



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 16/2019

OBJETO: Prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA nas dependências da Ouvidoria Regional Eleitoral.

Ampla Participação

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO nº 16/2019
PROCESSO ADMINISTRATIVO DIGITAL Nº 5358/2019

PREÂMBULO

O Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão-TRE, neste ato designado **TRIBUNAL** torna público para conhecimento de todos que fará realizar, às **14:00 horas (horário de Brasília)**, do dia **05/07/2019**, sob o comando do Pregoeiro Oficial, designado pela **PORTARIA Nº 1250/2018**, de 28 de dezembro de 2018, do Presidente do **TRE-MA**, por meio do uso de tecnologia da informação, Licitação na modalidade **PREGÃO**, na **FORMA ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO**, mediante as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, decorrentes do Processo Administrativo Digital nº **5358/2019**.

A Licitação será regida pela **LEI Nº 10.520/2002, LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006, LEI COMPLEMENTAR Nº 147/2014, LEI Nº 8.666/1993, RESOLUÇÃO Nº 169/2013 – CNJ, RESOLUÇÃO Nº 23.234/2010 – TSE, DECRETO Nº 5.450/2005, DECRETO Nº 8.538/2015** e demais normas aplicáveis à matéria, naquilo que não contrarie este edital e pelas cláusulas e condições abaixo declinadas.

A Sessão Pública será realizada através do site www.comprasgovernamentais.gov.br e conduzida pelo **PREGOEIRO**, na sala da **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**, no 1º andar do Anexo ao prédio sede do **TRIBUNAL**, na Avenida Senador Vitorino Freire, s/nº - Bairro Areinha, nesta cidade de São Luís, Estado do Maranhão.

Todos os horários estabelecidos neste edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão, para todos os efeitos, o horário de Brasília, Distrito Federal, inclusive para contagem de tempo e registro no **SISTEMA ELETRÔNICO**, daqui por diante denominado **SISTEMA**, e na documentação relativa ao certame.

Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização desta Licitação na data acima mencionada, o evento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente **PREGÃO** a **prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA nas dependências da Ouvidoria Regional Eleitoral, conforme especificações deste edital e seus anexos.**

1.2. A prestação de serviços deverá ser realizada em rigorosa observância ao Termo de Referência – Anexo I deste Edital e as normas vigentes que a ele se aplicarem.

1.3. O custo ANUAL máximo para o objeto desta Licitação está estimado pelo **TRIBUNAL** em **R\$ 135.815,00 (cento e trinta e cinco mil oitocentos e quinze reais)**, conforme detalhamento no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

1.4. Em caso de discordância existente entre as especificações dos objetos descritas no **SISTEMA** e as especificações técnicas constantes do Edital, prevalecerão as do Edital.

2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste **PREGÃO** as empresas que atenderem a todas as exigências deste Edital, inclusive quanto à documentação constante neste edital e em seus anexos.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

2.2. A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atuará como provedor do **SISTEMA ELETRÔNICO COMPRASGOVERNAMENTAIS**, daqui por diante denominado **SISTEMA**.

2.3. O **TRIBUNAL** não se responsabilizará por eventual desconexão sua ou dos LICITANTES ao referido **SISTEMA**.

2.4. Não poderão participar deste **PREGÃO**:

- a) Empresa que se encontre sob recuperação judicial ou extrajudicial ou ainda com pedido de falência, concurso de credores, processo de insolvência, dissolução ou liquidação, observado o disposto no item 10.7, "a.1" deste Edital;
- b) Empresa estrangeira não autorizada a funcionar no país.
- c) Empresa que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal ou do Distrito Federal, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- d) Empresa impedida de licitar e contratar com a União ou suspensa temporariamente de licitar e impedida de contratar com este Tribunal.
- e) Empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste **PREGÃO**.
- f) Empresa que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento.
- g) Empresa cujos proprietários e ou/ sócios exerçam mandato eletivo capaz de ensejar os impedimentos previstos no art. 29, inciso IX c/c e art. 54, I, "a" e II, "a", da Constituição Federal.

2.5. O LICITANTE deverá manifestar, através de **Declaração Específica**, disponibilizada pelo **SISTEMA**, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação para o presente **PREGÃO**, bem como que a PROPOSTA está em conformidade com as exigências editalícias, sujeitando-se às sanções previstas neste instrumento convocatório, na hipótese de declaração falsa.

2.6. Nos itens (ou lotes, se for o caso) com preço total de referência igual ou inferior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), expressamente indicados no Termo de Referência - Anexo I deste edital, somente poderão participar empresas que atenderem a todas as exigências deste Edital e estiverem, nos termos do artigo 3º, incisos I e II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, enquadradas como **Microempresas** ou **Empresas de Pequeno Porte** e, ainda, devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através do site www.comprasgovernamentais.gov.br.

2.7. Para efeitos de participação das **Microempresas** ou **Empresas de Pequeno Porte** nesta licitação, nos termos do art. 3º, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, são considerados:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

a) **Microempresa** – o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais).

b) **Empresa de Pequeno Porte** – o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais).

2.8. Não fará jus ao regime diferenciado e favorecido nas licitações públicas previsto na Lei Complementar nº 123/2006 a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte:

- a) de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
- b) que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
- c) de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado, nos termos da referida Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Nº 123/2006;
- d) cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- e) cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- f) constituída sob a forma de cooperativa, salvo as de consumo;
- g) que participe do capital de outra pessoa jurídica;
- h) que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
- i) resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
- j) constituída sob a forma de sociedade por ações.

2.9. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte participantes desta licitação deverão comprovar seu enquadramento e condição através de Declaração Específica registrada em campo específico do **SISTEMA**, nos termos do **subitem 5.4** deste Edital, facultado ao **TRIBUNAL** se for o caso, promover diligência com a finalidade de comprovar o enquadramento do licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte diante das normas da Lei.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

2.10. O enquadramento, reenquadramento e desenquadramento das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, consoante dispõe o artigo 3º e seus parágrafos, da Lei Complementar nº. 123/2006 será comprovado através de Certidões Específicas emitidas pelas Juntas Comerciais, nos termos do art. 1º da Instrução Normativa nº 10, de 05 de dezembro de 2013, do Departamento de Registro Empresarial e Integração - DREI.

2.11. O licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no **SISTEMA**, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

2.12. Na hipótese de haver diferença na descrição do objeto registrada no **SISTEMA** (www.comprasgovernamentais.gov.br) e nas especificações constantes no Termo de Referência - **ANEXO I** deste Edital, deverá ser considerada a do Edital.

3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1. A empresa interessada em participar deste **PREGÃO** deverá providenciar, previamente, o credenciamento perante a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, provedor do **SISTEMA** utilizado nesta Licitação, no site www.comprasgovernamentais.gov.br, devendo também cadastrar-se no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

3.2. O credenciamento do interessado dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao **SISTEMA**.

3.3. O credenciamento do LICITANTE, bem como a sua manutenção, dependerá de registro Cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

3.4. O credenciamento junto ao provedor do **SISTEMA** implica responsabilidade legal do LICITANTE ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao **PREGÃO**, assumindo como firmes e verdadeiras suas PROPOSTAS e lances, inclusive os atos por eles praticados.

3.5. O LICITANTE credenciado deve acompanhar as operações do **SISTEMA** durante o procedimento licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo **SISTEMA** ou de sua desconexão.

3.6. O uso da senha de acesso ao **SISTEMA** pelo LICITANTE é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do **SISTEMA** ou ao **TRIBUNAL** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que provocados por terceiros.

4. DAS DATAS DO RECEBIMENTO E DA ABERTURA DAS PROPOSTAS

4.1. Os LICITANTES deverão observar as datas e horários, com base no horário de Brasília, previstos para a realização deste **PREGÃO**, nos termos que seguem:

a) Data de recebimento das Propostas	Do dia 25/06/2019 até as 14:00 horas do dia 05/07/2019
b) Data da abertura das Propostas	Às 14:00 horas do dia 05/07/2019

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

5. DA PROPOSTA DE PREÇOS

5.1 A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ser formulada de acordo com as especificações constantes do ANEXO I deste Edital e registrada no **SISTEMA**, sendo obrigatório o preenchimento do campo **descrição complementar**, onde deverão ser transcritas as especificações dos serviços a serem prestados de forma clara e precisa.

5.2 Até a data e hora de início da Sessão Pública prevista neste Edital, o LICITANTE poderá acessar o **SISTEMA** para retirar, alterar ou complementar a PROPOSTA DE PREÇOS formulada. Após o início da Sessão a PROPOSTA DE PREÇOS não poderá mais sofrer alterações ou ser retirada.

5.3 As PROPOSTAS DE PREÇOS dos concorrentes deste **PREGÃO** contendo a descrição dos serviços, os valores e demais especificações exigidas e eventuais anexos ficarão disponíveis na *internet*.

5.4 O LICITANTE, no ato de envio de sua proposta, deverá encaminhar, de forma virtual, utilizando a funcionalidade existente no sistema de pregão eletrônico, as seguintes declarações:

- a) Inexistência de fato superveniente que o impeça de participar do certame;
- b) Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- c) Concordância com as condições estabelecidas neste Edital e que atende aos requisitos de HABILITAÇÃO;
- d) Atendimento aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para microempresas e empresas de pequeno porte, se for o caso;
- e) Elaboração independente de proposta, consoante Instrução Normativa nº 02, de 17 de setembro de 2009 do Ministério, Orçamento e Gestão.

5.5 A falsidade das DECLARAÇÕES prestadas pelo LICITANTE caracteriza crime previsto no artigo 299 do Código Penal, sujeitando-o ainda às sanções previstas no **Decreto nº 5.450/2005**.

5.6 Os itens da PROPOSTA DE PREÇOS que eventualmente contemplem objetos que não correspondam às especificações contidas no ANEXO I deste Edital serão desconsiderados.

5.7 Se o LICITANTE declarar, em campo próprio do SISTEMA, que atende aos requisitos do art. 3º da LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006 para fazer *jus* aos benefícios previstos nesta Lei, fica facultado ao TRIBUNAL promover diligência com a finalidade de comprovar o seu enquadramento.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1 O **PREGOEIRO**, via **SISTEMA**, dará início ao **PREGÃO** com a abertura da Sessão Pública, na data e horário indicados no preâmbulo deste edital, com a divulgação das PROPOSTAS DE PREÇOS recebidas em conformidade com as normas conduzidas no **ITEM 5** deste Edital.

6.2 A comunicação entre o **PREGOEIRO** e os LICITANTES ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagem, em campo próprio do **SISTEMA**.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

6.3 Cabe ao LICITANTE acompanhar as operações no **SISTEMA** durante a **Sessão Pública** do **PREGÃO**, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo **SISTEMA** ou de sua desconexão.

6.4 O **SISTEMA** ordenará, automaticamente, as PROPOSTAS classificadas pelo **PREGOEIRO**, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.5 Ordenadas as **PROPOSTAS**, o **PREGOEIRO** dará início à fase competitiva, quando então os LICITANTES poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do **SISTEMA**.

6.6 Da Sessão Pública do **PREGÃO** será lavrada ata circunstanciada e imediatamente disponibilizada na *internet* pelo **SISTEMA**, para acesso livre.

7. DA FASE COMPETITIVA COM A FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar seus lances, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos. A cada lance ofertado, o licitante será imediatamente informado do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.2 Os lances serão ofertados pelo **VALOR TOTAL ANUAL DO ITEM**, nas condições definidas no Termo de Referência - **ANEXO I** deste edital;

7.3 O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo **SISTEMA**.

7.4 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.5 Durante a Sessão Pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.

7.6 A etapa de lances da Sessão Pública será colocado em aviso de iminência para encerramento por decisão do **PREGOEIRO**. O **SISTEMA** encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.7 Não poderá haver desistência dos lances efetuados, sujeitando-se a proponente desistente às penalidades previstas no art. 28 do Decreto n. 5.450/05.

7.8 Durante a fase de lances o **PREGOEIRO** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja considerado inexecutável, desclassificando a proposta do licitante.

7.9 Após o encerramento da etapa competitiva de lances, o **PREGOEIRO** poderá encaminhar, pelo **SISTEMA**, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital. A negociação poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.10 No caso de desconexão do **PREGOEIRO** no decorrer da etapa de lances, se o **SISTEMA** permanecer acessível aos licitantes os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

7.11 Quando a desconexão do **PREGOEIRO** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a Sessão do **PREGÃO** poderá ser suspensa e reiniciada após a comunicação expressa aos licitantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

7.12 Nos itens (ou lotes, se for o caso) com preço total de referência superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), expressamente indicados no Termo de Referência - Anexo I deste Edital, encerrada a etapa de lances será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, devendo, ainda, a própria empresa declarar, em campo próprio do **SISTEMA**, que atende aos requisitos do art. 3º da LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006 para fazer jus aos benefícios previstos ali previstos.

7.12.1 O sistema identificará em coluna própria as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentado pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.12.2 Caso a melhor oferta válida tenha sido apresentada por empresa de maior porte, as propostas de licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.12.3 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.12.4 Caso a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes qualificadas como microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.12.5 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8. DA PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS

8.1. Finda a fase de lances, o licitante detentor do **MENOR LANCE** deverá encaminhar no prazo máximo de **20 (vinte) horas**, por meio eletrônico, sua **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** com o valor readequado ao valor do lance vencedor, bem como os demais dados constantes do **subitem 8.3** deste edital, para sua elaboração.

8.2. O não envio da **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** pelo LICITANTE no prazo estabelecido implicará desclassificação do LICITANTE, decadência do direito à contratação, sem prejuízo de multa, limitada a 30% (trinta por cento) do valor da contratação, impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e descredenciamento no SICAF, cabendo ao PREGOEIRO convocar os LICITANTES na ordem remanescente dos lances e dar continuidade ao PREGÃO.

8.3. A **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** deverá conter as seguintes informações:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

- a) Razão Social da Empresa, com endereço e número do CNPJ/MF;
- b) Especificações claras e detalhadas dos serviços ofertados, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência ANEXO I deste Edital.
- c) Preços MENSAL e ANUAL do ITEM consoante PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS, constante do Termo de Referência ANEXO I do Edital, em reais, em algarismos, e valor global da proposta, inclusas todas as despesas (remuneração e insumos: auxílios alimentação e transporte, treinamento/capacitação/reciclagem) com mão de obra, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, vedada a inclusão a título de IRPJ e CSLL, e qualquer outra despesa, que incidir na execução dos serviços, bem como, todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação da mão de obra a ser alocado na prestação dos serviços contratados devem estar contemplados no preço final da proposta;
- d) Planilha de custo da mão-de-obra envolvida na execução dos serviços, em quadros resumo e demonstrativo, especificando a remuneração da mão de obra, a quantidade de empregados nos serviços, conforme modelo constante da planilha do Termo de Referência – ANEXO I deste Edital.

d.1) A empresa optante pelo Simples Nacional não poderá gozar, nesta licitação, de nenhum benefício tributário na condição de optante, em prestígio ao princípio da igualdade, devendo preencher sua Planilha de Custos e Formação de Preços conforme o Regime Tributário que irá optar, caso seja contratada (Lucro Presumido ou Lucro Real).

- e) Quadro resumo, conforme modelo apresentado abaixo, preenchendo todos os dados nele constantes, inclusive apresentando o quantitativo de alocados que executarão os serviços;

CUSTO TOTAL DOS SERVIÇOS TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO									
Item	Tipo de Serviço	Qtd. Estimada de postos	Total UNITÁRIO dos Serviços Ordinários	Total MENSAL dos Serviços Ordinários	Total ANUAL dos Serviços Ordinários (= 3*12meses)	Serviços Extraordinários em ANO ELEITORAL			TOTAL ANUAL GERAL (Serv Ordinários + Extraordinários)
						Qtd estimada de serviços extras (em horas)	Valor da hora	Total ANUAL	
1	Serviços terceirizados de Teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA	4				234			

- f) Declaração de quais os sindicatos envolvidos (patronal e laboral) nas relações trabalhistas advindas do cumprimento das obrigações do objeto deste Termo de Referência e as respectivas datas-bases e vigências, bem como enviar junto com as propostas, cópia do acordo ou convenção coletiva de trabalho da categoria envolvida na prestação do serviço, em que se fundamentou para formar sua planilha de custos.

f.1) A Licitante deverá utilizar a Convenção ou Acordo Coletivo vigente na data da publicação deste edital, para elaborar sua proposta;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

g) Prazo de validade, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da Sessão Pública designada no preâmbulo deste edital;

h) Dados da empresa licitante tais como: telefone, e-mail, banco, agência, número da conta-corrente e praça de pagamento (facultada a apresentação destas informações quando da contratação);

i) Planilha de custo com detalhamento do valor do serviço extraordinário a ser realizado em ano eleitoral.

8.4. Uma vez aberta a **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS**, não serão admitidas retificações de preços ou alterações nas condições estipuladas, nem tampouco com mais de uma cotação, exceto no caso de disputa por meio de lances inseridos no **SISTEMA**, conforme previsto neste edital.

8.5. Decorrido o prazo de validade da **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos, cabendo, no caso, negociação com o **TRIBUNAL** para manter o preço proposto.

8.6. O **TRIBUNAL** poderá solicitar ao licitante a prorrogação do prazo de validade da **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** por até 30 (trinta) dias. Neste caso, tanto a solicitação quanto a aceitação serão formuladas por escrito, sendo facultado ao licitante recusar ou aceitar o pedido; entretanto, no caso de concordância, a **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** não poderá ser modificada.

8.7. Verificando-se discordância entre o preço unitário e o total da **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS**, prevalecerá o primeiro, sendo corrigido o preço total; ocorrendo divergência entre valores numéricos e os por extenso, prevalecerão os últimos. Se o licitante não aceitar a correção de tais erros, sua **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** será rejeitada, convocando-se a empresa subsequentemente classificada, se houver.

8.8. Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação da **PROPOSTA ESCRITA DE PREÇOS** serão de responsabilidade exclusiva do licitante.

8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no "chat" prazo mínimo de **04 (quatro) horas**, sob pena de não aceitação da proposta no julgamento de que trata o item 9 deste Edital.

8.9.1. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.9.2. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.9.3. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.9.4. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

8.9.4.1. Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

8.10. Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos artigos 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 13/11/2009 e alterações, a licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, que, porventura venha a ser contratada, não poderá se beneficiar da condição de optante e estará sujeito à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, art. 30, inciso II e art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

8.11. A licitante optante pelo Simples Nacional que porventura venha a ser contratada, no prazo de 90 (noventa) dias contado da data da assinatura do contrato, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

8.11.2. Caso o licitante optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, o próprio TRE-MA, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

8.12. A vedação estabelecida no item anterior e a formulação da planilha conforme item 8.3.d.1 deste edital não se aplicam às atividades de que trata o art. 18, § 5º-C, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, conforme dispõe o art. 18, § 5º-H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

9. DO JULGAMENTO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

9.1. O **PREGOEIRO** examinará a PROPOSTA classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao determinado para a contratação e as especificações constantes do Termo de Referência - ANEXO I e verificará, em seguida, a habilitação do LICITANTE nas condições definidas no **ITEM 10** deste edital. Serão observadas no julgamento das PROPOSTAS as seguintes condições:

9.1.1. No julgamento das PROPOSTAS, a classificação dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo considerada vencedora a PROPOSTA que atender às condições do Edital e ofertar o MENOR LANCE.

9.1.2. O critério de aceitabilidade do melhor preço terá como parâmetro o valor máximo determinado pelo EDITAL.

9.1.3. Serão desclassificadas as PROPOSTAS que não atenderem às condições exigidas no Edital, apresentarem preços acima do máximo estabelecido ou forem manifestamente inexequíveis.

9.1.4. As PROPOSTAS com preços inexequíveis são consideradas aquelas cujo LICITANTE não venha a demonstrar, mediante solicitação do **PREGOEIRO**, sua

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.

9.1.5. O **PREGOEIRO**, no julgamento das PROPOSTAS, poderá realizar diligências ou requisitar informações, incluindo esclarecimentos e detalhamentos sobre as PROPOSTAS, sem implicar modificação de seu teor ou inclusão de documento ou informação que deveria constar originalmente na PROPOSTA. A não apresentação das informações solicitadas implicará o julgamento no estado em que se encontram as PROPOSTAS, podendo resultar em sua desclassificação.

9.2. O **PREGOEIRO** poderá solicitar também pareceres de técnicos para orientar sua decisão.

9.3. Se a PROPOSTA não for aceitável ou se o LICITANTE não atender às exigências Editalícias, o **PREGOEIRO** examinará as PROPOSTAS subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma PROPOSTA que atenda a todas as exigências do Edital. O **PREGOEIRO** poderá negociar com o Proponente para que seja obtido preço melhor.

9.4. No julgamento das PROPOSTAS, o **PREGOEIRO** poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância da PROPOSTA, mediante despacho fundamentado, registrado em Ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

10. DA HABILITAÇÃO

10.1. Após aceitação da PROPOSTA, o **PREGOEIRO** verificará a HABILITAÇÃO do LICITANTE e, em seguida, anunciará o LICITANTE vencedor, que será convocado pelo **TRIBUNAL**, após homologação do resultado do **PREGÃO**, para assinar contrato ou instrumento equivalente no prazo e condições definidos neste edital.

10.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF (prova de regularidade fiscal federal, estadual e municipal e trabalhista);
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- d) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU; (<http://portal.tcu.gov.br/responsabilizacao-publica/licitantes-inidoneas/>)

10.2.1 As consultas referentes às alíneas “b”, “c” e “d” podem ser substituídas pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (<http://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

10.3. A consulta aos cadastros do item 10.2 será realizada em nome da empresa licitante e também do sócio(a) majoritário(a), por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio(a) majoritário(a).

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

10.4. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

10.5. O Pregoeiro, então, consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.

10.6. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

10.7. O licitante será convocado a encaminhar, via SISTEMA:

a) Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da Licitante, com emissão de até 60 dias da abertura da licitação;

a.1) No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis 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, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

b.1) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

c) comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

a) c.1) Comprovação do patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

b) Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou Lote pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

d.1) Para fins de cálculo do Pregoeiro, a Administração cadastrará como parâmetro o período de 12 (doze) meses correlato à contratação, considerando o prazo de apuração anual das demonstrações financeiras.

c) Declaração de que detêm pleno conhecimento do objeto do certame, nada podendo alegar em seu favor futuramente caso seja a vencedora do certame;

d) Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

f.1) A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social.

f.2) Quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

e) A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa de direito público ou privado, comprovando que tenha prestado serviços terceirizados compatíveis com o objeto da presente contratação.

g.1) Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificadas no contrato social vigente, e com período não inferior a 3 anos;

g.2) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN n. 5, de 2017 – MPDG;

g.3) Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN n. 5, de 2017 – MPDG;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

g.4) Considerando que o número de postos de trabalho a ser contratado é inferior a 40 (quarenta), a licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) em número equivalente ao da contratação;

g.5) Será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos;

g.6) A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópias dos contratos que deram suporte às contratações informadas, endereços atuais dessas contratantes, telefones e locais onde foram prestados esses serviços;

g.7) Declaração de que o licitante possui ou instalará escritório em São Luís, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir do início da vigência do contrato.

f) Habilitação jurídica

h.1) no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;

h.2) em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

h.3) inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

h.4) inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

h.5) decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

10.8. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter as certidões correspondentes através do sítio oficial, na hipótese de se encontrarem vencidas no referido sistema ou no caso de documentos exigidos para a HABILITAÇÃO que não estejam contemplados no SICAF, deverão ser enviados pelo SISTEMA, no prazo máximo de **04 (quatro) horas**, após o encerramento da fase de lances ou da solicitação do **PREGOEIRO** no **SISTEMA**, conforme o caso, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista das licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

10.9. O **PREGOEIRO**, constatando que a documentação apresentada pelo LICITANTE atende às exigências editalícias, proclamará HABILITADO o LICITANTE e, aquele que deixar de apresentar a documentação exigida ou apresentar de forma irregular será proclamado INABILITADO.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

10.10. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados para HABILITAÇÃO deverão estar em nome do LICITANTE, e preferencialmente, com o número do CNPJ e o respectivo endereço.

10.11. Se o LICITANTE for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o LICITANTE for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.12. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

10.12.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

10.13. Constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e/ou trabalhista de microempresas e empresas de pequeno porte, o certame será suspenso e a empresa será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa, apresentada dentro dos primeiros 5 (cinco) dias úteis.

10.14. A não-regularização fiscal e/ou trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.

10.15. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

10.16. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

10.17. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.18. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

10.19. A abertura da fase recursal em relação ao resultado do certame ocorrerá após os prazos de regularização fiscal e trabalhista de que trata o subitem 10.13.

10.20. Para fins de HABILITAÇÃO, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de Certidões constitui meio legal de prova.

11. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

11.1. Declarado o vencedor, o **PREGOEIRO** abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, em campo próprio do **SISTEMA**, para manifestação de recurso dos LICITANTES.

11.2. O LICITANTE que tiver sua intenção de Recurso aceita deverá registrar as razões do Recurso, em campo próprio do **SISTEMA**, no prazo de 3 (três) dias, ficando os demais LICITANTES, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões, também via **SISTEMA**, em

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

igual prazo, que começará a contar do término do prazo do LICITANTE Recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos. Decorridos esses prazos, o **PREGOEIRO** terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para proferir sua decisão. O acolhimento do Recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.3. Caso não reconsidere sua decisão, o **PREGOEIRO** submeterá o Recurso, devidamente informado, à consideração da autoridade superior do **TRIBUNAL**, que proferirá decisão definitiva. Decidido o Recurso, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da Licitação ao LICITANTE vencedor.

11.4. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor Recurso, no momento da Sessão Pública, implica decadência desse direito, ficando o **PREGOEIRO** autorizada a adjudicar o serviço ao LICITANTE vencedor.

11.5. Os autos do Processo licitatório permanecerão com vista franqueada aos interessados na **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**, no endereço indicado neste Edital.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. Declarado o vencedor e não havendo manifestação de Recursos, o **PREGOEIRO**, através do **SISTEMA** fará a adjudicação do objeto desta Licitação ao vencedor e, em seguida, a autoridade superior do **TRIBUNAL** homologará a Licitação e autorizará a celebração do contrato.

12.1.1. Para os itens em que houver recurso, caberá à autoridade superior os procedimentos de adjudicação do objeto.

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

13.1. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da Sessão Pública deste **PREGÃO**, qualquer pessoa poderá impugnar o Edital, na forma eletrônica.

13.2. Caberá ao **PREGOEIRO** decidir sobre a impugnação formulada, podendo, se for o caso, auxiliar-se pelo setor responsável pela elaboração do Termo de Referência e ainda pela Assessoria Jurídica do **TRIBUNAL**.

13.3. Se a impugnação contra o Edital for acolhida, o Edital será alterado e será definida e publicada nova data para realização do certame, pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original. Caso a alteração no ato convocatório possa inquestionavelmente afetar a elaboração da PROPOSTA DE PREÇOS, o prazo inicialmente estabelecido será reaberto.

13.4. Decairá do direito de impugnar perante o **TRIBUNAL** os termos deste Edital aquele que, aceitando-os sem objeção, venha a apontar, depois do julgamento, falhas ou irregularidades que o viciariam, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

14. DO CONTRATO

14.1. Após a homologação, a contratação será formalizada pelo **TRIBUNAL** por meio de instrumento contratual nos moldes do Modelo da Minuta de Contrato - ANEXO II deste Edital, ou ainda, quando for o caso, pela emissão da nota de empenho, ordem de serviço ou outro instrumento similar, conforme dispõe o art. 62, da Lei nº 8.666/1993.

14.2. O Contrato a ser firmado terá suas cláusulas e condições reguladas pelas Leis nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993 e pelos Decretos nº 5.450/2005 e nº 7.892/2013, nos termos da Minuta do Contrato, ANEXO II deste Edital.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

14.3. Após a assinatura do Contrato o **TRIBUNAL**, através da Coordenadoria de Licitações, Aquisições e Contratos, providenciará, até o quinto dia do mês subsequente ao mês da assinatura do Contrato, a resenha do Contrato para publicá-la no Diário Oficial da União, até o vigésimo dia desse mês. A publicação do extrato resumido do Contrato poderá ser acompanhada pelo CONTRATADO no site www.in.gov.br.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. De acordo com o **ITEM 20** do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

16. DA RESCISÃO

16.1. O **TRIBUNAL** poderá rescindir o Contrato desde que ocorra qualquer das hipóteses previstas no artigo 78, da Lei nº 8.666/93, com as consequências indicadas no seu artigo 80, sem prejuízo das sanções previstas naquela Lei e neste edital, nas condições estabelecidas na Minuta do Contrato, **ANEXO II** deste edital.

17. DO PAGAMENTO

17.1. De acordo com a **CLÁUSULA TERCEIRA** da Minuta do Contrato – Anexo II deste Edital.

18. DA CONTA VINCULADA

18.1. De acordo com a **CLÁUSULA QUARTA** da Minuta do Contrato – Anexo II deste Edital.

19. DAS OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL

19.1. O TRIBUNAL obriga-se a cumprir todas as exigências editalícias, inclusive as que estão estabelecidas na Cláusula Quinta da Minuta do Contrato – Anexo II deste Edital

20. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

20.1. A LICITANTE VENCEDORA obriga-se a cumprir todas as exigências editalícias, inclusive as que estão estabelecidas na Cláusula Sexta da Minuta do Contrato – Anexo II deste Edital

21. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA CONTRATUAL

21.1. De acordo com a **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** da Minuta do Contrato – Anexo II deste Edital.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. O edital deste **PREGÃO** se encontra disponível nos endereços eletrônicos www.comprasgovernamentais.gov.br e www.tre-ma.jus.br, assim como copiado mediante a apresentação de pendrive, para sua gravação.

22.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes a esse procedimento licitatório deverão ser enviados ao **PREGOEIRO** até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da Sessão Pública, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, para o endereço: licitacao@tre-ma.jus.br.

22.3. É facultado ao **PREGOEIRO**, auxiliado pela equipe de apoio, proceder em qualquer fase desta licitação a diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da **PROPOSTA**.

22.4. Caso não seja possível decidir de imediato sobre a aceitabilidade da **PROPOSTA** ou dos documentos de **HABILITAÇÃO**, o **PREGOEIRO** poderá suspender o **PREGÃO** e marcar nova data para sua aceitabilidade ficando intimados, no mesmo ato, os licitantes.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

22.5. A apresentação da **PROPOSTA** de preços obriga o LICITANTE declarado vencedor ao cumprimento de todas as condições deste edital, sujeitando-se o licitante às sanções previstas neste edital e na legislação aplicada à espécie.

22.6. Quaisquer informações relativas a esta licitação serão prestados pelo (a) **PREGOEIRO(A)** e membros da equipe de apoio na **Seção de Análise e Licitação - SELIC**, localizada no primeiro andar do Anexo ao prédio sede do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, situado na Av. Senador Vitorino Freire, s/n, Areinha, São Luís, através dos fones/fax: (98) 2107-8876/8802, ou pelo e-mail licitacao@tre-ma.jus.br, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário das 13 às 19h, obedecidos os seguintes critérios:

21.6.1. Em hipótese alguma serão aceitos entendimentos verbais entre interessados e o **TRIBUNAL**;

21.6.2. Os esclarecimentos aos consulentes serão comunicados a todos os demais interessados que tenham adquirido o presente Edital.

21.6.3. Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) **PREGOEIRO(A)**, que decidirá com base nas normas conduzidas pela legislação em vigor aplicada à espécie.

22.7. Fazem parte integrante deste Edital o Anexo I – Termo de Referência e Anexo II - Minuta do Contrato.

São Luís, 28 de maio de 2019.

KÁTIA LIMA SILVA MIRANDA
Chefe da SELIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

ANEXO I DO EDITAL
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços terceirizados de Teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA, de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas neste Termo de Referência.

2. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (ATENDIMENTO)

Nas dependências da Ouvidoria Regional Eleitoral, localizada no 1º andar do Prédio-Sede do TRE-MA, localizado na Avenida Senador Vitorino Freire, s/nº, Areinha, Cep: 65.010-917.

3. JUSTIFICATIVA

3.1 Em atendimento à Lei n.º 12.527/2011, bem como à Resolução TRE-MA n.º 8373/2013, foi estabelecido que o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) terá caráter permanente, em razão da necessidade de atender às constantes demandas da sociedade, sendo prestados por meio de telefone e com o uso do sistema informatizado da Ouvidoria, garantindo ao cidadão/eleitor os direitos inerentes à sua cidadania, bem como o acesso à informação e a transparência da Administração e, por consequência, possibilitar um maior controle da sociedade.

3.2- A contratação pretendida tem o objetivo garantir a continuidade da prestação de serviço de teleatendimento receptivo e ativo fundamental para atender a grande demanda de informações e solicitações de seu público externo (formado por eleitores em sua maioria) e de seu público interno (formado pelos servidores do Tribunal). Há uma grande demanda de informações associadas ao processo eleitoral, aos serviços eleitorais em geral, principalmente em anos eleitorais, por parte dos eleitores, advogados, partidos políticos e outros interessados, considerando-se o número de **4.619.930** eleitores aptos na circunscrição eleitoral do Maranhão, distribuídos nas **105 Zonas eleitorais** deste Estado. Em relação a clientes internos, serão atendidas, essencialmente, demandas de servidores do Tribunal (num. total de **694** servidores da Secretaria e Cartórios) concernentes a reclamações, sugestões, solicitações, informações e dúvidas pertinentes aos procedimentos administrativos e atividades desempenhadas pelos diversos setores deste Regional.

3.2- O Objetivo da Central de Atendimento, basicamente, é funcionar como canal de contato entre a sociedade e a Justiça Eleitoral do Maranhão, por meio do registro e atendimento das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços eleitorais. A prestação de tais serviços, desse modo, contribui significativamente para que o TRE-MA possa realizar a essencialidade de sua missão e visão que é atender as necessidades do cidadão, de forma satisfatória, assegurando assim a melhoria da qualidade dos serviços prestados. E como o tribunal não dispõe do cargo específico para atividades de teleatendimento em seu quadro de quadro de pessoal, torna-se imprescindível a execução indireta desses serviços.

A contratação está incluída no Macrodesafio GARANTIA DOS DIREITOS DE CIDADANIA e consta do Planejamento Anual das Contratações-2019, conforme anexo da Portaria 917/2018.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 – Natureza do Serviço

4.1.1- A natureza do serviço será de atendimento aos usuários dos serviços eleitorais, externos e internos, compreendendo a execução dos serviços de Teleatendimento receptivo e ativo, de forma centralizada, em única unidade, qual seja, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão.

4.1.2- Os Serviços de Atendimento serão realizados por empregados da CONTRATADA, organizadas e capacitadas em postos de trabalho, objetivando a orientação dos usuários externos que acessam as informações e serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Maranhão e, inclusive, dos usuários internos do TRE-MA e suas unidades.

4.2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo

A prestação dos serviços de atendimento a clientes envolve a alocação, pela Contratada, de mão de obra capacitada para:

- a) Realizar o atendimento receptivo/ativo telefônico e registro dos pedidos de informações, dúvidas, solicitações, sugestões e reclamações, obedecendo aos procedimentos padronizados (scripts), a partir de consultas a manuais de orientações, cartilhas e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, expressando-se com clareza e objetividade, demonstrando domínio da língua portuguesa;
- c) Registrar todos os atendimentos realizados especificando cada assunto abordado pelos cidadãos usuários;
- d) Encaminhar as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nas cartilhas, manuais técnicos e sistemas) à assessoria da Ouvidoria;
- e) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de Teleatendimento.

4.3 – Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo

4.3.1- O serviço de retorno das chamadas e Teleatendimento ativo envolve a execução das seguintes atividades:

- a) execução de chamadas de saída aos usuários do TRE-MA para retorno das chamadas, visando à conferência das solicitações ocorridas e à satisfação do atendimento; e
- b) execução de Teleatendimento ativo, com solicitação prévia da Ouvidoria, para o fornecimento de informações sobre serviços da Ouvidoria Eleitoral e do Tribunal, para trabalhos, projetos e/ou campanhas de divulgação dos serviços da Central de Atendimento, bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas que sejam referentes aos serviços de atendimento ao cidadão-eleitor.

4.3.2- No retorno das chamadas e Teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços do TRE-MA, realização de pesquisas de satisfação e campanhas de divulgação, bem como conforme descrito a seguir:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

- a) utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pela Ouvidoria e de respostas/soluções definidas nas cartilhas e manuais de procedimentos para a realização do retorno das chamadas e Teleatendimento ativo;
- b) realização de ligações telefônicas aos usuários dos serviços eleitorais, com o objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de satisfação e campanhas de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- c) realizar campanhas específicas sobre os serviços do TRE-MA e
- d) quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

4.4 - Serviço de Atendimento por Multimeios

A prestação dos serviços por multimeios envolve a alocação, pela Contratada, de mão de obra capacitada para:

- a) Realizar o atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, dúvidas, sugestões e reclamações, recebidas por outros meios de comunicação, ou seja, utilizando diversas mídias e canais de relacionamento (internet, e-mail, chat, correspondência postal ou qualquer outra forma definida pelo TRE/MA), obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos manuais de procedimentos, sistemas e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Responder às mensagens eletrônicas, cartas e outros meios de comunicação do usuário;
- c) Encaminhar à assessoria da Ouvidoria as ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos normativos e informativos próprios ou cujos manuais de orientação recomendem o repasse para solução;
- d) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento via multimeios.

4.5 – Fluxo dos Serviços

4.5.1- A execução dos serviços compreende o recebimento de chamadas telefônicas e mensagens eletrônicas, para as quais serão fornecidas informações genéricas, orientações e esclarecimentos básicos sobre os serviços da Justiça Eleitoral do Maranhão, conforme o fluxo abaixo discriminado:

- a) O usuário contata o Serviço de Atendimento (SATE) solicitando informações, esclarecimentos ou para fazer reclamações, sugestões, críticas, elogios ou denúncias;
- b) O operador registra o chamado no Sistema de Atendimento Informatizado, fornecido pelo TRE-MA, presta as informações ou os esclarecimentos necessários ao usuário e, em seguida, finaliza o chamado;
- c) Finalizado o chamado, o operador do SATE comunicará ao usuário do Disque-Eleitor, que o mesmo receberá no e-mail fornecido, um link que o direcionará à "Pesquisa de Satisfação" implementada na Ouvidoria Eleitoral do TRE/MA;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

- d) Caso a demanda apresentada seja de natureza complexa, não rotineira, como nos casos de reclamações e denúncias, o operador do SATE, após efetuar o registro, encaminha o chamado, via sistema, para a assessoria da Ouvidoria.
- e) A assessoria da Ouvidoria realiza o atendimento do chamado, dando o retorno ao usuário e, em seguida, fecha o chamado.

4.5.2 - O atendimento é realizado predominantemente de forma receptiva, para solicitações relativas aos serviços eleitorais, colocados à disposição dos usuários externos pelo Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, e é baseado em consultas aos manuais de procedimentos, manuais técnicos e informações dos gestores do Tribunal.

4.5.3 - A Central também realizará o registro das solicitações dos servidores do TRE-MA (Secretaria e Cartórios), na qualidade de usuários internos, referentes aos interesses dos servidores na gestão administrativa e nos serviços por eles utilizados.

4.5.4 - O atendimento poderá ser de forma ativa nos eventuais casos do operador do Disque Eleitor ter que retornar, por via telefônica, contato com o usuário que tenha registrado algum chamado, em virtude da necessidade de coletar mais informações que possam contribuir para melhor resolução da demanda. Nestes casos, não haverá necessidade da abertura de outro chamado, apenas a reabertura do chamado anterior com a complementação das novas informações apresentadas.

5. JORNADA E HORÁRIO DE TRABALHO

5.1 – Os serviços serão executados em **dias úteis**, na sala onde funciona a Ouvidoria do TRE-MA, de segunda a sexta-feira, com jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias, nos termos definidos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), garantida a prestação ininterrupta dos serviços das 7h às 19h.

5.2 – A Ouvidoria Regional Eleitoral adota o horário de expediente das 7h às 19h, em razão da natureza do serviço prestado no setor, consistente no atendimento ao público, que exige atividades contínuas.

5.3 – A Contratada deverá organizar a escala de trabalho dos operadores da Central de Atendimento, para os turnos matutino e vespertino, de modo a garantir a continuidade dos serviços e a passagem ordenada de tarefas, devendo submeter referida escala ao fiscal/gestor do contrato para aprovação.

5.4 – A Contratada deverá dimensionar a mão de obra alocada de modo a atender ao disposto no subitem 5.1, bem como aferir o preço correspondente à contratação considerando o serviço efetivamente a ser prestado, o qual ordinariamente somente ocorrerá em dias úteis.

5.5- Em anos eleitorais, durante o mês de outubro, haverá plantão na Central de Atendimento *aos sábados e domingos*, em dois turnos de horário de trabalho, que será posteriormente informado pelo Gestor do Contrato, obedecida a jornada de 6 horas diárias, no turno para o qual o atendente for designado;

5.6- O TRE-MA só efetuará o pagamento dos sábados e domingos efetivamente trabalhados e devidamente atestados pelo Fiscal/Gestor do Contrato.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

5.7 – Se houver previsão na Convenção Coletiva da categoria, poderá ser utilizado banco de horas para compensação da jornada de trabalho, como forma de adequar a carga horária à necessidade dos serviços, visando à redução na execução de horas extras, as quais serão prestadas somente em casos excepcionais, após o exaurimento do banco de horas, dependendo de previsão antecipada e de comunicação oficial pelo gestor do contrato, nos limites legais e na forma estipulada pela CLT.

6. ATENDENTE: QUALIFICAÇÃO, ATRIBUIÇÕES E PERFIL PROFISSIONAL

Empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos pela Ouvidoria do TRE-MA, alocado nas dependências da Central de Atendimento, com as seguintes atribuições básicas:

- a) Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo e atendimento via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos manuais de orientação, cartilhas, aos bancos de dados e sistemas disponibilizados;
- b) Atualizar e/ou incluir dados dos usuários no sistema informatizado da Ouvidoria do TRE-MA;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários externos e internos, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

6.1 – Qualificação

Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo.

6.2 – Perfil Profissional

O atendente deverá possuir conhecimento nas seguintes áreas:

- a) Amplo domínio de microinformática: sistemas operacionais (Windows), editores de texto (Office-Word), planilhas eletrônicas (Excel), correio eletrônico e ferramentas de busca de informações;
- b) Amplo conhecimento de Internet;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d) Bons conhecimentos de português; clareza e objetividade na linguagem escrita; capacidade de síntese;
- e) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; e
- f) Potencial a ser desenvolvido através de treinamento;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

I) utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;

II) conhecimentos de normas e regras, procedimentos internos, sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais do TRE-MA.

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

7.1- O atendimento é diversificado e abrangente, pois compreende informações gerais acerca dos diversos serviços eleitorais, bem como dos vários setores e unidades do TRE-MA, sendo necessárias, dessa forma, constantes atualizações e reciclagens para a manutenção da qualidade dos serviços;

7.2- Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência;

7.3- O processo de capacitação deverá ser contínuo e conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo informar ao TRE/MA, por meio de relatórios, cada ação realizada.

7.4 - O programa de capacitação dos Teleatendentes é de responsabilidade da Contratada, devendo ser executado sob supervisão do fiscal da Contratante.

7.5 - O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- c) Padrões de Atendimento Telefônico;
- d) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor; e
- e) Sigilo profissional.

7.6- Os conteúdos do programa de capacitação referentes aos produtos e serviços do TRE/MA, como: missão, legislação, sistemas, serviços, processos, scripts, serão repassados à Contratada, cabendo-lhe efetuar o treinamento, com a validação e supervisão técnica do TRE/MA.

7.7- Excepcionalmente, quando julgar necessário, o TRE/MA poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos referentes a assuntos específicos;

7.8- A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

- a) Novos serviços, alterações da legislação e sistemas para atendimento;
- b) Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;
- c) Demandas sazonais;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

- d) Ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do operador;
- e) Ação preventiva;
- f) Para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;
- g) Quando demandado pelo TRE/MA.

7.9- Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da Contratada. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

7.10- A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir ao TRE/MA acesso, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

- a) Agenda mensal dos treinamentos;
- b) Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores;
- c) Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- d) Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- e) Avaliação do aproveitamento;
- f) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

8. INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE

O TRE-MA será responsável pela disponibilização da infraestrutura e material permanente, necessários à execução dos serviços, constituídos de ambiente físico-tecnológico, mobiliário, microcomputadores, software de registro e acompanhamento do atendimento, canais de telefonia e sistema 0800 e aparelhos telefônicos do tipo headset, devendo a CONTRATADA manter cuidado e zelo na utilização.

9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

9.1- Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados do TRE/MA, ficando a cargo da Contratada a adoção de todas as providências necessárias para esse fim;

9.2 – A Contratada deverá providenciar para que seus alocados comprometam-se a manter a confidencialidade das informações a que tiverem acesso em razão da prestação do serviço, mesmo após o término do contrato;

9.3- Caso seja constatada, pela Contratante, a divulgação de informações confidenciais, mesmo após o término com contrato, a Contratada se submeterá às sanções previstas em capítulo próprio.

9.4- O TRE-MA deverá prover a segurança da informação através de identificação dos funcionários com utilização de conta de usuário individual, controlada e intransferível, mantendo-se secreta sua respectiva senha/password;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

9.5- Todos os acessos físicos e lógicos serão imediatamente bloqueados pelo TRE-MA em caso de suspeita de conduta indevida por parte do operador, sendo todas as funções efetuadas, através de ações indevidas, de responsabilidade de Contratada;

9.6- O acesso e permanência às instalações físicas onde serão prestados os serviços deverão ser controlados, sendo permitido acesso somente a pessoas autorizadas;

9.7- Todas as formas de gravação de informações dos computadores disponibilizados para a execução dos serviços deverão estar bloqueadas, e ainda é vedada ao prestador de serviço da Contratada a utilização de qualquer ferramenta de transmissão de mensagem, que não seja afeta à rotina de trabalho da instituição, como por exemplo: whatsapp, Instagram, e-mail pessoal, Facebook etc., salvo aquelas autorizadas expressamente pela Contratante;

9.8- Caso a mão de obra alocada deixe de prestar os serviços pertinentes ao objeto desta contratação, independente do motivo que tenha dado causa a essa dispensa, serão imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas do Tribunal;

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

9.10- Todas as informações impressas deverão ser destruídas ou arquivadas após sua utilização, pelos trâmites normais já adotados pelo TRE-MA, que serão repassados à empresa Contratada;

9.11- Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do TRE-MA, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pelo Contratante;

9.12- A Contratada não poderá utilizar a marca do Tribunal em atividade de marketing e nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato, sem previa autorização formalizada pelo TRE-MA.

10. DIMENSIONAMENTO DA MÃO DE OBRA

10.1- A Contratada deverá prever mão de obra suficiente para atender a volumetria prevista no Edital da licitação e com vistas a cumprir o Acordo de Níveis de Serviço estipulado no Contrato;

10.2- A Contratada deverá garantir a substituição imediata, com mão-de-obra igualmente qualificada, sempre que houver necessidade para todos os serviços contratados;

10.3- Para o atendimento das demandas, chamadas telefônicas e multimeios, deverão ser consideradas as quantidades estimadas na tabela a seguir, para anos eleitorais e anos não eleitorais:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

I) ANOS ELEITORAIS:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL
1	Teleatendimento Receptivo, Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo	Chamadas Telefônicas	1200
2	Atendimento Via Multimeios	Mensagens	600

II) ANOS NÃO ELEITORAIS

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL
1	Teleatendimento Receptivo, Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo	Chamadas Telefônicas	900
2	Atendimento Via Multimeios	Mensagens	300

11. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

11.1- Indicadores de Desempenho

I) PADRÃO DE SERVIÇO PRESTADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

INDICADOR	META
1 - EFICIÊNCIA NA FINALIZAÇÃO POR SCRIPT	90%

a) Eficiência na finalização por script

Solicitações finalizadas por script consistem na solução imediata das solicitações registradas na Central de Atendimento, mediante o fornecimento de uma resposta padrão para o usuário dos serviços eleitorais, a partir da legislação básica relativa às operações cadastrais de alistamento, transferência, segunda via, revisão de dados, regularização da situação eleitoral, emissão de certidão de quitação, justificativa eleitoral, pagamento de multa, bem como do regulamento interno de serviços do Tribunal, conforme manual de procedimentos e book de respostas.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

O indicador foi criado para a mensuração do desempenho dos atendentes do Disque Eleitor, tendo em vista o estabelecimento de metas, pela Coordenadoria de Planejamento Estratégico e Gestão - COPEG do TRE/MA, a serem alcançadas pela Ouvidoria Eleitoral.

$$\text{EFS} = \text{QS/QA} * 100$$

(%)

QS = Quantidade de solicitações finalizadas por script

QA = Quantidade total de solicitações atendidas (desconsiderando solicitações inválidas, exemplo: trotes, ligações mudas, inválidas).

II) QUALIDADE DOS REGISTROS GERADOS PELA CONTRATADA

INDICADOR	META
2 – CONSISTÊNCIA NOS REGISTROS GERADOS	95%

b) Consistência nos registros gerados

A consistência nos registros gerados refere-se à qualidade dos registros gerados pela Contratada através do sistema informatizado de atendimento da Ouvidoria Eleitoral, sendo importante destacar que os registros para serem válidos devem estar devidamente preenchidos em todos os campos obrigatórios, conforme manual de instruções do sistema para o cadastro das demandas/manifestações dos usuários.

Através da avaliação da qualidade dos registros realizados pelos atendentes do Disque Eleitor é possível detectar os problemas apresentados e proceder à orientação da equipe quanto ao registro apropriado, possibilitando a padronização dos mesmos, com as necessárias adequações relativas à consistência dos dados registrados, correções gramaticais, exatidão na descrição da solicitação, brevidade e compreensão. Esse cuidado dar-se em face do resultado final, que é disponibilizar, de forma clara, os indicadores, isto é, os números de atendimentos realizados pela Ouvidoria, para a Coordenadoria de Planejamento Estratégico e Gestão - COPEG do TRE/MA.

$$\text{CR} = \text{QRV/QTRM} * 100$$

(%)

QRV = Quantidade de registros válidos

QTRM = Quantidade total de registros no mês

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

11.2- Avaliação de Desempenho

I) A execução dos serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, será acompanhada diligentemente por servidor indicado para atuar como fiscal do contrato, o qual deverá observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório geral de acompanhamento, com base nos registros fidedignos de fiscalização, o qual deverá constar a medição, a avaliação do desempenho da Contratada, segundo o acordo de nível de serviço proposto neste TR, além das possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais.

II) Periodicamente, o Contratante auditará por amostragem o conteúdo dos registros efetuados, no sistema informatizado, a fim de verificar se os atendentes estão aplicando devidamente as competências essenciais para o desenvolvimento do trabalho. Para o Atendimento via Multimeios, será analisado o teor das mensagens respondidas, para verificação de sua aderência aos padrões de qualidade necessários. Para o Teleatendimento, será feita a auditoria *in loco* por observação direta e pessoal dos atendimentos telefônicos.

11.3 – Adequações de pagamento

Pelo não atendimento das metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço – ANS, estabeleceu-se a seguinte fórmula para cálculo das adequações no pagamento devido à Contratada, observando-se uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual a Contratada se sujeitará às sanções legais.

Faixas de ajuste no pagamento:

I) Para o indicador 1 – Eficiência na Finalização por Script:

85% a 90% - 100% da fatura

83% a 85% - 97% da fatura

80% a 83% - 95% da fatura

II) Para o indicador 2 – Consistência nos Registros Gerados:

90% a 95% - 100% da fatura

88% a 90% - 97% da fatura

85% a 87% - 95% da fatura

12. RELATÓRIOS

O Sistema Informatizado de Atendimento ao Usuário, fornecido pelo TRE-MA, de Registro dos Chamados (ligações telefônicas e mensagens), deverá gerenciar todas as posições receptivas e ativas, identificando o operador, responsável pela abertura e fechamento do chamado, e estabelecendo prazo para a finalização do atendimento, de acordo com a prioridade da demanda. Serão gerados, pelo sistema, relatórios de Registros dos Chamados, Relatórios Estatísticos com informações das demandas cadastradas, por tipo de manifestação, Relatórios de Diagnósticos e Soluções do problema, contendo tempo gasto no atendimento, além de históricos de ocorrências na operação da Central de Atendimento.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

13. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

13.1- A fiscalização e o acompanhamento da prestação dos serviços de atendimento serão exercidos por representante previamente designado pelo TRE/MA, de acordo com o art. 67, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações, c/c art. 6º do Decreto nº 2.271/97, cujas atribuições são aquelas definidas na Res. TSE 23.234/10 e na IN 01/2010 TRE/MA, ao qual competirá, em síntese:

- a) Promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas, sob pena de aplicação de penalidades administrativas;
- b) Proceder ao registro fidedigno das ocorrências e adotar as providências necessárias ao fiel cumprimento do objeto do contrato, de acordo com especificações e padrões do TRE-MA e exigências contidas neste Termo;
- c) Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços;
- d) Definir estratégias de atuação da Contratada, dentro de suas responsabilidades e competências.

13.2- A fiscalização não exclui e nem reduz a responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades nos serviços, inclusive resultante de utilização de pessoal inadequado ou sem qualificação técnica necessária, não implicando co-responsabilidade do TRE/MA ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o Art. 70 da Lei no 8.666/1993;

13.3- A Contratada deverá nomear formalmente preposto, aceito pelo TRE-MA, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, cabendo-lhe receber todas as instruções do fiscal do contrato, repassando-as aos operadores;

13.4- A ausência de comunicação por parte do TRE-MA, referente a irregularidades ou falhas, não exime a Contratada das responsabilidades determinadas neste Termo de Referência;

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

13.6- Ao TRE-MA é facultado o acompanhamento, supervisão, monitoramento e realização de auditorias sobre todos os serviços objeto deste Termo de Referência e do contrato, juntamente com representante credenciado pela Contratada.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1- Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pelo TRE/MA, orientando seus empregados a executarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

14.2- A prestação dos serviços contratados deve ocorrer de forma contínua, devendo a Contratada, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos serviços.

14.3- Executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pelo TRE/MA.

14.4- Acatar todas as orientações do setor competente do TRE/MA, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Fiscal/Gestor contratual e atendendo às reclamações formuladas.

14.5- Delegar ao Preposto poderes para tratar com o TRE/MA de todo e quaisquer assuntos relacionados com a execução do contrato, competindo-lhe responder, em até 3 (três) dias úteis, as solicitações do Contratante; a contratada deverá, inclusive, quando da assinatura do contrato, indicar telefone fixo e demais formas de contato;

14.6- Caso haja alteração de preposto, a Contratada deverá informar no prazo de 3 (três) dias úteis, por e-mail ou carta, o nome e contato do novo preposto;

14.7- Selecionar os empregados que serão alocados para prestação dos serviços, de acordo com o definido neste Termo de Referência e com o praticado pelo mercado, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

14.8- Comprovar a formação técnica em teleatendimento da mão de obra alocada para prestação dos serviços, mediante a apresentação dos certificados de conclusão de escolaridade e dos cursos exigidos para a função.

14.9- Apresentar relação nominal dos empregados, mencionando os respectivos endereços residenciais, devendo comunicar, de imediato, qualquer alteração.

14.10- Implementar programas de reconhecimento e valorização dos empregados.

14.11- Realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, devidamente credenciado, portando crachá de identificação com nome e foto, devendo zelar pelas boas condições de higiene e segurança.

14.12- Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

14.13- Encaminhar ao TRE/MA, com antecedência de 30 (trinta) dias, relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, assim como daqueles que irão substituí-los.

14.14- Nas faltas eventuais ou afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal habilitado na função, sob pena de desconto no pagamento mensal correspondente à respectiva ausência, sendo terminantemente proibida a prorrogação da jornada de trabalho.

14.15- Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão de obra utilizada na execução dos serviços.

14.16- Observar o horário de trabalho dos funcionários em conformidade com as leis trabalhistas.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

14.17- Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e operacionais determinadas pela TRE-MA.

14.18- Substituir, sempre que exigido pelo TRE/MA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após notificação, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público.

14.19- Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus empregados quando relacionados com a execução dos serviços.

14.20- Manter sempre em perfeita ordem o ambiente de trabalho e equipamentos e materiais utilizados.

14.21- No caso de defeito ou avaria em qualquer item da estrutura fornecida, ficando constatado por técnico qualificado que houve uso inadequado, a CONTRATADA será responsável pelos custos de conserto/manutenção ou perda total. Nesse caso, o Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão realizará a redução no valor a ser faturado referente aos custos de recuperação/conserto ou perda total.

14.22- Comunicar por escrito ao TRE/MA, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.

14.23- Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade do TRE/MA ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento deste contrato.

14.24- Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação do TRE/MA.

14.25- Abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do TRE/MA.

14.26- Os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da tarefa estabelecida pelo TRE/MA, obrigando-se a Contratada a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações.

14.27- Participar de reuniões de avaliação dos serviços, através de seu preposto, quando solicitadas pela Ouvidoria do TRE-MA.

14.28- Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o TRE/MA.

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

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

14.30- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

14.31- Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato.

14.32- Aceitar os acréscimos e supressões que se fizerem necessários de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor a ser contratado.

14.33- A Contratada deverá cumprir rigorosamente o que preceitua a CLT em relação ao pagamento de seus alocados (salários e todos os benefícios previstos na legislação e Convenção Coletiva), ou seja, pagá-los até o quinto dia do mês subsequente ao mês do serviço prestado, evitando qualquer espécie de atraso, sob pena de desconto nas faturas e pagamento direto aos empregados pela Contratante, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas. O pagamento dos empregados alocados na execução contratual deverá ser feito mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, cujo comprovante de pagamento deverá ser apresentado, mensalmente, anexado à fatura, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante.

14.34 Apresentar, mensalmente, anexado à fatura, os documentos listados a seguir, dos alocados que prestarem serviço no Tribunal, referente ao mês imediatamente anterior àquele que está sendo faturado:

- a) Comprovante de depósito do salário dos funcionários em conta-corrente ou conta-salário,
- b) Repasse do crédito relativo ao vale transporte e vale alimentação no valor estabelecido na convenção coletiva de trabalho da categoria;
- c) Relação GFIP/SEFIP, exclusivamente, dos alocados que laboram no TRE-MA, com o respectivo protocolo de envio;
- d) Cópia da folha de pagamento analítica e sintética em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;
- e) Guia de recolhimento do FGTS e INSS e respectivo comprovante de depósito;

14.35- Autorizar a CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

14.36- Autorizar, no momento da assinatura do contrato, a Administração contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia para pagamento das verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual.

14.37- Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, para utilização exclusiva no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

14.38- A contratada deverá apresentar ao fiscal do contrato, no mês do início do contrato e sempre que houver admissão de novos empregados que serão alocados pela Contratada para executar o presente objeto de contratação, os seguintes documentos:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

a) Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

c) Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços.

14.39- A contratada providenciará a entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços e sempre que for solicitado, ao setor responsável pela fiscalização do contrato, dos seguintes documentos, sempre que não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

I) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

II) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

III) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

IV) Certidão de Regularidade do FGTS –CRF;

VI) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

14.40- A contratada deverá entregar a Contratante, sempre que solicitado, os seguintes documentos:

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

II) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;

III) Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

IV) Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

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

14.41. A Contratada deverá apresentar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de até 30 dias:

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

II) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

III) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

IV) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

15. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

A Contratada deverá implementar políticas visando à conscientização e sensibilização de seus funcionários para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

deste contrato, tais como papéis, toner, cartuchos, lápis, borrachas, canetas, pastas, etc., com vistas a reduzir a geração de resíduos que impactam o meio ambiente.

16. PLANO DE CONTINGÊNCIA

16.1- Nas situações de contingência, o Contratante deverá:

- a) Comunicar o fato à Contratada, informando quais os serviços prioritários e qual a estrutura mínima de atendimento necessária, quando implicar em redução no volume de ligações;
- b) Solicitar reforço no atendimento ativo ou receptivo, caso necessário;
- c) Estabelecer novos níveis de serviço necessários no período de contingência, informando à Contratante;
- d) O backup do atendimento deverá ser mantido com cópias de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados, por meio do Teleatendimento Receptivo, bem como dos contatos efetuados por meio do Teleatendimento Ativo.

16.2- No caso de contingência relativa a movimento grevista, a Contratada deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados e/ou outras categorias profissionais que possam afetar a continuidade dos serviços.

17- OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

17.1- O Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão será responsável pela disponibilização da infraestrutura e material permanente necessários à execução dos serviços, constituídos de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, software de registro e acompanhamento do atendimento, canais de telefonia e sistema 0800 e aparelhos telefônicos do tipo headset, devendo a CONTRATADA manter cuidado e zelo na utilização;

17.2- Proporcionar as facilidades necessárias ao perfeito desenvolvimento dos serviços, a fim de que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações estabelecidas neste contrato;

17.3- Prestar informações e esclarecimentos que vierem a ser solicitados pela contratada, desde que sejam pertinentes aos serviços contratados;

17.4- Notificar por escrito a Contratada sobre eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;

17.5- Notificar a Contratada, por escrito, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, sobre a eventual necessidade de trabalho aos sábados e domingos;

17.6- Não utilizar os empregados da contratada em outros serviços não abrangidos neste Termo;

17.7- Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do serviço, em especial aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

17.8- Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

17.9- Fiscalizar o cumprimento integral das obrigações contratuais pela CONTRATADA, inclusive quanto a não interrupção dos serviços prestados;

17.10- Atestar as faturas correspondentes aos serviços prestados, desde que não haja nenhuma pendência de ordem contratual ou legal que impeça o atesto;

17.11- Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados, desde que cumpridas todas as obrigações por parte da Contratada.

18-DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1-O detalhamento dos serviços, os esclarecimentos das obrigações contratuais, as orientações e informações serão ministrados pelo TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO ao(s) preposto(s) da CONTRATADA, em reunião inicial a ser realizada logo após a assinatura do contrato e antes de se autorizar o início da execução. Feito isso, a CONTRATADA fica obrigada de repassar as informações e orientações recebidas por seus prepostos para toda a equipe;

18.2- O TRE-MA poderá alterar o local de realização dos serviços, de forma parcial ou total, após negociação e em comum acordo com a CONTRATADA.

18.3- A critério exclusivo do TRE-MA, eventuais necessidades de alteração do dia e/ou horário de atendimento, serão comunicados à CONTRATADA com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, cabendo-lhe as providências para a prestação dos serviços nos dias/horários informados;

18.4- Ao TRE/MA reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados, se em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência;

18.5- O contratante poderá exigir a imediata substituição de qualquer empregado ou o preposto designado pela contratada para atender o contratante, que produza complicações ou transtornos para a execução ou fiscalização dos serviços ou que estiver adotando postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas, bem como que acarrete prejuízo ao contratante;

18.6 – O Tribunal exigirá da CONTRATADA o cumprimento de toda legislação trabalhista referente ao trabalho realizado em dias de sábados e domingos e em horários diferenciados, relacionadas à remuneração adicional, se for o caso, descanso remunerado, autorização para trabalho em domingos e feriados, bem como todas as demais exigências referentes a questões trabalhistas.

19. PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias, contados da notificação da Contratante, de acordo com o seguinte cronograma:

I) 10 dias, a partir da notificação, para que a Contratada apresente o Plano de Trabalho contemplando os seguintes itens:

a) Apresentação da mão de obra, incluindo:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

- Quantitativo;
- Qualificação profissional (certificados, etc.);
- Currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência; e,
- Comprovação de escolaridade, reconhecido pelo MEC, de acordo com a ocupação;

b) Apresentação do cronograma de treinamento técnico.

II) 20 dias para início da operação na Ouvidoria do TRE-MA, após a apresentação do Plano de trabalho, incluindo a implantação dos recursos humanos para a execução do teleatendimento, eletrônico e multimeios, mediante contratação e locação de mão de obra.

III) Os tópicos a serem abordados no treinamento técnico serão repassados à Contratada pela equipe do TRE-MA, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contado a partir da publicação do contrato de prestação de serviços.

20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1- Nos termos do Art. 7º, da Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, a Licitante/Contratada que:

- a) Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto deste Termo;
- c) Não mantiver a proposta;
- d) Comportar-se de modo inidôneo, de forma a causar prejuízo à participação dos demais interessados ou à condução do certame e da contratação;
- e) Deixar de entregar documentação exigida neste Termo de Referência ou no Contrato, com prejuízo à sequência da contratação, ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- f) Cometer fraude fiscal, e
- g) Falhar ou fraudar na execução do contrato.

20.2- O licitante/Contratada cuja conduta se subsuma às hipóteses das alíneas "b" e "e" pode ser condenado ao pagamento de multa diária de 0,1% do valor do contrato, até o limite de 30 dias de atraso. Findo este prazo, será aplicada multa compensatória de até 10% (dez por cento)

20.3- Multa de até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado à Contratada, no caso das demais hipóteses do item 20.1 – que não aquelas previstas no item 20.2, independentemente das demais sanções cabíveis.

20.4- A pena de multa será cabível nos termos abaixo descritos:

I) A ocorrência de descumprimento, a partir do 2º (segundo) mês consecutivo, de quaisquer outras obrigações previstas neste Termo de Referência e Edital e não descritos no item 20.1,

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

sujeitará a Contratada à multa correspondente a 2% (dois por cento) do faturamento de cada mês da ocorrência.

II) Em havendo atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos para a conclusão das atividades pertinentes ao Item 19 (Prazos de Implantação dos Serviços), a Contratada sujeitar-se-á à multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal dos serviços por dia de atraso, limitado a 10 (dez) dias, hipótese em que restará configurado INEXECUÇÃO TOTAL do Contrato, podendo ensejar a sua rescisão.

III) Em havendo quebra do sigilo das informações, bem como dos dados cadastrais dos usuários pela Contratada, esta sujeitar-se-á à multa de até 2% (dois por cento) do valor anual do contrato.

IV) A Contratada sujeitar-se-á à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da fatura, por dia de suspensão da prestação dos serviços.

V) Será aplicada multa de até 10% (cinco por cento) para o não cumprimento das metas estabelecidas no ANS, quando extrapolar a faixa de tolerância ali estabelecida.

20.5 Comete falha grave, podendo ensejar a rescisão unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 2002, aquele que:

20.5.1 Não promover o recolhimento das contribuições relativas ao FGTS e à Previdência Social exigíveis até o momento da apresentação da fatura;

20.5.2 Deixar de realizar pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação no dia fixado.

20.6 A cobrança da multa será efetivada por desconto no pagamento das faturas, da garantia contratual ou, ainda, diretamente da Contratada ou judicialmente.

20.7 A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções e será descontada dos pagamentos devidos pelo TRE-MA ou, caso seja necessário, descontada da garantia contratual ou cobrada judicialmente.

20.8 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar, a CONTRATADA deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das demais cominações legais.

21. DA ESTIMATIVA DE CUSTOS DA CONTRATAÇÃO

21.1 O quadro abaixo demonstra os valores estimados para os serviços, com base em planilhas de custos elaboradas pela própria Administração:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

CUSTO TOTAL DOS SERVIÇOS TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO									
Lote Único									
		1	2	3	4				
Item	Tipo de Serviço	Qtd. Estimada de postos	Total UNITÁRIO dos Serviços Ordinários	Total MENSAL dos Serviços Ordinários	Total ANUAL dos Serviços Ordinários (= 3*12meses)	Serviços Extraordinários em ANO ELEITORAL			TOTAL ANUAL GERAL (Serv Ordinários + Extraordinários)
						Qtd estimada de serviços extras (em horas)	Valor da hora	Total ANUAL	
1	Serviços terceirizados de Teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA	4	R\$ 2.770,91	R\$ 11.083,66	R\$ 133.003,89	234	R\$ 12,01	R\$ 2.811,10	R\$ 135.815,00
TOTAL			R\$ 133.003,89						R\$ 135.815,00
O Instrumento Normativo utilizado para pesquisa de preço foi o do SIND DAS EMP DE ASSEIO E CONSERVAÇÃO DO ESTADO DO MA, CNPJ n. 06.991.483/0001-10, registrada no sistema mediador do Ministério do Trabalho emprego da seguinte forma: NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: MA000129/2018 DATA DE REGISTRO NO MTE: 10/07/2018 NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR033236/2018 NÚMERO DO PROCESSO: 46223.003992/2018-41 DATA DO PROTOCOLO: 03/07/2018									

21.2 Assim, o custo estimado por este Tribunal para ano não eleitoral é de **R\$ 133.003,89**. Para ano eleitoral o custo estimado é de **R\$135.815,00**.

22. DA PROPOSTA

22.1- A proposta deverá conter OBRIGATORIAMENTE as planilhas de custos de formação de preços TOTALMENTE preenchidas, conforme modelo constante do Subanexo II, bem como quadros-resumo idênticos aos modelos apresentados abaixo (ou conforme Subanexo I), especificando a remuneração da mão de obra, a quantidade de operadores empregados nos serviços, e valor mensal e anual dos serviços, conforme requisitos a seguir discriminados:

- a) Declaração de quais os sindicatos envolvidos (patronal e laboral) nas relações trabalhistas advindas do cumprimento das obrigações do objeto deste Termo de Referência, bem como cópia da Convenção ou Acordo Coletivo foi utilizado como base para composição dos custos de contratação;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

- b) No preço cotado deverão estar incluídas todas as despesas (remuneração e insumos: auxílios alimentação e transporte, treinamento/capacitação/reciclagem) com mão de obra, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, vedada a inclusão a título de IRPJ e CSLL;
- c) Todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação da mão de obra a ser alocado na prestação dos serviços contratados devem estar contemplados no preço final da proposta;

I- QUADROS DEMONSTRATIVOS DA PROPOSTA DE PREÇOS

A) ANO NÃO ELEITORAL

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTDE	VALOR UNIT.	QTDE DE MESES	VALOR MENSAL	TOTAL ANUAL
01	Serviços de atendimento ao cliente, prestados em ano não eleitoral , ao longo da vigência de todo o contrato.			X12		
PREÇO TOTAL MENSAL (R\$) PARA ANO NÃO ELEITORAL=						
PREÇO TOTAL ANUAL (R\$) PARA ANO NÃO ELEITORAL=						
(* O Preço Total Anual em ano eleitoral é o valor da Proposta, o qual deverá ser ofertado como lance na licitação)						*

B) ANO ELEITORAL

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTDE DE	VALOR UNIT.	QTDE DE MESES	VALOR MENSAL	TOTAL ANUAL
01	Serviços de atendimento ao cliente, prestados em ano eleitoral , ao longo da vigência de todo o contrato, considerando o número de 4 (quatro) operadores.			X12		
02	Serviço extraordinário prestado no mês de outubro de ano eleitoral , considerando o número de horas suplementares estimadas pela	234		X1		

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

	Administração.					
PREÇO TOTAL MENSAL (R\$) PARA ANO ELEITORAL=						
PREÇO TOTAL ANUAL (R\$) PARA ANO ELEITORAL=						
(* O Preço Total Anual em ano eleitoral é o valor da Proposta, o qual deverá ser ofertado como lance na licitação)						*

OBSERVAÇÕES:

* Os serviços descritos no **item 2** servirão para cobrir o aumento crescente da demanda no mês de outubro, em ano eleitoral, conforme detalhado na memória de cálculo elaborada pela Administração.

* Os serviços descritos no **item 2** referem-se àqueles realizados, eventualmente, aos **sábados e domingos**, em que haverá **operadores** de plantão, **no período da manhã e no período da tarde, conforme estimativa de serviços extras elaborada pela Administração**. Só serão pagos os sábados e domingos efetivamente trabalhados e devidamente atestados pelo fiscal do contrato. Serão prestados apenas nos meses outubro de ano eleitoral.

22.2- Os valores da Proposta de Preços deverão corresponder ao VALOR TOTAL ANUAL estimado para os serviços, devendo englobar todas as despesas referentes à prestação do serviço, bem como todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outras despesas e insumos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

23. DO PAGAMENTO

23.1- O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, após procedimento de verificação a ser realizado pelo fiscal/gestor do contrato, no qual será constatado se o objeto do contrato foi executado a contento e se as demais obrigações que condicionam o pagamento foram atendidas, inclusive o Acordo de Nível de Serviço, realizando-se as glosas respectivas, se for o caso. O procedimento de verificação culminará com recebimento definitivo do objeto de contratação, formalizado através do atesto da respectiva Nota Fiscal.

23.2 O pagamento deverá ser efetuado em até 30 (dias) a contar do recebimento definitivo dos serviços prestados, formalizado através de atesto da respectiva Nota Fiscal ou Fatura pelo Fiscal do Contrato. A Nota Fiscal ou Fatura deverá conter o detalhamento dos serviços executados e ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

a) Comprovantes da quitação das obrigações trabalhistas do mês imediatamente anterior ao vencido (equivalente ao mês anterior ao da execução dos serviços indicados na Nota Fiscal emitida), especialmente de pagamento dos salários de todos os empregados que trabalharam na execução dos serviços, através de estabelecimento bancário em conta salário, e da entrega dos vales transportes e auxílio-alimentação.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

b) Comprovantes da quitação dos encargos trabalhistas e previdenciários do mês imediatamente anterior ao vencido (equivalente ao mês anterior ao da execução dos serviços indicados na Nota Fiscal emitida), devidamente pagos no mês de apresentação da Nota Fiscal, especialmente:

I. Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP – Resumo de Fechamento, tomador de serviço/obra.

II. Relação de Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP – Resumo de Fechamento – Empresa FGTS.

II. Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet, relativo, exclusivamente, aos trabalhadores que prestam serviço ao TRE-MA.

IV. Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet.

V. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e outras Entidades e Fundos por FPAS – Empresas.

VI. Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP), relativo, exclusivamente, aos trabalhadores que prestam serviço ao TRE-MA.

c) Folha de pagamento, específica para o tomador de serviços TRE/MA.

d) Da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

23.3 Caso haja alguma inconsistência na documentação elencada no item anterior, será concedido prazo para regularização. Após o decurso deste, em permanecendo a inércia da CONTRATADA, poderá o contrato ser rescindido, sem prejuízo de multa prevista em capítulo próprio.

24. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA

A Contratada prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, conforme previsto em lei e no edital do certame.

25-DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

25.1 A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa de direito público ou privado, comprovando que tenha prestado serviços terceirizados compatíveis com o objeto da presente contratação.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

26 - CONTA DEPÓSITO VINCULADA

Em razão do disposto na Resolução nº169/2013 do Conselho Nacional de Justiça, por tratar-se de serviços continuados, com dedicação exclusiva da mão de obra, as provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelo TRE/MA à Contratada para prestar serviços de forma contínua, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial, conforme regras previstas no Edital e no Contrato.

27. REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS DOS CONTRATOS

Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, conforme definido no Edital e no Contrato.

28. DURAÇÃO DO CONTRATO

O CONTRATO terá duração de 12 meses, contados da data da sua publicação, prorrogável, por igual período, até o limite de 60 meses, conforme Lei 8.666/93, por caracterizar-se como serviços contínuos, considerando que a atividade de atendimento ao público é essencial, uma vez que o fornecimento de um canal acessível e eficiente para o rápido e efetivo atendimento do cidadão permite o aperfeiçoamento das práticas, procedimentos e serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral. Sua descontinuidade acarretaria impactos negativos sobre o objetivo estratégico do TRE-MA de ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade, através do aprimoramento da comunicação com o público, visando alcançar o grau máximo de satisfação do eleitor.

29. REGIME DE CONTRATAÇÃO

29.1 A licitação deverá ocorrer na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, por se tratar de serviço comum, nos termos da Lei n.º 10.520/2002, já que possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante especificações usuais de mercado;

29.2. A adjudicação do objeto deverá ser pelo menor VALOR TOTAL GERAL (Serviços Ordinários + Extraordinários).

São Luís, 24 de abril de 2019.

Fagianni Viana de Miranda
Chefe de Gabinete da Ouvidoria do TRE-MA

Renata Silvestre Fernandes Furtado Linhares
Assistente da Ouvidoria

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

SUBANEXO I

PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS ANO NÃO ELEITORAL			Nº do Anexo		Folha	
					01 / 01	
			nº instr. Convocatório		nº inst contratual	
OBJETO:						
ITEM		Serviço	unidade	Quant. Estimada	Preço Unitário (R\$)	Preço TOTAL(R\$)
1.0		POSTO DE ATENDIMENTO - ANO NÃO ELEITORAL	POSTO			
Assinaturas			Contratada			Valor total Mensal
						Valor total contrato
						Data

PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS ANO ELEITORAL			Nº do Anexo		Folha		
					01 / 01		
			nº instr. Convocatório		nº inst contratual		
OBJETO:							
ITEM		Serviço	unidade	Quant. Estimada	Preço Unitário (R\$)	Quantidade de meses	Preço TOTAL(R\$)
1.0		POSTO DE ATENDIMENTO ANO ELEITORAL	POSTO			12	
2.0		HORAS SUPLEMENTARES (sábados e domingos)	POSTO	234 h		1	
Assinaturas			Contratada				Valor total Anual

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

SUBANEXO II

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

RAZÃO SOCIAL:		
ENDEREÇO:	UF:	CEP:
TELEFONE:	()	
EMAIL:		

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA SERVIÇOS EXECUTADOS DE
FORMA CONTÍNUA EM EDIFÍCIOS PÚBLICOS.**

Data da Apresentação da Proposta	
Município/UF	
Ano da Convenção Coletiva	
Tipo de Serviço	
Classificação Brasileira de Ocupação	
Salário Normativo da Categoria Profissional	
Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
Registro no Ministério do Trabalho e Emprego	
Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Módulo 1 - Composição da Remuneração

1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	VALOR R\$
A	Salário-Base	R\$ -
B	Adicional de Periculosidade	R\$ -
C	Adicional de Insalubridade	R\$ -
D	Adicional Noturno	R\$ -
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$ -
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	R\$ -
G	Outros (especificar)	R\$ -
Total		R\$ -

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual %	VALOR R\$
A	13º Salário		R\$ -
B	Adicional de Férias		R\$ -
SUBTOTAL			R\$ -
C	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13º e Adicional de férias		R\$ -
TOTAL			R\$ -

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS, Outras Contribuições	Percentual %	VALOR R\$
A	INSS		R\$ -
B	Salário Educação		R\$ -
C	RAT Ajustado = RAT x FAP		R\$ -
D	SESC ou SESI		R\$ -
E	SENAI-SENAC		R\$ -
F	SEBRAE		R\$ -
G	INCRA		R\$ -
H	FGTS		R\$ -
Total			R\$ -

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Percentual %	VALOR R\$
A	Transporte		
A.1	(-) Participação do Trabalhador		R\$ -

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
B.1	(-) Participação do Trabalhador		R\$ -
C	Assistência Médica e Familiar		R\$ -
D	Cesta Básica		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		
F	Outros (especificar)		R\$ -
Total			R\$ -

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos, Benefícios Anuais, Mensais e Diários	VALOR R\$
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias.	R\$ -
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ -
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ -
Total		R\$ -

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Percentual %	VALOR R\$
A	Aviso Prévio Indenizado		R\$ -
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$ -
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$ -

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

D	Contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$	-
E	Aviso Prévio Trabalhado		R\$	-
F	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$	-
G	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$	-
H	Contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$	-
Total			R\$	-

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Ausências Legais	Percentual %	VALOR R\$	
A	Férias		R\$	-
B	Ausências Legais		R\$	-
C	Licença Paternidade		R\$	-
D	Ausência por Acidente do Trabalho		R\$	-

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

E	Afastamento Maternidade		R\$	-
F	Afastamento por doença		R\$	-
G	Outros (especificar)		R\$	-
SUBTOTAL			R\$	-
H	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Custo de Reposição do Profissional Ausente		R\$	-
TOTAL			R\$	-

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	VALOR R\$
A	Uniformes	
B	Materiais de Limpeza e Complementar	
C	Equipamentos	
D	EPIs	
E	Outros	
Total		R\$ -

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucros	Percentual %	VALOR R\$
A	Custos Indiretos		R\$ -
B	Lucro		R\$ -
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais (a especificar)		
	PIS	0,65%	R\$ -
	COFINS	3,00%	R\$ -
C2	Tributos Estaduais (especificar)		
C3	Tributos Municipais		
	ISS		R\$ -
	Lucro		
Total			R\$ -

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

3.

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	VALOR R\$
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ -
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	R\$ -
Subtotal (A + B +C+ D+E)		R\$ -
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$ -
Valor Total por Empregado		R\$ -

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

SUBANEXO III

TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato nº _____

Objeto: _____

Por meio deste instrumento, a (nome da empresa) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a) o(a) Sr.(a) (nome do preposto), carteira de identidade nº....., expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, com endereço, para exercer a representação legal junto à, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas - obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham ou não abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Maranhão, ____ de ____ de ____ .

(nome da empresa)

(nome do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)...
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador...)

(nome e assinatura do preposto)

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

ANEXO II DO EDITAL
(MINUTA DO CONTRATO)

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, ATRAVÉS DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO, E A EMPRESA....., CONFORME PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2019 (PROCESSO PAD N.º 5358/2019), TENDO POR OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO NO TRE-MA NAS DEPENDÊNCIAS DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL.

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**, nesta ato denominado **CONTRATANTE**, inscrito no CNPJ Nº 05.962.421/0001-17, com sede na Av. Senador Vitorino Freire, s/n, em São Luís-MA, neste ato representado por seu Presidente, **DES.** _____, portador do R.G. nº _____-SSP/____ e do CPF nº. _____, e, de outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ-MF, sob o nº _____, estabelecida **(inserir endereço completo)**, neste ato denominada **CONTRATADA**, representada por **(inserir o cargo)**, senhor(a) **(qualificação do signatário do contrato)**, portador da Cédula de Identidade nº _____ e CPF(MF) nº _____ de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por _____ **(inserir qual dos instrumentos: procuração/contrato social/estatuto social)** resolvem celebrar o presente Contrato para prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA nas dependências da Ouvidoria Regional Eleitoral., em conformidade com a **Lei nº 10.520/002, Lei n.º 8.666/93, Lei Complementar nº 123/2006 e Decreto Federal nº 5.450/2005**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a Prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA nas dependências da Ouvidoria Regional Eleitoral, obedecidas as condições do instrumento convocatório e respectivos anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

2.1. O Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão pagará à contratada o valor de **R\$** (por extenso), em parcelas mensais de R\$ (por extenso).

PARÁGRAFO ÚNICO – DO EMPENHO

Para cobertura das despesas relativas ao presente Contrato, foi emitida a Nota de Empenho nº. 2019NExxxxxx, à conta da dotação especificada neste contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PAGAMENTO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

3.1 Identificação dos Valores Devidos

3.1.1 O objeto será considerado aceito após a verificação, pela Fiscalização do Contrato, do cumprimento de todas as obrigações e especificações constantes do Contrato, do Edital e dos demais documentos integrantes do procedimento licitatório e ainda em conformidade com a legislação de regência;

3.1.2 A execução completa do Contrato só acontecerá quando a Contratada, além do serviço prestado corretamente, comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas referente à mão de obra utilizada;

3.2 Emissão e entrega da nota fiscal ou fatura

3.2.1A Contratada deverá apresentar nota fiscal ou fatura contendo os valores acordados com a Contratante, conforme item anterior. Como condição para início da contagem de prazo para pagamento e sua efetivação, as notas fiscais ou faturas deverão ser acompanhadas obrigatoriamente de:

a) Comprovantes da quitação das obrigações e encargos trabalhistas e previdenciários do mês imediatamente anterior ao vencido (equivalente ao mês anterior ao da execução dos serviços indicados no documento fiscal), através dos seguintes documentos:

I. Comprovante de pagamento de salário (extratos de depósito em conta);

II. Comprovante de fornecimento/pagamento de vale-transporte e auxílio-alimentação;

III. Folha de pagamento, específica para o tomador de serviços TRE-MA;

IV. Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE), específica para o tomador de serviços TRE-MA;

V. Relação de Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP – Resumo de Fechamento – Tomador de Serviço/Obra;

VI. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS – Empresa;

VII. Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;

VIII. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP, Resumo do Fechamento – EMPRESA FGTS ;

XIX. Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

X. Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

XI. Certidões Negativas de Débito de Tributos e Contribuições Federais, de Tributos e Contribuições Estaduais, de Tributos e Contribuições Municipais, de Regularidade do FGTS (CRF) e do INSS (CND) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, em caso de impossibilidade de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e a outros sítios eletrônicos oficiais;

XII. Relação de tomador/obra – RET;

b) Caso tenha ocorrido discussão sobre os valores finais dos serviços e a Contratada tenha direito à complementação, deverá apresentar nota fiscal complementar sem a necessidade dos documentos acima listados, cuja liquidação e pagamento ocorrerão no mesmo prazo previsto no item seguinte, desde que mantida a regularidade fiscal. Em caso de problemas na documentação apresentada, será concedido pela Contratante prazo para regularização das pendências;

3.3 Liquidação e pagamento

3.3.1. Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados através de ordem bancária em conta corrente da contratada, promovidos no prazo de até 30 (trinta) dias da apresentação da nota fiscal ou fatura devidamente atestada pelo fiscal/gestor do contrato, desde que tenha sido emitida e acompanhada dos documentos previstos no item anterior e não haja pendência na execução do contrato a ser regularizada pela Contratada;

3.3.2. Se houver alguma pendência impeditiva do pagamento, será considerada a data da apresentação da nota fiscal e início da contagem do prazo para pagamento aquela na qual ocorreu a comprovação da regularização da pendência por parte da Contratada;

3.3.3 A Contratante poderá promover deduções no pagamento devido à Contratada em decorrência de serviços prestados abaixo dos critérios qualitativos máximos estabelecidos na descrição dos serviços contratados no Termo de Referência. Eventuais descontos promovidos na forma prevista neste parágrafo não serão caracterizados como multa, mas aplicação do princípio da proporcionalidade através do IMR (Índice de Medição de Resultado), de modo que outros descumprimentos contratuais identificados não impedem a aplicação das penalidades previstas em lei e em contrato, inclusive com rescisão contratual;

3.3.4 Em caso de irregularidade na documentação, a CONTRATANTE concederá prazo para regularização. Após o transcurso deste, sem que a CONTRATADA tenha regularizado sua documentação, o contrato poderá ser rescindido pela CONTRATANTE com aplicação de possíveis penalidades.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

3.3.5 Se houver aplicação de multa, observados os procedimentos previstos nos subitens 19.5 a 19.8 do Termo de Referência, será procedida à cobrança judicial cabível.

3.3.6 Na hipótese de atraso no pagamento da Nota Fiscal devidamente atestada, não sendo por culpa da Contratada, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento.

3.3.7 O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária ao Banco do Brasil S/A e creditado na agência bancária indicada na proposta da Contratada, o qual ocorrerá até 30 (trinta) dias após recebimento definitivo do objeto, conforme art. 40, XIV, a, da Lei 8.666/93.

3.3.8 Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, o pagamento dos valores em débito poderá ser realizado em juízo, sem prejuízo das sanções cabíveis.

3.3.9 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, será concedido prazo para que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante. Após o transcurso deste, em permanecendo a desídia da CONTRATADA na regularização de seus documentos ou de sua situação, o contrato poderá ser rescindido pela CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista em capítulo próprio.

3.3.10 A Contratante não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela Contratada, que porventura não tenha sido acordada no contrato.

3.3.11 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a LICITANTE vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo TRE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura será calculado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365}$$

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

$$I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

3.3.12 À critério da Administração, motivadamente, poderá ser suspenso pagamento à CONTRATADA enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

3.3.13 Para as microempresas e empresas de pequeno porte optantes do Simples Nacional que tenham que ser excluídos obrigatoriamente desse sistema a contar do mês seguinte ao da contratação, o pagamento pelos serviços efetivamente prestados, no mês inicial da contratação, será efetivado considerando o benefício tributário do Simples Nacional, devendo ser a Planilha de Custos adaptada para tal.

CLÁUSULA QUARTA – DA CONTA VINCULADA

4.1 Em razão do disposto na Resolução nº169/2013 do Conselho Nacional de Justiça, deverão ser observadas as seguintes regras para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas na contratação, por se tratar de serviços continuados com dedicação exclusiva da mão-de-obra: serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial as provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;

4.2. Os depósitos de que trata o subitem anterior devem ser efetivados em conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da CONTRATADA, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem expressa da CONTRATANTE;

4.3. A solicitação de abertura e a autorização para movimentar a conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – serão providenciadas pela Secretaria de Administração e Finanças do TRE-MA;

4.4. O montante dos depósitos da conta vinculada será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

- a) 13º salário;
- b) férias e 1/3 (um terço) constitucional de férias;
- c) multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa;
- d) encargo sobre férias e sobre 13º salário;

4.5. Os valores provisionados para o atendimento do subitem anterior serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da CONTRATADA, adotando-se para tal a tabela de Percentuais para Contingenciamento de Encargos Trabalhistas conforme definido no edital da licitação, baseada na Portaria 646/2016 – TRE-MA.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

Item	Percentuais %		
13º (décimo terceiro) salário	8,33%		
Férias e 1/3 constitucional	12,10%		
Multa sobre o FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e trabalhado	5%		
Subtotal	25,43%		
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,39 %	7,6%	7,82%
TOTAL	32,82%	33,03%	33,25 %
*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no inciso II do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.			

4.6 A assinatura do contrato deverá ser precedida dos seguintes atos:

- a) solicitação pela CONTRANTE, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, no nome da empresa;
- b) assinatura, pela CONTRATADA, no ato da regularização da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao CONTRATANTE ter acesso aos saldos e extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados à sua autorização;

4.7. Os saldos da conta vinculada - bloqueada para movimentação - serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade;

4.8. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas, depositados na conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à licitante vencedora;

4.9. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do CONTRATANTE para:

- a) resgatar da conta-corrente vinculada - bloqueada para movimentação, os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

contempladas nas rubricas indicadas do item 4.4, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados pela empresa contratada para prestação dos serviços contratados;

b) movimentar os recursos da conta-corrente vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas rubricas indicadas no item 4.4;

4.10 Para a liberação dos recursos da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, conforme alínea "a" do item 4.9, a empresa deverá apresentar à fiscalização do contrato, os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas;

4.11 De posse dos documentos apresentados pela CONTRATADA, o fiscal do contrato deverá solicitar ao setor competente a análise da regularidade dos documentos apresentados pela licitante vencedora;

4.12 A CONTRATANTE, por meio dos setores competentes, expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos pela unidade de auditoria, a autorização que será encaminhada à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa;

4.13 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data do pagamento ou da homologação;

4.14 O pagamento dos salários dos empregados pela CONTRATADA deverá ocorrer via depósito bancário na conta salário do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE, mediante apresentação mensal dos comprovantes de depósito dos salários;

4.15 Após os pagamentos das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito, o montante deverá ser transferido para a contratada após cinco anos da data de encerramento da vigência do contrato administrativo.

CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. O CONTRATANTE obriga-se a cumprir as condições estabelecidas no ITEM 17 do Termo de Referência - ANEXO I deste Edital.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir todas as exigências do edital, inclusive as estabelecidas no ITEM 14 do Termo de Referência - ANEXO I deste Edital.

CLÁUSULA SÉTIMA – VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contado da data da sua publicação.

7.2 Por se tratar o objeto desta licitação de serviços de natureza contínua, o contrato dela decorrente poderá ser prorrogado, a cada 12 (doze) meses, até o limite de 60 (sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea e autorizada formalmente a prorrogação pela autoridade competente:

- a) Relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) Administração ainda tenha interesse na realização dos serviços;
- c) O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d) A Contratada concorde expressamente com a prorrogação;
- e) Comprovação de que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação;

7.3. A execução dar-se-á na forma e prazos estabelecidos no Termo de Referência – ANEXO I do Edital.

7.4 A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

7.5 Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Contratante, em relação à realização de uma nova licitação.

7.7. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante Termo Aditivo ao Contrato celebrado entre as partes.

7.8 A Administração deverá realizar negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação;

7.9 A Administração não poderá prorrogar o contrato quando a Contratada tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade, suspensão temporária ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

CLÁUSULA OITAVA – DA ALTERAÇÃO

8.1. Este instrumento poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer dos fatos constantes no artigo 65 da Lei n.º 8.666/93.

8.2. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do órgão ou entidade contratante.

8.3. Nas alterações contratuais unilaterais, devem ser observados os limites legais para os acréscimos e supressões, e nas alterações consensuais, os limites para os acréscimos, utilizando-se, em qualquer caso, o valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA NONA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta do Orçamento Geral da União, aprovado para o exercício financeiro de 2019, cuja classificação funcional programática e categoria econômica é a seguinte:

CLÁUSULA DÉCIMA - DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE DE PREÇOS DOS CONTRATOS

10.1. A repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual, deverá ser utilizada nas contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, conforme estabelece o art. 5º do Decreto nº 2.271, de 1997.

10.1.1. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade disposta no caput, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, é direito do contratado, e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

10.1.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

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

10.1.4. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

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

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

II - da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

III- do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

10.3. Nas repactuações subsequêntes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

10.4. As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

10.5. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

10.6. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

I - os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

II - as particularidades do contrato em vigência;

II - a nova planilha com variação dos custos apresentada;

IV – indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

V - a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

10.7 A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

10.8. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

10.9. O prazo referido no item 10.7 ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos;

10.10. O contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

10.11 O prazo para a Contratada solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar 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;

10.12 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;

10.13 A Contratante não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;

10.14 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;

10.15 Quando o reajuste referir-se aos demais custos (insumos, materiais, etc), a Contratada demonstrará a variação por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços e comprovará o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando especialmente a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, acumulado em 12 (doze)

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

meses, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada, sem prejuízo das verificações arroladas nas alíneas de "a" a "e".

- a) os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
- b) as particularidades do contrato em vigência;
- c) a nova planilha com variação dos custos apresentados;
- d) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;
- e) a Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada;
- f) Fórmula de cálculo:

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo;

P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual obtida na forma do item 10.15 desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

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

10.16.1. 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:

- a) Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão-de-obra;
- b) Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);
- c) Do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado

10.17. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- I - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

III - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

10.18. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

10.19. A Administração deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa;

10.20. Os custos relativos a uniformes e equipamentos poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela Contratada, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos doze meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o resultado da seguinte operação:

$I1 - I0$

$R = V [-----]$, em que:

$I0$

“R” é o valor do reajuste procurado

“V” é o valor contratual a ser reajustado

“I1” é o índice correspondente ao mês do aniversário da proposta

“I0” é o índice inicial correspondente ao mês de apresentação da proposta

10.21. A alegação de esquecimento quanto ao direito de propor o reajuste não será aceita como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que de acordo com a legislação faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário do contrato, responsabilizando-se a Contratada pela própria inércia.

10.22. A parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano, e, em caso de prorrogação do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do aditivo da prorrogação do contrato, conforme a Lei 12.506/2011.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

10.23. Contratada deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação;

10.24. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/93;

10.25. A empresa contratada para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o inciso XI do art. 24 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA

11.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, nos termos previstos no artigo 56 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e em seus incisos e parágrafos.

11.2. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contados da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

11.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

11.4. A modalidade de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem 11.3;

11.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do contratante.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

11.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.7. 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 úteis, contados da data em que for notificada.

11.8. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.9. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2% (dois por cento);

11.10. o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o TRE-MA 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 nº 8.666/93.

11.11. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada;

11.12. A garantia será considerada extinta:

11.12.1 com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.12.2. no prazo de 03 (três) meses, após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação;

11.13. Após a execução do contrato, será verificado o pagamento das verbas rescisórias decorrentes da contratação, ou a realocação dos empregados da Contratada em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção dos respectivos contratos de trabalho.

11.13.1 Caso a Contratada não logre efetuar uma das comprovações acima indicadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual, conforme obrigação assumida pela contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PENALIDADES

12.1. São aplicáveis as sanções previstas no ITEM 20 do Termo de Referência – Anexo I do edital.

12.2. São aplicáveis ainda as penalidades da Lei 10.520/2002.

PARÁGRAFO ÚNICO - DESCONTO DO VALOR DA MULTA

Se o valor das multas não for pago ou depositado na Conta Única do Tesouro Nacional, será automaticamente descontado de qualquer fatura ou crédito a que a **CONTRATADA** vier a fazer *jus*.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RECURSOS

13.1. Caberá recurso nos casos previstos na Lei de Licitações, devendo o mesmo ser protocolado e dirigido ao Presidente do TRE/MA, por intermédio da autoridade que praticou o ato recorrido.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESCISÃO

14.1. O presente Contrato poderá ser rescindido de acordo com o que estabelecem os artigos 77 a 80, da Lei nº 8.666/93, mediante notificação através de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, sem prejuízo do disposto na cláusula nona.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Aplica-se a este Contrato o disposto no artigo 58, da Lei nº 8.666/93.

15.2. As partes contratantes ratificam todas as condições preestabelecidas no instrumento convocatório e na proposta da licitante, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

15.3. Fica eleito o Foro da Seção Judiciária da Justiça Federal da Capital do Estado do Maranhão, para dirimir as questões derivadas deste Contrato.

E por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente Contrato lavrado em quatro cópias de igual teor e forma, assinado pelas partes e testemunhas abaixo.

São Luís - MA, de de 2019.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÃO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
Presidente

CONTRATADA
Representante

TESTEMUNHAS:

1. NOME: 2.NOME:
CIC: CIC: