

# **Pregão Eletrônico nº 25/2017**

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

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

**EDITAL**  
**PREGÃO ELETRÔNICO nº 25/2017**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6.597/2017**

**PREÂMBULO**

A União, por intermédio do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão-TRE, neste ato designado **TRIBUNAL** torna público que fará realizar, às **14 horas (horário de Brasília)**, do dia **24/08/2017**, sob o comando do Pregoeiro Oficial, designado pelas **PORTARIAS Nºs 3/2017 e 192/2017**, do Presidente do **TRE**, 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 6.597/2017.

A licitação será regida pela **LEI Nº 10.520, DE 17 DE JULHO DE 2002**, pela **LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006**, **LEI COMPLEMENTAR Nº 147/2014, DE 07 DE AGOSTO DE 2014**, **LEI Nº 8.666, DE 21 DE JUNHO DE 1993**, e pelos **DECRETOS NºS 5.450/2005 e 8.538/2015**, **Resolução 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça, Resolução 23.234/2010 DO TSE** e subsidiariamente pela **IN 02/2008, do MPOG e alterações**, 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](http://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 - 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**, POR ITEM, a **Contratação de serviços terceirizados de Teletendimento receptivo e ativo no TRE-MA**, de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas neste Termo de Referência.

1.2. A aquisição dos objetos desta Licitação 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 valor total máximo do objeto desta licitação foi estimado para ANO ELEITORAL pelo Tribunal em **R\$ 198.887,04 (cento e noventa e oito mil, oitocentos e oitenta e sete reais e quatro centavos)**, 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 **ANEXO I** deste Edital, prevalecerão as do Edital.

## 2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

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

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**.

2.3.1. Na hipótese de haver diferença na descrição do objeto registrada no **SISTEMA ELETRÔNICO** Comprasnet ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)) e nas especificações constantes no ANEXO I deste Edital, deverá ser considerada a do Edital.

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

2.4.1. que se encontre em regime de recuperação judicial, extrajudicial ou cuja falência tenha sido decretada, que se encontrem sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

2.4.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.4.3. 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.

2.4.4. suspenso de licitar e impedido de contratar com este Tribunal (TCU, Acórdão nº 917/2011, Plenário).

2.4.5. cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste **PREGÃO**.

2.4.6. 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 vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação (Resolução 229, de 22 de junho de 2016, do Conselho Nacional de Justiça).

2.4.7. Cooperativas de mão-de-obra, com fundamento na Súmula 280-TCU.

2.4.8. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

2.4.9. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

2.4.10. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

2.5. será efetuada, pelo Pregoeiro, consulta aos cadastros oficiais: Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa e por Ato que implique em Inelegibilidade – CNCIAI, Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e Cadastro de Inidôneos do TCU.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

2.6. 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.

### **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](http://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 previstos para a realização deste **PREGÃO**, nos termos que seguem:

a) Data de recebimento das <b>Propostas</b>	Do dia 09/08/2017 até as 14 horas do dia 24/08/2017
b) Data da abertura das <b>Propostas</b>	Às 14 horas do dia 24/08/2017

### **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 os requisitos descritos no **subitem 5.8** e registrada no **SISTEMA**, sendo obrigatório o preenchimento do campo **descrição complementar**, onde deverão ser transcritas as especificações dos objetos a serem fornecidos de forma clara e precisa.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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** formulada. Após o início da Sessão a **PROPOSTA** não poderá mais sofrer alterações ou ser retirada.

5.3. As **PROPOSTAS** dos concorrentes deste **PREGÃO** contendo a descrição dos objetos, 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:

5.4.1. Inexistência de fato superveniente que o impeça de participar do certame;

5.4.2. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

5.4.3. Concordância com as condições estabelecidas neste Edital e que atende aos requisitos de habilitação;

5.4.4. Atendimento aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, no caso de microempresas e empresas de pequeno porte;

5.4.5. Elaboração independente de proposta, consoante Instrução Normativa nº 02, de 17 de setembro de 2009 do Ministério do Planejamento, 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.** Na hipótese do subitem 5.4.4, caso a licitante vencedora se utilize, neste certame, do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar 123/2006 (LC 123/2006), deverá apresentar declaração, firmada pelo responsável contábil da empresa, que ateste a condição de ME ou EPP, mediante demonstração de que a receita bruta por ela obtida, considerado o disposto no § 9º do art. 3º da referida LC 123/2006, não a exclui do aludido tratamento jurídico diferenciado.

**5.6.1.** As empresas **optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional**, em conformidade com os Acórdãos - TCU nºs 2.798/2010 e 797/2011 do Plenário, deverão observar as condições abaixo:

**5.6.2.** 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).

**5.6.3.** A empresa optante pelo Simples Nacional que venha a ser contratada estará sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art. 30, inciso II e o art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº123, de 2006.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**5.6.4.** A empresa optante pelo Simples Nacional, se contratada, deverá apresentar cópia do documento que comprove sua solicitação, à Receita Federal do Brasil – RFB, de exclusão desse regime. Essa solicitação deve fazer referência expressa ao contrato firmado com a União/TRF 1ª Região e ser protocolizada na RFB no prazo previsto no art. 30, §1º, inciso II, da Lei Complementar 123/2006 (“até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação”).

**5.6.5.** No caso de não apresentação da cópia do ofício, no prazo estabelecido acima, o órgão licitante deverá representar à Receita Federal do Brasil - RFB do domicílio tributário da contratada; juntando a documentação pertinente para fins de sua exclusão de ofício e aplicação da multa prevista no art. 90 da Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional - CGSN 94, de 29/11/20011, entendendo cabível.

**5.6.6.** - O pagamento pelos serviços efetivamente prestados, somente no mês da contratação será efetivado considerando o benefício tributário do Simples Nacional, devendo ser a Planilha de Custos adaptada para tal.

5.7. Por ocasião do envio da **PROPOSTA**, o LICITANTE deverá 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, ficando facultado ao **TRIBUNAL** promover diligência com a finalidade de comprovar o seu enquadramento.

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

5.8.1. Razão Social da Empresa, com endereço e número do CNPJ/MF.

5.8.2. Especificações claras e detalhadas dos serviços ofertados, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência ANEXO I deste Edital.

5.8.3. Preços MENSAIS e ANUAIS dos itens, 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;

5.8.4. Planilha de custo da mão-de-obra envolvida na execução dos serviços, nos padrões constantes da Instrução Normativa MPOG nº. 02/2008 e suas alterações, em quadros resumo e demonstrativo para ANO NÃO ELEITORAL e ANO ELEITORAL, especificando a remuneração da mão de obra, a quantidade de operadores empregados nos serviços, conforme modelo constante da planilha do Termo de Referência – ANEXO I deste Edital.

5.8.5. 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 enviar junto com as propostas, cópia do Acordo ou convenção coletiva de trabalho da categoria envolvida na

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

prestação do serviço, em que se fundamentou para formar sua planilha de custos.

5.8.6. Prazo de validade da **PROPOSTA**, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da sua apresentação, ou seja, da data da Sessão Pública designada no preâmbulo deste Edital.

5.8.7. Dados da empresa LICITANTE tais como: telefone/fax, e-mail, se possuir, banco, agência, número da conta-corrente e praça de pagamento, facultada a apresentação destas informações quando da contratação;

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

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

5.11. O **TRIBUNAL** poderá solicitar ao LICITANTE a prorrogação do prazo de validade da **PROPOSTA** 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** não poderá ser modificada.

5.12. Verificando-se discordância entre o preço unitário e o total da **PROPOSTA**, 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** será rejeitada.

5.13. Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação da **PROPOSTA** serão de responsabilidade exclusiva do LICITANTE.

5.14. Os itens da **PROPOSTA** que eventualmente contemplem objetos que não correspondam às especificações contidas no **ANEXO I** deste edital serão desconsiderados.

## **6. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

6.1. O(A) **PREGOEIRO(A)**, 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** recebidas em conformidade com as normas conduzidas no **item 5** deste Edital.

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

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(a) **PREGOEIRO(A)**, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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 ANUAL DO ITEM (ANO ELEITORAL)**, nas condições definidas no 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 encerrada por decisão do (a) **PREGOEIRO(A)**. 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 nº 5.450/05.

7.8. Durante a fase de lances o(a) **PREGOEIRO(A)** 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(a) **PREGOEIRO(A)** 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. Finda a fase de lances, o LICITANTE detentor do **MENOR LANCE** deverá encaminhar no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, por meio eletrônico, sua **PROPOSTA** com o valor readequado ao valor do lance vencedor, bem como os demais dados constantes do **subitem 5.8** deste Edital, para a elaboração da **PROPOSTA**.

7.10.1. O não envio da PROPOSTA 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(à) PREGOEIRO(A) convocar os LICITANTES na ordem remanescente dos lances e dar continuidade ao PREGÃO.

7.11. No caso de desconexão do(a) **PREGOEIRO(A)** no decorrer da etapa de lances, se o **SISTEMA** permanecer acessível aos LICITANTES os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

7.12. Quando a desconexão do(a) **PREGOEIRO(A)** 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.

## **8. DO BENEFÍCIO À MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

8.1. Encerrada a etapa de lances será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.4.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

8.4.2. Ao presente certame não se aplica o sorteio como critério de desempate. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação das propostas pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

8.5. Não havendo a adjudicação nos termos previstos no subitem anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da LICITANTE com proposta originalmente mais bem classificada se, após negociação, houver compatibilidade de preço com o valor estimado para contratação, e a LICITANTE for considerada HABILITADA nos termos do **item 10 – Da Habilitação**.

## **9. DO JULGAMENTO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

9.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o **PREGOEIRO(A)** examinará a **PROPOSTA** classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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

9.2.1. Propostas com preços inexequíveis são consideradas aquelas cujo LICITANTE não venha a demonstrar, mediante solicitação do(a) **PREGOEIRO(A)**, "sua 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." (Lei nº 10.520/02, art.9º c/c art.48,II da Lei nº 8.666/93)

9.2.2. O(A) **PREGOEIRO(A)**, 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**.

9.3. O(A) **PREGOEIRO(A)** poderá solicitar também pareceres de técnicos para orientar sua decisão.

9.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

9.5 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

9.6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

9.7. 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.

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

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

9.7.3. 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;

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

9.7.4. 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.

9.7.4.1. Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

9.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

9.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “*chat*” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

9.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

9.11. 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.

## **10. DA HABILITAÇÃO**

10.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, 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;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/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](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).
- d) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

10.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, 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 majoritário.

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

10.2. 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, conforme o disposto nos arts. 4º, *caput*, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 11.10.10.

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

**10.2.2.** Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de **04 (quatro)** horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

**10.3.** Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Trabalhista e Qualificação econômico-financeira e técnica:**

**10.4. Habilitação jurídica:**

10.4.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;

10.4.2. 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;

10.4.3. 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;

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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

10.4.5. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

10.4.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**10.5. Regularidade fiscal e trabalhista:**

10.5.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

10.5.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.5.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.5.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.5.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**10.5.6.** prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, **relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;**

**10.5.7.** caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

10.5.8. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

**10.6. Qualificação econômico-financeira:**

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

10.6.1 Certidão Negativa de Falência ou Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com emissão de até 60 dias da abertura da licitação;

10.6.2. 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;

10.6.2.1. 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;

10.6.3. 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:

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

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

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

**10.6.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:**

10.6.4.1. 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;

10.6.4.1.1. 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.

10.6.4.2. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

10.6.4.3. 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;

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

10.6.4.5. 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.

**10.7. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:**

10.7.1. Declaração de que disporá, no ato da contratação, de todos os recursos necessários à prestação dos serviços.

10.7.2. Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa de direito público ou privado, comprovando, que tenha prestado serviços terceirizados em ambientes de plataforma de comunicação de voz de Central de Atendimento e sistemas corporativos, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, contendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

- I) nome da Contratante;
- II) endereço completo;
- III) período de vigência do contrato;
- IV) objeto contratual;
- V) plataforma de comunicação de voz;
- VI) denominação dos sistemas corporativos da Contratante.

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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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

10.7.3.2. 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.

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

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

10.7.4. Na contratação de serviços continuados com mais de 40 (quarenta) postos, o licitante deverá comprovar que tenha executado contrato com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados.

10.7.5. Quando o número de postos de trabalho a ser contratado for igual ou inferior a 40 (quarenta), o licitante deverá comprovar que tenha executado contrato com um mínimo de 20 (vinte) postos.

10.7.6. Para a comprovação do número mínimo de postos exigido, 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, nos termos do art. 19, §12º da IN n. 02/2008.

10.8. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail [licitacao@tre-ma.jus.br](mailto:licitacao@tre-ma.jus.br).

10.8.1. Os documentos serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de **03 (três) dias úteis**, após encerrado o prazo para o encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload), ou e-mail, no endereço: Comissão Permanente de Licitação do **TRIBUNAL** no endereço: Avenida Senador Vitorino Freire, s/nº, Bairro Areinha, CEP 65010-917, São Luís-MA.

10.9. O(A) **PREGOEIRO(A)**, constatando que a documentação apresentada pelo LICITANTE atende às exigências editalícias, proclamará **HABILITADO** o LICITANTE e, aquele que



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

deixar de apresentar a documentação exigida ou apresentar de forma irregular será proclamado **INABILITADO**.

10.9.1. 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.

10.10. 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.

10.11. Havendo alguma restrição nos documentos de comprovação da regularidade fiscal dos LICITANTES Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, será assegurado aos mesmos o prazo de 05(cinco) dias úteis para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

10.11.1. O termo inicial do prazo fixado no **subitem 10.11** contar-se-á a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação. Esse prazo poderá ser prorrogável por igual período, a critério do **TRIBUNAL**, mediante requerimento escrito devidamente justificado pelo LICITANTE.

10.11.2. A não regularização da documentação de Regularidade Fiscal pelo LICITANTE implicará decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da lei Nº 8.666/93, sendo facultado ao **TRIBUNAL** convocar os LICITANTES remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a Licitação.

10.12. A abertura da fase recursal em relação ao resultado do certame ocorrerá após os prazos de regularização fiscal de que tratam os subitens 10.11 e 10.11.1.

10.13. No julgamento da **HABILITAÇÃO**, o (a) **PREGOEIRO(A)** poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos, mediante despacho fundamentado, registrado em Ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de Habilitação.

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

## **11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

11.1. Declarado o vencedor e não havendo manifestação de Recursos, o(a) **PREGOEIRO(A)**, através do **SISTEMA** fará a adjudicação do objeto desta licitação ao vencedor e, em seguida, o presidente do **TRIBUNAL** homologará a licitação autorizando a celebração do contrato.

11.1.1. O procedimento da adjudicação é atribuição do(a) **PREGOEIRO(A)**, se não houver Recurso, ou, havendo, da Presidente do **TRIBUNAL**, que também procederá à homologação do certame.

## 12. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

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

12.2. 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 contra-razões, também via **SISTEMA**, em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do LICITANTE recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos. Decorridos esses prazos, o(a) **PREGOEIRO(A)** terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para proferir sua decisão. O acolhimento do Recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.3. Caso não reconsidere sua decisão, o(a) **PREGOEIRO(A)** submeterá o recurso, devidamente informado, à consideração do Presidente do **TRIBUNAL**, que proferirá decisão definitiva. Decidido o Recurso, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação ao LICITANTE vencedor.

12.4. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor Recurso, no momento da Sessão Pública, implica decadência desse direito, ficando o(a) **PREGOEIRO(A)** autorizado a adjudicar o objeto ao LICITANTE vencedor.

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

## 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(a) **PREGOEIRO(A)** 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, este 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**, 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. DA DESCRIÇÃO, LOCAIS E INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. De acordo com o que está estabelecido no Termo de Referência – ANEXO I deste Edital.

## 15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. São aplicáveis as sanções administrativas estabelecidas no ITEM 20 do Termo de Referência – Anexo I deste edital.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

15.2. Em caso de problema na documentação exigida para pagamento à Contratada, será concedido prazo para regularização e em caso de descumprimento, a Contratada será penalizada com a rescisão contratual.

## **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 conseqüências 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 O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, após procedimento de pré-faturamento a ser realizado pelo fiscal/gestor do contrato, no qual será verificado 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 pré-faturamento culminará com recebimento definitivo do objeto de contratação, formalizado através do atesto da respectiva Nota Fiscal.

17.2 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações: prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da adjudicatária; prova de regularidade relativa à Seguridade Social; Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho.

17.3 Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente no TRE/MA em favor da Contratada e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença será cobrada judicialmente.

17.4 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.

17.5 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.

17.6. 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.

17.7. 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.

17.8. A Contratante não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

efetuada pela Contratada, que porventura não tenha sido acordada no contrato.

17.9. 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:

$$I = \frac{i}{365} \qquad I = \frac{6/100}{365} \qquad I = 0,00016438$$

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

## **18. DA CONTA VINCULADA**

18.1. Em razão do disposto na Resolução nº 169 de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça, será realizados o provisionamento das verbas relativas a férias e abono de férias, 13º salário, reflexo sobre férias e 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem depositadas em conta aberta em nome da CONTRATADA em banco público oficial, bloqueada para movimentação, a fim de garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas na contratação, por se tratar de serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra;

18.2. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas, depositados na conta corrente vinculada, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA;

18.3. A CONTRATADA poderá solicitar a autorização do CONTRATANTE para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados alocados na execução do contrato, ocorridas durante sua vigência.

18.4. Nessa hipótese, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

18.5. O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança, conforme acordo de cooperação firmado entre o CONTRATANTE e instituição bancária oficial.

18.6. Eventuais despesas para a abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa, caso haja cobrança de tarifas bancárias e não seja possível a negociação com o banco público oficial.

18.7. 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.

18.8. Os percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas são os seguintes, conforme a Portaria nº 646/2016, do TRE/MA:

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

<b>ITEM</b>	PERCENTUAIS		
13º (décimo terceiro) salário	8,33 % (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 (um terço) constitucional	12,10 % (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00 % (cinco por cento)		
<b>Subtotal</b>	25,43 % (vinte e cinco vírgula quarenta e três por cento)		
Incidência do Submódulo 4.1 (Planilha de Formação de Preços) sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,39 % (sete vírgula trinta e nove por cento)	7,60 % (sete vírgula sessenta por cento)	7,82 % (sete vírgula oitenta e dois por cento)
<b>TOTAL</b>	32,82 % (trinta e dois vírgula oitenta e dois por cento)	33,03 % (trinta e três vírgula zero três por cento)	33,25 % (trinta e três vírgula vinte e cinco por cento)

\* 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 acidentes do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de junho de 1991.

## **19. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

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

## **20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

20.1. A CONTRATADA fica obrigada a cumprir todas as exigências editalícias, inclusive as que estão estabelecidas no ITEM 14 do Termo de Referência - ANEXO I deste Edital.

## **21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

21.1. O Edital deste **PREGÃO** se encontra disponível no endereço Eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), podendo também ser fotocopiado na Comissão

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

Permanente de Licitação no endereço supra, assim como copiado mediante a apresentação de CD-Rom ou *pen drive*, para sua regravação.

21.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes a esse procedimento licitatório deverão ser enviados ao(a) **PREGOEIRO(A)** até 3 (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](mailto:licitacao@tre-ma.jus.br).

21.3. É facultado ao(a) **PREGOEIRO(A)**, auxiliado(a) 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**.

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

21.4. 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.

21.5. Quaisquer informações relativas a esta licitação serão prestadas pelo(a) **PREGOEIRO(A)** e membros da equipe de apoio na **Seção de Licitação, Análise e Compras - 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](mailto:licitacao@tre-ma.jus.br), em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário das 13 às 19h, obedecidos os seguintes critérios:

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

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

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

21.7. Fazem parte integrante deste Edital os Anexos I – Termo de Referência, II – Minuta do Contrato.

São Luís, 08 de agosto de 2017.

**KÁTIA LIMA SILVA MIRANDA**  
Chefe da Seção de Análise e Licitação

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**ANEXO I DO EDITAL**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1 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)**

2.1 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.º12.527/2011, 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 **111 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.

3.3- 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.

**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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL 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:

- 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.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

#### **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;
- 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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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 8h às 19h.

5.2 – A Ouvidoria Regional Eleitoral adota o horário de expediente das 8h 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 (Observar Lei n. 5.010/66, Lei n. 10.607/02, Lei n. 3432/96 e Resolução TSE n. 18.154/1992)

5.5- Em anos eleitorais, durante os meses de *agosto a outubro*, haverá plantão na Central de Atendimento *aos sábados, domingos e feriados*, 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, domingos e feriados efetivamente trabalhados e devidamente atestados pelo Fiscal/Gestor do Contrato.

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;

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

- 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:
  - 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:

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

- 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;
- 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**

8.1 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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**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;

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: whatshapp, 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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**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:

**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

10.4 – Para o atendimento das demandas, *estima-se* a necessidade de 4 (quatro) atendentes, em anos não eleitorais, e de 6 (seis) atendentes, nos meses de agosto, setembro e outubro, em anos eleitorais, em virtude do aumento crescente da demanda nesses períodos.

**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,

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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.

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.

$$EFS = QS/QA * 100 (\%)$$

**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.

$$CR = QRV/QTRM * 100 (\%)$$

**QRV** = Quantidade de registros válidos

**QTRM** = Quantidade total de registros no mês

### 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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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**

12.1 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.

## **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;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

- 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;

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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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.

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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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.

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 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, anexada à fatura mensal, toda a documentação necessária à comprovação de depósito, referente ao mês imediatamente anterior àquele cuja fatura está sendo cobrada, das contribuições sociais relativas ao INSS e FGTS, exclusivamente, dos alocados que prestarão os serviços objeto do contrato com o TRE-MA, tais como CND, CRS, G-FIP/SEFIP, CNDT, guia de recolhimento do FGTS devidamente autenticado, GPS autenticado e, trimestralmente, cópia do extrato de conta vinculada do FGTS expedido pela Caixa Econômica Federal, relativos ao mês imediatamente anterior ao da fatura apresentada.

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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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:

- I) 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), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- II) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;
- II) 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, no prazo de 15 (quinze) dias, 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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**15. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

15.1 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 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, domingos e feriados;

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;

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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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, domingos e feriados 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**

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

D) 10 dias, a partir da assinatura do contrato, para que a Contratada apresente o Plano de Trabalho contemplando os seguintes itens:

a) Apresentação da mão de obra, incluindo:

- 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;

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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 assinatura 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, Estados, Distrito Federal e Municípios, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, a licitante/Contratada que:

- a) Se recusar a assinar 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 necessária para a assinatura do 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, 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 descumprimento 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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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

20.6- Os valores das multas de que tratam os subitens anteriores deverão ser recolhidos a favor do CONTRATANTE, em conta a ser informada pela Secretaria de Administração e Finanças –SAF, no prazo de 3 (três) dias úteis, a partir da sua intimação por ofício, incidindo, após esse prazo, atualização monetária, com base no mesmo índice aplicável aos critérios da União.

20.7- As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas, ou cumulativamente, nos termos do §2º, do art. 87, da Lei n. 8.666/93, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida a prévia defesa.

## **21. DA PROPOSTA**

21.1- A proposta deverá conter OBRIGATORIAMENTE as planilhas de custos de formação de preços TOTALMENTE preenchidas, nos padrões constantes da Instrução Normativa MPOG nº. 02/2008 e suas alterações, em quadros resumo e demonstrativo, 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;
- 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 DE ATEND.	VALOR UNIT. POR ATEND.	TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL
<b>01</b>	Serviços de atendimento ao cliente, prestados em <b>anos não eleitorais</b> , ao longo da vigência de todo contrato (considerar o número de <b>quatro</b> operadores).	04			
<b>PREÇO TOTAL ANUAL (R\$) PARA ANO NÃO ELEITORAL (x12) =</b>					*

Nota (\*) Os serviços descritos no **item 1** referem-se à prestação de serviços no Disque-Eleitor por 04 (quatro) operadores.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**B) ANO ELEITORAL**

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTDE DE ATEND.	VALOR UNIT. POR ATEND.	QTDE DE MESES	VALOR MENSAL	TOTAL ANUAL
<b>01</b>	Serviços de atendimento ao cliente, prestados em <b>ano eleitoral</b> , ao longo da vigência de todo contrato, considerando o número de <b>4(quatro) operadores</b> .	04		x12		
<b>02</b>	Serviços de atendimento ao cliente, prestados em <b>ano eleitoral</b> , nos meses de agosto, setembro e outubro que passarão a contar com mais <b>02(dois) operadores</b> .	02		x3		
<b>03</b>	Serviços de atendimento ao cliente, prestados no período de <b>agosto a outubro</b> de ano eleitoral, em regime de plantão aos sábados, domingos e feriados, considerando-se que referidos plantões serão realizados por no máximo 04 (quatro) operadores.	04		x3		
<b>PREÇO TOTAL MENSAL (R\$) PARA ANO ELEITORAL=</b>						
<b>PREÇO TOTAL ANUAL (R\$) PARA ANO ELEITORAL=</b>						
(* 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 nos meses de agosto, setembro e outubro, em ano eleitoral, período em que funcionarão na Central o total de **06 (seis) atendentes**. (Então apenas nesses meses seriam necessários 6, nos demais seria 4)

\* Os serviços descritos no **item 3** referem-se àqueles realizados, eventualmente, aos **sábados, domingos e feriados**, em que haverá **quatro operadores** de plantão, sendo **02 (dois) no período da manhã e 02 (dois) no período da tarde, obedecendo a carga horária de 6h (seis) diárias**. Só serão pagos os sábados, domingos e feriados efetivamente trabalhados e devidamente atestados pelo fiscal do contrato. Serão prestados apenas nos meses de agosto a outubro de ano eleitoral.

\* A estimativa do custo dos serviços para sábados, domingos e feriados leva em conta suas quantidades no período de **agosto a outubro**, ou seja, 13 (treze) sábados, 13 (treze) domingos e 02 (dois) feriados.

\* Considerou-se, portanto, o quantitativo de 4,5 sábados, 4,5 domingos e 0,5 feriados por mês.

21.2- Os valores da Proposta de Preços deverão corresponder o 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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

21.3- O prazo de validade de Proposta de Preços apresentada é de 60 (sessenta) dias a contar da data de seu recebimento.

21.4- No preenchimento da Proposta de Preços, a Empresa deverá informar os seguintes dados:

- I) Dados bancários da empresa.
- II) Valor expresso em moeda nacional (R\$).
- III) Nome, CNPJ, telefone, endereço, fax e e-mail da empresa.
- IV) Nome e dados pessoais do preposto.
- V) Convenção Coletiva da Categoria.

## **22.DA ESTIMATIVA DE CUSTO**

22.1 O custo estimado por este Tribunal para ano eleitoral é de **R\$ 198.887,04**. Para ano não eleitoral o custo estimado é de **R\$ 162.117,12**, conforme quadro resumo visto no Anexo I.

## **23. DO PAGAMENTO**

23.1- O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, após procedimento de pré-faturamento a ser realizado pelo fiscal/gestor do contrato, no qual será verificado 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 pré-faturamento culminará com recebimento definitivo do objeto de contratação, formalizado através do atesto da respectiva Nota Fiscal.

23.2 - A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações: prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da adjudicatária; prova de regularidade relativa à Seguridade Social; Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho.

23.3- Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente no TRE/MA em favor da Contratada e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença será cobrada judicialmente.

23.4- 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.

23.5- 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.

## **24. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA**

24.1 A Contratada prestará, no ato da assinatura do Contrato, garantia para execução dos serviços, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total anual, em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, cuja validade será de 03 (três) meses após o período de vigência do contrato. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e total adimplemento das Cláusulas avençadas.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**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 em ambientes de plataforma de comunicação de voz de Central de Atendimento e sistemas corporativos, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, contendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

- I) nome da Contratante;
- II) endereço completo;
- III) período de vigência do contrato;
- IV) objeto contratual;
- V) plataforma de comunicação de voz;
- VI) denominação dos sistemas corporativos da Contratante.

**26. DURAÇÃO DO CONTRATO**

26.1 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 contínuo, 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.

São Luís, 10 de julho de 2017.

**Maria Inês Saldanha Gonçalves**  
Chefe de Gabinete da Ouvidoria do TRE-MA

**Renata Silvestre Fernandes Furtado Linhares**  
Assistente da Ouvidoria

**Fagianny Viana de Miranda**  
Assistente da Ouvidoria

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**ANEXO I – ESTIMATIVA DE PREÇOS**

<b>PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS ANO NÃO ELEITORAL</b>		Nº do Anexo		Folha		
				01 / 01		
		nº instr. Convocatório		nº inst contratual		
<b>OBJETO:</b>						
ITEM	Serviço	Unidade	Quant. Estimada	Preço Unitário (R\$)	Preço Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
1.0	POSTO DE ATENDIMENTO - ANO NÃO ELEITORAL	POSTO	4	3.377,44	13.509,76	162.117,12
<b>PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS ANO ELEITORAL</b>		Nº do Anexo		Folha		
				01 / 01		
		nº instr. Convocatório		nº inst contratual		
<b>OBJETO:</b>						
ITEM	Serviço	Unidade	Quant. Estimada	Preço Unitário (R\$)	Quantidade de meses	Valor Total (R\$)
1.0	POSTO DE ATENDIMENTO ANO ELEITORAL	POSTO	4	3.377,44	12	162.117,12
2.0	POSTO DE ATENDIMENTO ADICIONAL	POSTO	2	3.377,44	3	20.264,64
3.0	HORAS SUPLEMENTARES (sábados, domingos e feriados)	POSTO	4	1.375,44	3	16.505,28
					<b>Valor Anual</b>	<b>198.887,04</b>

**Data**

**Assinaturas**

**Contratada**

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**ANEXO II**

**MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

<b>DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)</b>			
Nº do Processo			
Pregão Nº:			
<b>Dia</b>			
<b>horário</b>			
Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)			
Município/UF			
Ano do acordo coletivo, convenção coletiva ou sentença normativa em dissídio coletivo			
Número de meses de execução contratual			
Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)			
Salário Normativo da Categoria Profissional			
Categoria profissional (vinculada à execução contratual)			
Data base da categoria (dia/mês/ano)			
<b>IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
Tipo de serviço			
Unidade de medida			
Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)			
<b>Módulo 1: Composição da remuneração</b>			<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário base		
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>Total da Remuneração</b>			
<b>Módulo 2: Benefícios mensais e diários</b>			<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, entre outros)		
C	Assistência médica e familiar		
D	Auxílio creche		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		
F	Outros (especificar)		
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>			
<b>Módulo 3: Insumos diversos</b>			<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
<b>Total de Insumos Diversos</b>			
<b>Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas</b>			

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

<b>Submódulo 4.1: Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições:</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>Total dos encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>Submódulo 4.2: 13º (décimo terceiro) salário</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º (décimo terceiro) salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência dos encargos previstos no Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro salário)		
<b>Total</b>			
<b>Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade		
<b>Total</b>			
<b>Submódulo 4.4: Provisão para rescisão</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado		
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio trabalhado		
<b>Total</b>			
<b>Submódulo 4.5: Custo de reposição do profissional ausente</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por acidente de trabalho		
F	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
<b>Total</b>			

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

<b>Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		
4.2	13º (décimo-terceiro) salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>Total</b>			
<b>Módulo 5: Custos indiretos, tributos e lucro</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	B.1. Tributos federais (especificar)		
	B.2 Tributos estaduais (especificar)		
	B.3 Tributos municipais (especificar)		
<b>Total</b>			
<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>			<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da remuneração		
B	Módulo 2 – Benefícios mensais e diários		
C	Módulo 3 – Insumos diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D	Módulo 4 – Encargos sociais e trabalhistas		
<b>Subtotal (A + B +C+ D)</b>			
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro		
<b>Valor total por empregado</b>			

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**ANEXO 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)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**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  
25/2017 (PROCESSO Nº 6.597/2017),  
TENDO POR OBJETO A 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.

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**, neste ato denominado **CONTRATANTE** inscrito no CNPJ Nº 05.962.421/0001-17, com sede na Avenida Senador Vitorino Freire, s/nº, Bairro Areinha, em São Luís-MA, neste ato representado por seu Presidente, **DES.** \_\_\_\_\_, portador do R.G. nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, daqui por diante denominado **CONTRATANTE**, 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, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/2006, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993, Decreto nº 5.450/05 e demais normas aplicáveis à matéria bem como pela **Resolução nº 23.234, de 25 de março de 2010 do TSE**, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 25/2017** e **Processo Administrativo Digital nº 6.597/2017**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O presente Contrato tem por objeto a **Contratação de serviços terceirizados de Teletendimento receptivo e ativo no TRE-MA**, de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas neste Termo de Referência e respectivos anexos e da PROPOSTA apresentada pela **CONTRATADA**.

**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 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Para cobertura das despesas relativas ao presente Contrato, foi emitida a Nota de Empenho nº 2017NE \_\_\_\_\_, à conta da dotação especificada neste Contrato.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO PAGAMENTO**

3.1 O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, após procedimento de pré-faturamento a ser realizado pelo fiscal/gestor do contrato, no qual será verificado se o objeto do contrato foi executado

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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 pré-faturamento culminará com recebimento definitivo do objeto de contratação, formalizado através do atesto da respectiva Nota Fiscal.

3.2 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações: prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da adjudicatária; prova de regularidade relativa à Seguridade Social; Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho.

3.3 Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente no TRE/MA em favor da Contratada e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença será cobrada judicialmente.

3.4 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.

3.5 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

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

3.9. 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%.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

**CLÁUSULA QUARTA – DA CONTA VINCULADA**

4.1. Em razão do disposto na Resolução nº 169 de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça, será realizados o provisionamento das verbas relativas a férias e abono de férias, 13º salário, reflexo sobre férias e 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem depositadas em conta aberta em nome da CONTRATADA em banco público oficial, bloqueada para movimentação, a fim de garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas na contratação, por se tratar de serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra;

4.2. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas, depositados na conta corrente vinculada, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA;

4.3. A CONTRATADA poderá solicitar a autorização do CONTRATANTE para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados alocados na execução do contrato, ocorridas durante sua vigência.

4.4. Nessa hipótese, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

4.5. O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança, conforme acordo de cooperação firmado entre o CONTRATANTE e instituição bancária oficial.

4.6. Eventuais despesas para a abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa, caso haja cobrança de tarifas bancárias e não seja possível a negociação com o banco público oficial.

4.7. 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.

4.8. Os percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas são os seguintes, conforme a Portaria nº 646/2016, do TRE/MA:

<b>ITEM</b>	<b>PERCENTUAIS</b>		
13º (décimo terceiro) salário	8,33 % (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 (um terço) constitucional	12,10 % (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00 % (cinco por cento)		
<b>Subtotal</b>	25,43 % (vinte e cinco vírgula quarenta e três por cento)		
Incidência do Submódulo 4.1 (Planilha de Formação de Preços) sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º	7,39 % (sete vírgula trinta e nove por	7,60 % (sete vírgula sessenta por cento)	7,82 % (sete vírgula oitenta e dois por

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

(décimo terceiro) salário*	cento)		cento)
<b>TOTAL</b>	32,82 % (trinta e dois vírgula oitenta e dois por cento)	33,03 % (trinta e três vírgula zero três por cento)	33,25 % (trinta e três vírgula vinte e cinco por cento)

\* 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 acidentes do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de junho de 1991.

**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 do Edital.

**CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a cumprir todas as exigências editalícias, inclusive as que estão estabelecidas no ITEM 14 do Termo de Referência – ANEXO I do Edital.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E EXECUÇÃO**

7.1. O período de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua publicação, podendo ser prorrogado em iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto no artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.

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

**CLÁUSULA OITAVA – DA ALTERAÇÃO**

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

**CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

9.1. São aplicáveis as sanções administrativas estabelecidas no ITEM 20 do Termo de Referência – Anexo I do edital.

**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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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.

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.

10.3. Nas repactuações subseqüentes 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.

10.4.1. 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.

10.4.2. 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;

III - 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.

10.4.3. 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.

10.4.4. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, 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.

10.4.5. O prazo referido no subitem 9.4.3 ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos;

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

10.4.6. O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

10.4.7. 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.

10.5. 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;

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;

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

10.6. 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:

$$R = V \left[ \frac{I1 - I0}{I0} \right], \text{ em que:}$$

"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

10.7. 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.

10.8. 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.

### **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.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

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.

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

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**

utilizar o valor da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual, conforme arts. 19-A e 35 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008, conforme obrigação assumida pela contratada.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

11.1. Aplica-se a este Contrato o regime jurídico dos contratos administrativos instituído pela Lei nº 8.666/93 especificamente ao disposto no artigo 58.

11.2. Integrarão o presente Contrato as condições estabelecidas no Edital regulador do certame, bem como no Termo de Referência – ANEXO I e a proposta da LICITANTE, independentemente de transcrição.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

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

12.2. 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 2017.

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**  
Presidente

**CONTRATADA**  
Representante

TESTEMUNHAS:

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