação de microcomputadores; - microinformática

3.5.2 - A experiência profissional será comprovada mediante a apresentação de CTPS ou de declaração de pessoa jurídica para a qual o empregado tenha prestado serviços de teleatendimento, especificando as atividades e o tempo de serviço.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

3.5.3 - A CONTRATADA esta obrigada a pagar os salários dos empregados até o 5º (quinto) dia útil, do mês posterior ao da prestação dos serviços e em horário bancário.

3.5.4 Além dos salários fixados no subitem 3.5.1, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer até o 5º (quinto) dia útil do mês em referência:

- a) auxílio-alimentação para 22 (vinte e dois) dias por mês, cujo valor está fixado em, no mínimo, R\$15,00 (quinze reais) por dia;
- b) transporte (de sua propriedade ou locado) ou vale-transporte correspondente a 22 (vinte e dois) dias por mês, de sorte a assegurar o deslocamento diário do empregado no percurso residência/local de trabalho/residência.

3.6 - PERFIL PROFISSIONAL:

3.6.1 - SUPERVISOR

Exercer, além das atividades atribuídas aos Operadores para Ouvidoria e Atendentes Técnicos (equipe de atendimento), as seguintes atividades adicionais:

3.6.1.1 – Suporte ao atendimento, tais como:

- a) Consultar, analisar e apresentar críticas e sugestões sobre os relatórios gerenciais disponíveis no aplicativo de teleatendimento;
- b) Gerar “Ordem de Serviço” de manutenção preventiva ou corretiva dos sistemas e aplicativos (hardwares e softwares) da Central de Atendimento;
- c) Substituir, por atualização, scripts e informes em arquivo lógico e físico, de acordo com a orientação da Coordenação de Relações Públicas;
- d) Manter comunicação escrita e oral (por fax, telefone, e-mail) com a CONTRATADA e com as diversas áreas da CONTRATANTE;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- e) Controlar e organizar arquivos administrativos e assemelhados relacionados a atividades da Central de Atendimento.

3.6.1.2 – Colaborar com o gerenciamento do serviço no tocante à otimização do fluxo de informações e da comunicação entre a equipe de atendimento e a CONTRATANTE, com vistas a fornecer informações sempre atualizadas e disseminar conhecimentos administrativos e de atendimento apropriados.

3.6.1.3 – Colaborar com o gerenciamento do serviço no tocante à otimização do fluxo de informações entre cidadãos/Central de Atendimento/CONTRATANTE.

3.6.1.4 – Fiscalizar, por intermédio de todos os meios disponibilizados pelo aplicativo de atendimento (escritos e orais), as ações e posturas adotadas pela equipe de operadores.

3.6.1.5 – Sugerir ações corretivas e posturas ideais para a equipe, quando detectadas pela Coordenação de Relações Públicas atitudes incompatíveis ou incorretas com o serviço, ou que afetem as normas de qualidade estabelecidas.

3.6.1.6 – Zelar pelo pleno funcionamento das rotinas, padrões e procedimentos administrativos e de atendimento da Central de Atendimento, de modo a que colaborem para com a qualidade dos serviços prestados.

3.6.1.7 – Manter atualizadas as informações sobre procedimentos e rotinas adotados pelas diversas áreas e unidades administrativas da CONTRATANTE, que mantenham relacionamento operacional direto ou indireto com a Central de Atendimento.

3.6.1.8 - Acompanhar a performance dos sistemas e aplicativos (hardwares e softwares) disponíveis na Central de Atendimento, visando a adequação das necessidades dos usuários e o perfeito funcionamento operacional do serviço.

3.6.1.9 – Revisar diariamente das ocorrências redigidas pela equipe de atendimento, observando possíveis erros em quaisquer dos procedimentos, tais como: classificação, linguagem, cadastro, remessa, entre



CÂMARA DOS DEPUTADOS

outros, utilizando como referência principal a formatação de mensagens sugeridas nos manuais de atendimento da Central.

3.6.1.10. - Da Formação Básica:

- 3º grau completo ou cursando.

3.6.1.11 - Da Formação Técnica:

- a) Cursos de ambiente operacional Windows, editor de texto e planilha eletrônica, preferencialmente Word e Excel, com o mínimo de 40 (quarenta) h/a;
- b) Curso de teleatendimento e/ou em área de atendimento ao público, com o mínimo de 20 (vinte) h/a.

3.6.1.12 - Experiência Profissional:

- Experiência de 02 (dois) anos em atividades de teleatendimento e/ou em atividade de atendimento ao público.

3.6.1.13- Conhecimentos Específicos:

- a) Conhecimentos em Informática: digitação, ambiente Windows e Internet;
- b) Habilidade em atendimento ao público;
- c) Facilidade em comunicação oral e escrita;

3.6.2 - ATENDENTE TÉCNICO:

3.6.2.1. Exercer as mesmas atividades atribuídas aos Operadores para a Ouvidoria.

3.6.2.2. Atender as demandas dos cidadãos remetidas ao correio eletrônico (e-mail) da CONTRATANTE (cidadao@camara.gov.br e programa Fale Conosco e Fale com o Deputado).

3.6.2.3. Atender, quando solicitado pela supervisão do serviço, as demandas dos cidadãos originadas a partir de outros canais: fax, Internet, Intranet, correio eletrônico (e-mail), correspondência postal, entre outros.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- 3.6.2.4. Seguir Roteiro de Atendimento ao Cidadão estabelecido pela Coordenação de Relações Públicas:
- a) ouvir e identificar as demandas dos cidadãos, classificando-as por tipo - sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, congratulação, informação sobre deputados, proposição, comissão, unidade administrativa, entre outras;
 - b) prestar informações e orientar os cidadãos com base em meios/recursos disponibilizados e autorizados pela Coordenação de Relações Públicas por escrito, como dados da Intranet/CONTRATANTE, informativos, manuais, documentos, entre outros;
 - c) Encaminhar as ocorrências sem solução imediata, ou aquelas solicitadas pela Coordenação de Relações Públicas às áreas ou unidades administrativas pertinentes, de forma a que sejam alcançadas soluções da demanda.
- 3.6.2.5. Manter a documentação relacionada a todos os atendimentos em arquivo físico e lógico à disposição da Coordenação de Relações Públicas.
- 3.6.2.6. Realizar comunicação eletrônica ativa (envio de e-mail), sob orientação da Coordenação de Relações Públicas, destinada à oferta e à divulgação de informações e de serviços da CONTRATANTE, por meio de chamadas dirigidas, de campanhas de utilidade pública e de campanhas institucionais destinadas às operações e às implementações de projetos solicitados e aprovados pela instituição.
- 3.6.2.7. Realizar comunicação eletrônica ativa (envio de e-mail), sob orientação da Coordenação de Relações Públicas, de coleta de dados e apoio às pesquisas quantitativas e qualitativas.
- 3.6.2.8. Solicitar informações às unidades administrativas da CONTRATANTE, visando esclarecer dúvidas que possibilitem atender às demandas dos cidadãos.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

3.6.2.9. Efetuar atualização de textos padrões de respostas (*scripts*) às comunicações dos cidadãos.

3.6.2.10. - Da Formação Básica:

- Ensino médio (2º grau completo).

3.6.2.11 - Da Formação Técnica:

- a) Cursos de ambiente operacional Windows, editor de texto e planilha eletrônica, preferencialmente Word e Excel, com um mínimo de 40 (quarenta) h/a;
- b) Curso de teleatendimento ou em área de atendimento ao público, com duração mínima de 20 (vinte) h/a.

3.6.2.12. – Experiência Profissional:

- Experiência de 01 (um) ano e 6 (seis) meses em teleatendimento e/ou em atividade de atendimento ao público.

3.6.3 - OPERADOR DE TELEATENDIMENTO:

3.6.3.1 Acompanhar, por meio dos veículos de comunicação da CONTRATANTE (rádio, TV, jornal, Intranet, agência) o noticiário político, institucional, público, social, econômico, administrativo, cultural, artístico.

3.6.3.2 Atender as chamadas telefônicas (via 0800) dos cidadãos, com presteza, eficiência e cordialidade.

3.6.3.3. Atender, quando solicitado pelo Supervisor, as demandas dos cidadãos originadas a partir de outros canais: fax, Internet, Intranet, correio eletrônico (e-mail), secretária eletrônica, correspondência postal, caixa de sugestão, entre outros.

3.6.3.4. Seguir Roteiro de Atendimento ao Cidadão estabelecido pela Coordenação de Relações Públicas:

- a) Ouvir e identificar as demandas dos cidadãos, classificando-as por tipo - sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, congratulação, informação



CÂMARA DOS DEPUTADOS

sobre deputados, proposição, comissão, unidade administrativa, entre outras;

- b) Prestar informações e orientar os cidadãos com base em meios/recursos disponibilizados e autorizados pela Coordenação de Relações Públicas por escrito, como dados da Intranet/CONTRATANTE, informativos, manuais, documentos, entre outros;
- c) Encaminhar as ocorrências sem solução imediata e aquelas solicitadas pela Coordenação de Relações Públicas às áreas ou unidades administrativas pertinentes, de forma a que sejam alcançadas soluções da demanda;
- d) Cadastrar o cidadão no aplicativo com os dados solicitados (nome, endereço, profissão, data de nascimento, como tomou conhecimento do serviço);
- e) Registrar por escrito e detalhadamente as demandas (mensagens) dos cidadãos no aplicativo, mantendo a documentação relacionada aos atendimentos em arquivo físico e lógico à disposição da CONTRATANTE e da supervisão do serviço;
- f) Gravar em sistema disponível, se considerada imprescindível, a íntegra da conversa telefônica mantida com o cidadão, desde que o procedimento seja comunicado e aprovado previamente pelo próprio cidadão e pela supervisão do serviço.

3.6.3.5. Proceder a chamadas telefônicas de retorno voltadas ao atendimento de demandas não solucionadas e/ou não respondidas no atendimento passivo.

3.6.3.6 Realizar teleatendimento ativo, sob orientação da Coordenação de Relações Públicas, destinado à oferta e à divulgação de informações e de serviços da CONTRATANTE, por meio de chamadas dirigidas, de campanhas de utilidade pública e de campanhas institucionais destinadas às operações e à implementação de projetos solicitados e aprovados pela instituição.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

3.6.3.7. Realizar teleatendimento ativo, sob a orientação da Coordenação de Relações Públicas, para a coleta de dados e o apoio a pesquisas quantitativas e qualitativas.

3.6.3.8. Da Formação Básica:

- Ensino médio (2º grau completo).

3.6.3.9. Da Formação Técnica:

- a) Cursos de ambiente operacional Windows, editor de texto e planilha eletrônica, preferencialmente Word e Excel, com o mínimo de 40 (quarenta) h/a os dois;
- b) Curso em teleatendimento ou em área de atendimento ao público, com um mínimo de 20 (vinte) h/a.

3.6.3.10. Experiência Profissional:

- Experiência de 01 (um) ano em teleatendimento e/ou em atividade de atendimento ao público.

3.6.3.11. Conhecimentos Específicos:

- a) Conhecimento de informática: digitação, ambiente “Windows” e Internet;
- b) Habilidade em atendimento ao público;
- c) Facilidade em comunicação oral e escrita;

3.6.4 - TÉCNICO EM MICROINFORMÁTICA:

3.6.4.1. - Das Atividades:

- a) instalar e configurar adequadamente os softwares, equipamentos e componentes de microinformática e de rede;
- b) apoiar e orientar usuários na execução de suas atividades e na operação do ambiente computacional de microinformática, solucionando dúvidas e problemas relacionados tanto a “software” quanto a “hardware”;
- c) elaborar relatórios técnicos de atendimento de manutenção corretiva;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- d) treinar os usuários nos aplicativos ou sistemas atualizados;
- e) apoiar na identificação e correção de problemas em nível de “software” aplicativo, banco de dados e comunicação de dados;
- f) realizar backups, de acordo com o cronograma estabelecido pelo órgão fiscalizador;
- g) colocar todos os recursos de informática em perfeitas condições de uso antes do início do expediente e desligar após o final do expediente;
- h) cumprir as rotinas de “backup”, atualização de bancos de dados, emissão de relatórios e demais atividades programadas pelo órgão fiscalizador;
- i) substituição de suprimentos, tais como papel, toner, etc;
- j) monitoração do funcionamento de todos os equipamentos e sistemas, devendo comunicar imediatamente ao supervisor qualquer ocorrência anormal de funcionamento;
- k) instalar e configurar elemento ativo de rede local de microcomputadores;
- l) operar softwares gerenciadores de elementos ativos de redes de microcomputadores;
- m) executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

3.6.4.2. - Da Formação Técnica:

- a) Curso de Microsoft Office 97 (Word, Access, Excel, Outlook);
- b) Cursos de Operação de Computadores e Redes de Computadores;
- c) Curso de Programação de Computadores;
- d) Curso de Sistema Operacional de Redes Windows 2000;
- e) Curso de Administração de redes Microsoft (Windows 2000);



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- f) Cursos na área de suporte a microinformática ou eletrônica.

3.6.4.3. – Dos Conhecimentos Específicos

- a) Internet e Intranet;
- b) arquitetura de computadores, principalmente plataformas Intel;
- c) arquitetura de redes locais de microcomputadores;
- d) sistemas operacional multiusuário e multitarefa;
- e) sistemas operacionais de rede Windows 2000;
- f) funcionamento básico de elementos ativos de redes de computadores como comutadores (switches), etc;
- g) equipamentos de microinformática e seus periféricos e lógica de conexão entre eles;
- h) arquitetura e funcionamento de Banco de Dados;
- i) linguagem de programação;
- j) realização de backups e restauração de sistemas e banco de dados.

4. DA INSTALAÇÃO DO SISTEMA

4.1 - Deverão ser instalados 10 (dez) Pas, com as seguintes especificações:

4.1.1 - 01 (um) microcomputador com Sistema Operacional Windows 2000, em português, conectado a uma rede local com arquitetura e configuração mínima necessária a atender os serviços a serem prestados;

4.2 - Aparelho ou interface telefônica com monofone tipo *head set* para operador de telemarketing, com ajustes de volume e qualidade do sinal.

4.3 - Mesa e cadeira individuais e demais mobiliários já instalados na atual central de atendimento localizada nas dependências da CONTRATANTE no Setor Comercial Sul em Brasília-DF.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

4.4 - A rede local deverá ser composta por, no mínimo, 01 (um) SERVIDOR com as seguintes características mínimas:

- a) capacidade de conexão com, no mínimo:
 - a.1 – 10 (dez) microcomputadores;
 - a.2 – 01 (uma) impressora com tecnologia laser ou jato de tinta colorida, com velocidade de impressão igual ou superior a 15,0 (quinze) páginas por minuto;
 - a.3 – outras redes locais;
- b) Sistema Operacional Windows Server Versão 4.0 (SP-5);
- c) Demais configurações mínimas necessárias a atender os serviços a serem prestados.

4.5 - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS – DAC

- a) reconhecer o número telefônico do assinante que esta ligando (por área, estado) e transfere a ligação ao atendente responsável pela cobertura daquela região ou assunto (roteamento);
- b) realizar o roteamento de acordo com prioridades e níveis de prioridades previamente estabelecidos;
- c) permitir a tomada de decisão sobre roteamento durante o tempo de espera;
- d) permitir ao atendente visualizar o seu desempenho e o do grupo, por meio de informações detalhadas: tamanho da fila, tempo de espera, chamadas em espera, chamadas abandonadas;
- e) permitir a liberação automática da linha, em caso de desistência do usuário;
- f) manter módulo de integração com a Unidade de Resposta Audível (URA) por meio de, no mínimo, 20 (vinte) portas dedicadas;
- g) permitir a comunicação de voz e dados por meio do protocolo IP (Internet Protocol);
- h) suportar uma capacidade de até, no mínimo, 20 (vinte) atendentes sem a necessidade de atualização de equipamento;
- i) ter capacidade para que os parâmetros do atendente, inclusive o seu login pessoal, sejam independentes da localização física do terminal de voz;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- j) possibilitar que o atendente digite códigos de motivo no aparelho, de modo a identificar eventos ocorridos durante a sua operação;
- k) ter capacidade de fornecer características das chamadas como projeção do tempo de espera em fila, para gravação e comunicação ao usuário.

4.6 - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA) e ROTEAMENTO HÁBIL

- a) permitir o atendimento automático e a reprodução de textos gravados em atendimento às ligações, orientando o usuário, passo a passo, na busca do menu desejado;
- b) suportar aplicações como a disseminação de informações com frequência e o serviço de fax;
- c) permitir a geração de relatórios e gráficos com informações estatísticas de acesso a cada menu e de tempo de duração das chamadas;
- d) permitir integração com base de dados ou aplicações externas à CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano.

4.7 UNIDADE DE DISCAGEM ANTECIPADA

No telemarketing ativo, permitir a discagem automática do próximo número da listagem quando detectar que a conversação está para terminar.

4.8 COMPUTER TELEPHONE INTEGRATION (CTI)

Permitir a integração entre computadores e telefones, por meio de servidores que sincronizem a interação entre bancos de dados e redes locais, de um lado, e os sistemas telefônicos, de outro.

4.9 - WWW (*WORLD WIDE WEB*)

Permitir que as páginas eletrônicas (sites) e a central de atendimento funcionem em harmonia.

4.10 - REDES E BANCOS DE DADOS

Devem permitir o funcionamento dos serviços de fax e de e-mail, observadas as premissas de segurança da Rede de Dados da CONTRATANTE.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

4.11 - GRAVADORES DIGITAIS

- a) Permitir a gravação automática da conversa entre o usuário e o atendente (Supervisor, Atendente Técnico ou Operador para Ouvidoria);
- b) Disponibilizar um mínimo de 20 (vinte) canais para gravação digital, com vistas ao controle de qualidade, podendo esses canais estarem associados aos logins dos atendentes;
- c) Permitir armazenamento de, no mínimo, 200 (duzentas) horas, com qualidade de compressão e que permita o acesso instantâneo à escuta de gravações;
- d) Ter capacidade de armazenamento das gravações de conversações em unidade de fita magnética tipo DAT ou em *Compact Disc* (CD).

4.12 - GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

- a) permitir o gerenciamento das PAs e a supervisão dos serviços;
- b) ter capacidade para gerar relatórios com as informações de monitoramento do sistema e o histórico de ocorrências durante a operação da Central de Atendimento, dentro de segmentações específicas:
 - b.1) gerar relatórios em tempo real do estado de navegação, do estado dos atendentes e supervisores e do estado do sistema em geral;
 - b.2) gerar relatórios históricos contendo sumário dos atendentes e supervisores, e dos grupos de troncos telefônicos, além de relatórios de navegação.

4.13 – INTEGRAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE

Para utilização dos recursos de tecnologia da informação da CONTRATANTE deverão ser observadas as orientações e padronizações utilizadas pelo Centro de Informática.

- 4.14 – Os equipamentos e softwares descritos nos itens 4.5 a 4.13 podem ser integrados e devem atender , no mínimo, as 10 (dez) Posições de Atendimento (PA) descritas nos itens 4.1 a 4.3 e ao canal E1 digital a ser contratado pela Câmara.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

5. DO ACEITE DEFINITIVO DA INSTALAÇÃO DO SISTEMA

5.1- O órgão fiscalizador emitirá, no caso de inexistência de pendências, o termo de aceitação definitiva da instalação do sistema em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da oficialização da conclusão de todos os serviços pela CONTRATADA.

5.2 - Existindo pendências, as irregularidades e deficiências encontradas pelo órgão fiscalizador serão comunicadas por escrito à empresa, que deverá saná-las no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, salvo motivo de força maior devidamente justificado e aceito pelo órgão fiscalizador.

5.3 - Sanadas as pendências, a CONTRATADA deverá oficializar a conclusão da instalação do sistema para o cumprimento do estabelecido no item 5.1.

5.4. – A conclusão da instalação do sistema são indispensáveis à percepção da 1ª parcela pecuniária mensal correspondente à prestação dos serviços.

6. DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

Considera-se o órgão fiscalizador a Coordenação de Relações Públicas da CONTRATANTE.



ANEXO N.º 02

TABELA DE MULTAS

Para efeito de aplicação de multas, são atribuídos graus às infrações, que têm a seguinte correspondência com o valor da parcela mensal do contrato:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,5 %
02	1,0 %
03	1,5 %

INFRAÇÃO	Grau
1 - Deixar de:	
a) cumprir o estabelecido no subitem 3.2 do Anexo nº 3, por ocorrência	02
b) cumprir instruções estabelecidas no subitem 3.3 do Anexo nº 3, por ocorrência	03
d) substituir empregado no prazo estipulado no subitem 3.7.1 do Anexo nº 3, por empregado e por dia de atraso	01
e) cumprir o estabelecido no subitem 3.8 do Anexo nº 3, por empregado e por dia	01
f) iniciar atendimento do chamado para manutenção corretiva do equipamento no prazo estipulado no subitem 3.10. do Anexo nº 3, por equipamento e por hora de atraso	01
g) cumprir o estabelecido no subitem 3.10.2.2 do Anexo nº 3, por equipamento	01
h) concluir reparo dentro do prazo estipulado no subitem 3.10 do Anexo nº 3, por equipamento e por hora de atraso	01
i) cumprir o exigido no subitem 3.6.1 do Anexo nº 3, por empregado e por ocorrência	01
j) realizar comunicação por escrito, conforme estabelecido no subitem 3.12 do Anexo nº 3 por equipamento e por ocorrência.	01
k) cumprir o estabelecido no subitem 3.5.3 do Anexo Nº 01, por dia de atraso	02
l) cumprir o estabelecido no subitem 3.5.4 do Anexo Nº 01, por dia de atraso	01
m) cumprir qualquer outra exigência ou obrigação contratual, ou legal, ou incorrer em qualquer outra falta sem multa prevista, por ocorrência	03
2 – Substituir qualquer equipamento, contrariando o estabelecido pelo subitem 3.10.2 do Anexo nº 3.	02
3 – Retirar equipamento das dependências da CONTRATANTE, sem autorização do órgão fiscalizador, como previsto no subitem 3.10.2.1 do Anexo nº 3.	02



CÂMARA DOS DEPUTADOS

ANEXO Nº 03

DISPOSIÇÕES GERAIS

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto da presente contratação é a prestação de serviços de instalação, operação, manutenção e atualização de uma central de atendimento (Call Center), para a CONTRATANTE, de acordo com as exigências e demais condições e especificações expressas neste instrumento e em seus Anexos.

2.2. O valor do presente contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições contratuais da proposta da CONTRATADA, em conformidade com o § 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93, correspondente ao parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

2. DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

2.1. Da Regularidade Fiscal

Para comprovação da regularidade fiscal, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) que esteja dentro do prazo de validade expresso no próprio documento;

b) prova de regularidade para com as Fazendas FEDERAL e ESTADUAL do domicílio ou sede da CONTRATADA, mediante certidões fornecidas:

b.1) pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, que fornece a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, que deverá estar dentro do prazo de validade indicado no documento;

b.2) pela Fazenda Estadual, cuja certidão deverá estar dentro do prazo de validade indicado no documento;

c) prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante Certidão Negativa de Débitos Relativos às



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, fornecida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;

d) certificado de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, fornecido pelo órgão gestor, que esteja dentro do prazo de validade expresso no próprio certificado.

2.1.1 Os documentos deverão ser apresentados em seus originais, em cópias autenticadas em cartório ou na forma de publicação em órgão da imprensa oficial ou emitidos via internet.

2.1.2 Obriga-se a CONTRATADA a declarar, quando for o caso, sob as penalidades cabíveis, a superveniência de fato impeditivo, ou que se encontra em concordata, estado falimentar ou que foi declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.

3. DAS OBRIGAÇÕES DA EXECUTANTE DOS SERVIÇOS

3.1. O contrato terá duração de 180 (cento e oitenta) dias, incluindo o prazo para início da prestação dos serviços.

3.2. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA fornecerá ao órgão fiscalizador, no prazo previsto de 10 (dez) dias, relação nominal dos empregados que prestarão os serviços, comprovando a formação básica, a experiência profissional e os conhecimentos específicos exigidos de cada empregado, mediante apresentação dos respectivos currículos. Qualquer alteração deverá ser solicitada, previamente, por escrito, à CONTRATANTE, devendo o substituto ter as mesmas qualificações, salário e benefícios do substituído.

3.2.1. A CONTRATADA, no prazo definido no parágrafo primeiro da Cláusula Segunda, indicará também à CONTRATANTE o nome de seu preposto ou empregado com competência para manter entendimentos e receber comunicações ou transmiti-las ao órgão fiscalizador, o número do telefone e/ou endereço eletrônico (e-mail) autorizado a receber os chamados para manutenção e demais solicitações.

3.3. Os empregados e/ou prepostos da CONTRATADA deverão obedecer às normas e rotinas da Secretaria de Comunicação Social da CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à segurança e



CÂMARA DOS DEPUTADOS

confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos.

3.4. A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar para si, por seus empregados ou prepostos, o mais completo e absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

3.5. A CONTRATADA reconhece que todo e qualquer serviço realizado pelo contingente alocado que tenha, direta ou indiretamente, relação com o objeto do contrato firmado, tais como aplicativos computacionais, banco de dados, etc. serão de propriedade definitiva da CONTRATANTE, não podendo ser vendidos, cedidos ou utilizados para qualquer outro fim, sem autorização prévia.

3.6. Além do estatuído neste instrumento e Anexos, a CONTRATADA cumprirá as instruções complementares do órgão fiscalizador, quanto à execução e horário de realização dos serviços e quanto à permanência e circulação de pessoas nos prédios administrativos da CONTRATANTE.

3.6.1. Para o pessoal em serviço na CONTRATANTE será exigido o porte de cartão de identificação, a ser fornecido pela prestadora dos serviços ou, no interesse administrativo, pela Departamento de Polícia Legislativa.

3.6.2. Os empregados da CONTRATADA além de portar identificação, deverão se apresentar sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no de higiene pessoal, devendo ser substituído imediatamente aquele que não estiver de acordo com esta exigência, mediante comunicação do órgão fiscalizador.

3.7. A CONTRATANTE poderá exigir a substituição de empregado da CONTRATADA caso não o julgue tecnicamente apto, ou por conveniência administrativa.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

3.7.1. Qualquer substituição de empregado por exigência da CONTRATANTE deverá ser feita no prazo máximo de sete dias, contados a partir da solicitação.

3.8. A CONTRATADA deverá manter o quantitativo de pessoal estabelecido no Anexo n.º 01, em caso de falta (justificada ou não), licença ou férias de qualquer empregado, devendo o substituto ter as mesmas qualificações, salário e benefícios do substituído.

3.9. É vedada a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

3.10. A CONTRATADA terá o prazo de 02 (duas) horas para iniciar o atendimento do chamado de manutenção corretiva dos equipamentos ou *softwares*, contadas a partir do horário de chamada até o momento de chegada do técnico ao local de instalação dos equipamentos, devendo repará-los no prazo máximo de quatro horas, contados a partir do início do atendimento.

3.10.1. Caso haja algum impedimento técnico que impeça a conclusão do reparo no prazo estabelecido no subitem 3.10, a CONTRATADA deverá solicitar ao órgão fiscalizador, por escrito, a prorrogação por até 48 (quarenta e oito) horas.

3.10.2. A retirada de qualquer equipamento pela CONTRATADA só poderá ser realizada mediante substituição por outro com características técnicas e operacional igual ou superior e com autorização do órgão fiscalizador.

3.10.2.1. Caberá ao órgão fiscalizador providenciar a autorização para a saída de qualquer equipamento de propriedade da CONTRATADA.

3.10.2.2. A devolução de qualquer equipamento deverá ser comunicada imediatamente, por escrito, ao órgão fiscalizador.

3.11. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

3.12. A CONTRATADA comunicará, verbal e imediatamente, ao órgão fiscalizador todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no prazo de 48 horas, reduzirá a escrito a comunicação verbal, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos.

3.13. Os empregados contratados pela CONTRATADA e colocados à disposição da CONTRATANTE, embora sujeitos às normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício.

3.14. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados, por exigência do órgão fiscalizador, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar.

3.15. É expressamente proibida a utilização dos telefones instalados na CONTRATANTE, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para tratar de assuntos alheios ao serviço. Será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e de longa distância registrados nas contas dos telefones mencionados, quando comprovadamente realizados por empregado da CONTRATADA e que não tenha sido realizado em razão do objeto do serviço.

3.16. A CONTRATANTE fiscalizará o cumprimento de suas determinações quanto aos salários, mediante exame da Carteira de Trabalho e Previdência Social, a qual, quando solicitada, deverá ser encaminhada ao órgão fiscalizador.

3.17. Os serviços extraordinários decorrentes de prorrogação de Sessão ou de realização de eventos fora do expediente normal de trabalho, em fins de semana ou em feriados serão pagos pela CONTRATADA, respeitados os limites fixados pela legislação por empregado.

3.18. As tarefas alocadas aos empregados da CONTRATADA que não puderem ser executadas no horário normal de trabalho, estabelecido



CÂMARA DOS DEPUTADOS

no Anexo n.º 01, serão executadas extraordinariamente em outro horário, de preferência aos sábados, domingos, feriados ou no período noturno em dias úteis, a critério do órgão fiscalizador.

3.18.1 As remunerações correspondentes às tarefas citadas nos subitens 3.17 e 3.18 serão pagas pela CONTRATADA, respeitado os limites fixados pela legislação por empregado, e posteriormente indenizados pela CONTRATANTE, mediante apresentação de fatura em separado.

4. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

4.1. Ocorrendo atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE para dar início à execução dos serviços, à CONTRATADA será imposta multa cumulativa calculada sobre o valor da contratação, de acordo com a seguinte tabela:

DIAS DE ATRASO	PERCENTUAL (%)	PERCENTUAL MULTA (%)
1º ao 10º dia	0,1	0,1 a 1,0
11º ao 20º dia	0,2	1,2 a 3,0
21º ao 30º dia	0,3	3,3 a 6,0
31º ao 40º dia	0,4	6,4 a 10
41º ao ...	1,0	11 a 20

4.2. Findo o prazo fixado sem que a CONTRATADA tenha iniciado a execução dos serviços, além da multa prevista no item anterior, poderá, a critério da Câmara, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

4.3. Pela recusa, a qualquer tempo, em executar o serviço, fica igualmente a CONTRATADA sujeita à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor remanescente do contrato, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

4.4. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a descontar o valor correspondente a dano ou prejuízo eventualmente causado, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

4.5. O valor das multas aplicadas e/ou correspondente ao dano



CÂMARA DOS DEPUTADOS

ou prejuízo eventualmente causado na forma do item 4.4, serão descontados dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou recolhido pela CONTRATADA à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de cinco dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor, independentemente da sua transcrição.

4.6. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses aventadas pelo artigo 126 do REGULAMENTO.

4.7. O contrato poderá também ser rescindido pela CONTRATANTE se a empresa degradar o nível técnico dos serviços ou ocorrer a queda de padrão técnico da equipe, sem que disso ocorra obrigação de indenizá-la.

4.8. Ocorrendo rescisão contratual na forma do inciso I do artigo 127 do REGULAMENTO, a CONTRATANTE adotará as medidas ordenadas pelo artigo 128 do citado normativo.

4.9. Pelo não-cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas, serão impostas à empresa CONTRATADA multas por infração cometida, de acordo com a tabela constante do Anexo nº 02 deste instrumento, observando-se o disposto neste item.

5. DO PAGAMENTO

5.1. O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela CONTRATANTE será efetuado em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

5.1.1. As faltas ao serviço do pessoal que executará os serviços à CONTRATANTE, a serem apontadas pelo órgão fiscalizador, desde que a CONTRATADA não tenha promovida as devidas substituições, serão descontadas das parcelas mensais, sem prejuízo da aplicação de penalidades, nos termos definidos no Anexo n.º 02 deste instrumento.

5.2. O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA em agência bancária indicada, mediante a apresentação em duas vias de nota fiscal/fatura discriminada, emitidas no mês subsequente ao da prestação dos serviços, para atestação pelo órgão fiscalizador.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

5.2.1. A instituição bancária, a agência e a conta corrente deverão estar indicados nota fiscal/fatura.

5.2.2. O pagamento será feito com prazo não superior a trinta dias, contado do aceite definitivo do serviço e da comprovação da regularidade da documentação fiscal apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

5.3. Para liberação das faturas, a CONTRATANTE levará em consideração o cumprimento de todas as cláusulas contratuais.

5.4. Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que tratam o art.31 da Lei nº 8.212, de 1991, com a redação dada pela Lei nº 9.711, de 1998, o art. 64 da Lei nº 9.430, de 1996, e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

5.4.1. Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas neste item a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.