



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

BRASÍLIA - DF

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 035/2014**  
**PROCESSO Nº 72045.000261/2014-28**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DO TURISMO, E A EMPRESA TELLUS S/A, INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES, PARA O FIM QUE ESPECIFICA.**

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DO TURISMO**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.457.283/0002-08, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", 2º e 3º andares, Brasília/DF, CEP: 70.065-900, neste ato representado pelo seu Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, Senhor **RUBENS PORTUGAL BACELLAR**, brasileiro, casado, portador da Cédula de Identidade nº 558.890, expedida pela SSP/DF e inscrito no CPF/MF sob o nº 186.710.639-68, residente e domiciliado nesta Capital, no uso das atribuições conferidas pela Portaria nº 55, de 4 de novembro de 2011, publicada no Diário Oficial da União de 7 de novembro de 2011 e de acordo com a autorização concedida pelo Secretário-Executivo, **ALBERTO ALVES**, com base no Decreto de 2 de maio de 2014, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de maio de 2014, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado, a empresa **TELLUS S/A, INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.935.454/0001-12, sediada no SCS – Setor Comercial Sul, Quadra 03, Bloco "A", 2º Andar, Edifício José Barros – Brasília/DF, CEP 70.313-914, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato, representada por seu Diretor, o Senhor **LUIZ CARLOS RODRIGUES**, brasileiro, casado, Engenheiro Eletricista, portador da Cédula de Identidade nº 8.869.848, expedida pela SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 842.556.848-04, **RESOLVEM** celebrar o presente Contrato de Prestação de serviços, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº **72045.000261/2014-28** referente ao Pregão Eletrônico nº 11/2014, sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 que regulamenta a modalidade Pregão na forma eletrônica, e, ainda o Decreto nº 3.722, de 09 de janeiro de 2001, alterado pelo Decreto nº 4.485, de 25 de novembro de 2002, Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, Decreto nº 7174, de 12 de maio de 2010, IN 04/2008 – SLTI/MP, IN 06/2013 – SLTI/MP e, subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas ulteriores alterações, e demais legislações aplicáveis, assim como as exigências previstas no Edital nº 11/2014 e seus Anexos, mediante as cláusulas e condições seguintes:



*(Handwritten signatures in blue ink)*



### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento do Ministério do Turismo – MTur nas formas eletrônica e humana, assim como serviços especializados por demanda, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), disponibilização e sustentação dos sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - *Computer Telephony Integration*), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, de acordo com as condições expressas no Edital e em seus anexos, visando atender as demandas do MTur.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda conformidade com o Pregão Eletrônico nº 11/2014 e seus Anexos, vinculando-se, ainda, à Proposta de Preços da **CONTRATADA**, à Nota de Empenho e demais documentos constantes do Processo nº 72045.000261/2014-28 que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações do Termo de Referência e cumprir fielmente os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela **CONTRATANTE**;
- b) Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz dos mesmos;
- c) Fornecer vale transporte, vale alimentação e uniforme aos seus empregados, sem repasse dos custos para os mesmos, de acordo com a devida legislação. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho;
- d) Identificar seus empregados através de crachás, com fotografia recente, e, para os casos que requeiram, provê-los com os equipamentos e materiais de segurança individuais e coletivos, necessários à execução dos serviços objeto do Contrato, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra;
- e) Registrar e controlar, juntamente com o preposto da **CONTRATANTE**, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;
- f) Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos diretos e indiretos que venham a incidir





sobre a prestação dos serviços, tais como: encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal;

- g) Cumprir rigorosamente os prazos pactuados;
- h) Não transferir a terceiros, os compromissos avençados;
- i) Oficializar nominalmente o Gerente do Contrato, que, aquém do Responsável Técnico, poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o gestor do Contrato da **CONTRATANTE**;
- j) Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a **CONTRATADA** fica obrigada à prestação do serviço, através de esquema de emergência;
- k) Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe;
- l) Manter salários e demais benefícios compatíveis com o oferecido no mercado de trabalho para as funções equivalentes;
- m) Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato;
- n) Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços com o preposto da **CONTRATANTE**, através de seu Gerente do Contrato;
- o) Fazer com que seus empregados adotem a adequada utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- p) O ambiente físico da Central de Atendimento, destinado aos serviços contemplados no Termo de Referência, deverá ser isolado de demais ambientes da **CONTRATADA**, disponibilizando ilhas de posições de atendimento e supervisão exclusivas à **CONTRATANTE**;
- q) Providenciar todos os recursos de telecomunicações relativos à conexão entre a Central de Atendimento da **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**. Os recursos são o circuito local de comunicação – link de dados, os roteadores e/ou switches das duas pontas, cabos e conectores e as respectivas configurações, bem como a garantia de manutenção e funcionamento dos mesmos;
- r) Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, em razão de ação ou omissão da **CONTRATADA** ou de quem em seu nome agir, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento da **CONTRATANTE**;
- s) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela **CONTRATANTE** nos locais de serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer colaborador considerado com conduta inconveniente;







- t) Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do Contrato, a menos que expressamente autorizado;
- u) Repassar à **CONTRATANTE**, todas as informações e dados referentes aos serviços executados ao final do Contrato;
- v) Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE** e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse da **CONTRATANTE**;
- w) Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- x) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo pessoal envolvido na prestação dos serviços, nos aspectos de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças);
- y) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo processo de execução dos serviços, ou seja, na implementação dos procedimentos definidos pela **CONTRATANTE**; gerenciamento dos recursos tecnológicos; controle do fluxo de ligações no teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e atendimento multimeios; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Atendimento e gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados;
- z) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo controle dos recursos com a organização e controle dos documentos e informações de uso dos Operadores, Supervisores e Back Office; cuidados na utilização de móveis, equipamentos e materiais disponibilizados pela **CONTRATANTE**;
- aa) Desenvolver e gerenciar os serviços contratados de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios, sendo que a **CONTRATADA** deverá ter um quadro inicial de Operadores, Supervisores e Back Office suficientes para atender ao Plano de Ocupação das Posições de Atendimento estabelecido pela **CONTRATANTE**;
- bb) Para os serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo, Atendimento Multimeios e Back Office, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar acompanhamento e supervisão constante, através de 1 (um) Supervisor para cada grupo máximo de 20 (quinze) Posições de Atendimento PA1 e PA2, atuando nas mesmas condições de horários e turnos;
- cc) Prover intervalos aos Operadores e Supervisores para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007



+

0

4

Aprova o Anexo II da NR-17 — Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing -  
MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO;

- dd) Para a gestão da infraestrutura tecnológica especificada, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar Gestor Tecnológico que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações de integrações e novas versões/releases de CTI entre os sistemas informatizados para gestão de atendimento (Sistema Informatizado de Pesquisa e Sistema de Registro de Atendimento) com a plataforma de comunicação da Central de Atendimento. Não há obrigatoriedade deste profissional trabalhar em tempo integral nas dependências da Central de Atendimento da **CONTRATANTE**. Este profissional deverá ser do quadro de pessoal da empresa na data prevista da realização do certame e possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em gerência de projetos e a comprovação será feita com a apresentação da certificação PMP (Project Management Professional) fornecida pelo PMI (Project Management Institute) do profissional e declaração da empresa proponente na proposta de preços referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação e devidamente assinada pelo seu representante legal;
- ee) Para assegurar a qualidade dos serviços a **CONTRATADA** deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas nesta especificação;
- ff) Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a **CONTRATANTE**, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento;
- gg) Fornecer, dar manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para a **CONTRATANTE**, todos os equipamentos, infraestrutura física, mobiliário e materiais de apoio previstos no Termo de Referência, através de equipes técnicas especializadas de suporte técnico durante a vigência do Contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pela **CONTRATANTE**;
- hh) A **CONTRATADA** deverá promover, durante a fase de transição contratual, a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigido pela **CONTRATANTE**, inclusive, a capacitação de seus técnicos da **CONTRATANTE** ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

#### CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- a) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços objeto do Contrato através de preposto devidamente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o mesmo;
- b) Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato;
- c) Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo do Multiplicador de Conhecimento da equipe da **CONTRATADA**, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pela **CONTRATANTE** aos usuários da Central de Atendimento, bem como providenciar o repasse à **CONTRATADA** de toda e



qualquer alteração de conteúdo e/ou procedimento, mesmo que transitório, que impacte no atendimento. O Multiplicador de Conhecimento determinado será responsável pelo repasse das informações e dos serviços aos Operadores.

- d) Definir, acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste no Plano de Ocupação das Posições de Atendimento e adequação dos serviços;
- e) Fixar e avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, através de reuniões com o Gerente;
- f) Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao usuário, nos aspectos inerentes aos procedimentos da **CONTRATANTE**;
- g) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade;
- h) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** na forma convencionada nas Cláusulas Contratuais, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais;
- i) Permitir à equipe técnica da **CONTRATADA** acesso às instalações da **CONTRATANTE**, para a execução de serviços, durante o horário de expediente ou fora dele, quando solicitado e justificado ao setor competente, respeitadas as disposições legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo;
- j) Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes aos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG, linhas telefônicas do servidor de fax-símile e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da **CONTRATANTE**;
- k) Não permitir que os profissionais da **CONTRATADA** executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no Contrato;
- l) Impedir que terceiros executem o objeto contratual;
- m) Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo para isso:
- n) Ordenar a imediata retirada do local, bem como, a substituição de colaborador da **CONTRATADA** que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
- o) Examinar as carteiras profissionais dos empregados disponibilizados a seu serviço, para comprovar o registro da função profissional;
- p) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;





- q) Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato;
- r) Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA**, assim como avaliar a execução mensal das atividades em andamento, relativas aos serviços contratados.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

Este Contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo no interesse da Administração ser prorrogado, mediante Termo Aditivo, nos termos do Art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93, com suas alterações posteriores.

#### CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor total de até **R\$ 9.286.717,44 (nove milhões, duzentos e oitenta e seis mil, setecentos e dezessete reais e quarenta e quatro centavos)**, pelos serviços efetivamente prestados, de acordo com as solicitações constantes das autorizações de serviços e da Proposta de Preços da **CONTRATADA**, acompanhadas dos relatórios de atividades e das respectivas Notas Fiscais/Faturas, a serem devidamente atestadas pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE** no prazo de 5(cinco) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco: **Banco do Brasil S.A**, Agência: **3382-0** e Conta Corrente: **50.251-0**, indicados pela **CONTRATADA**;

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5(cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993;

**PARÁGRAFO TERCEIRO.** A Apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 5(cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no § 1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008;

**PARÁGRAFO QUARTO.** O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionados este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no § 1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008;

**PARÁGRAFO QUINTO.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** providencie as



7

7

7

7

7

-7-



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**;

**PARÁGRAFO SEXTO.** Caso se contaste o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação;

- a) Não sendo regularizada a situação da **CONTRATADA** no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

**PARÁGRAFO SÉTIMO.** Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

**PARÁGRAFO OITAVO.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

**PARÁGRAFO NONO.** Antes de cada pagamento à **CONTRATADA**, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

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

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO.** Persistindo a irregularidade, a **CONTRATANTE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a **CONTRATADA** a ampla defesa;



9

9

9

9