

Agência  
Goiana de  
Habitação



ESTADO DE GOIÁS  
AGENCIA GOIANA DE HABITAÇÃO S/A  
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E COOPERAÇÃO TÉCNICA

## TERMO DE REFERÊNCIA

**Contratação da Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás - ADFEGO  
CNPJ nº 02. 917.870/0001-55**

### 1 OBJETO

1.1 Prestação de serviço de operador de Central de Atendimento, com implantação de Call Center, realização de atendimento ativo e receptivo, telefônico e eletrônico, em modalidade Contact Center, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos beneficiários de programas da AGEHAB.

### 1.2. DA ESPECIFICAÇÃO

ITEM	CARGO	HORÁRIO	QUANT DE POSTOS	VALOR UNITÁRIO POR POSTO R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$	VALOR TOTAL ANUAL R\$
01	Operador	07:00 as 13:00	05	3.101,60	15.508,00	186.096,00
02	Operador	13:00 às 19:00	05	3.101,60	15.508,00	186.096,00
VALOR TOTAL R\$						<b>372.192,00</b>

- O valor total da presente contratação para o período de 12 (doze) meses é de **R\$ 372.192,00 (trezentos e setenta e dois mil cento e noventa e dois reais)**.

**A contratação será de até 05 (cinco) postos em cada turno.**

A contratação será **conforme demanda**.

## **2. JUSTIFICATIVA**

### **Da Dispensa**

A licitação é dispensável nos casos expressamente elencados pelo artigo 124, do Regulamento Interno De Licitações, Contratos E Convênios da AGEHAB, conforme transcrição a seguir:

Art. 124. É dispensável a realização de licitação pela AGEHAB:

I – [...]

**IX. Na contratação de associação de pessoas com deficiência física, sem fins lucrativos e de comprovada idoneidade, para a prestação de serviços ou fornecimento de mão de obra, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado; (grifo nosso).**

Na planilha de custos, resta demonstrado a compatibilidade do valor de contratação com o valor praticado no mercado.

### **Da ADFEGO**

A presente contratação de mão de obra, **em caráter de urgência**, se justifica pela imprescindibilidade dos serviços de Call Center na AGEHAB, de forma a agilizar e facilitar a comunicação com as pessoas beneficiárias dos programas desenvolvidos por esta Agência, em especial “Pra Ter Onde Morar”.

A mão de obra solicitada será orientada pelos próprios funcionários da AGEHAB, de forma simples e clara, não havendo necessidade de treinamento, apenas com reunião periódicas para repasse de informações.

Destaca-se que essa prestação de serviço é de extrema relevância para esta Agência, tendo em vista que a comunicação entre os beneficiários e a AGEHAB, são necessárias para que os objetivos tenham seu desiderato, tendo em vista a relevante vulnerabilidade social com pessoas em situações de precariedade, sejam por condições sociais, de classe, culturais, étnicas, políticas, econômicas, educacionais e de saúde, que distinguem-se por suas condições precárias de vida.

*Destaca-se o artigo 37, inciso VIII, da Constituição Federal, que assim dispõe:*

[...]

*“VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;”*

Assim também, estabelece o art. 37, da LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015, que Instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

*Art. 37. Constitui modo de inclusão da pessoa com deficiência no trabalho a colocação competitiva, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, na qual devem ser atendidas as regras de acessibilidade, o fornecimento de recursos de tecnologia assistiva e a adaptação razoável no ambiente de trabalho.*

*Parágrafo único. A colocação competitiva da pessoa com deficiência pode ocorrer por meio de trabalho com apoio, observadas as seguintes diretrizes:*

*I - prioridade no atendimento à pessoa com deficiência com maior dificuldade de inserção no campo de trabalho;*

*II - provisão de suportes individualizados que atendam a necessidades específicas da pessoa com deficiência, inclusive a disponibilização de recursos de tecnologia assistiva, de agente facilitador e de apoio no ambiente de trabalho;*

*III - respeito ao perfil vocacional e ao interesse da pessoa com deficiência apoiada;*

*IV - oferta de aconselhamento e de apoio aos empregadores, com vistas à definição de estratégias de inclusão e de superação de barreiras, inclusive atitudinais;*

*V - realização de avaliações periódicas;*

*VI - articulação intersetorial das políticas públicas;*

*VII - possibilidade de participação de organizações da sociedade civil.*

Constata-se então que há uma função social na ocupação de cargos e empregos públicos por pessoas portadoras de necessidades especiais. Supostamente, as possíveis reduções de oportunidades no competitivo mercado privado de trabalho levaram o constituinte a considerar que há, por parte do Estado, a obrigação de garantir um tratamento diferenciado aos portadores de deficiência e, discriminar positivamente a forma de ingresso no serviço público, gerando, com isso, novas oportunidades de emprego para aqueles.

Ressaltamos ainda que essa prestação de serviço pela ADFEGO perdura há **12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 05 (cinco) anos**, nos termos legais. Além disso, eles realizam esse serviço na Secretaria de Estado de Segurança Pública de Goiás, SANEAGO e DETRAN.

### **2.3. Do atendimento da AGEHAB**

Com o advento da Lei nº 21.186, de 30 de novembro de 2021, o Estado de Goiás instituiu o Programa Pra Ter Onde Morar, assegurando o direito social à moradia digna por intermédio da transferência direta de renda para custear a locação de imóveis ou o pagamento da prestação da casa própria.

Diante disto, a AGEHAB, coordenará o desenvolvimento e a execução do Programa Pra Ter Onde Morar, observando sua finalidade, objetivos e disponibilidade orçamentária e financeira.

Assim também, realizará o cadastro dos beneficiários, e poderá, a seu critério, utilizar outros cadastros oriundos de programas sociais do Estado de Goiás.

Esclareça-se ainda que, a política de promoção do direito social à moradia será correlacionada a outras políticas públicas e fará interface com os outros programas estaduais de qualificação profissional, empreendedorismo, geração de renda e emprego, planejamento e educação financeira familiar.

Diante de tudo isto e muito mais, a AGEHAB necessitará de recursos financeiros e de pessoal para melhor desempenho de suas funções, relativo aos serviços de um Call Center para cumprimento da Lei nº 21.186/2021, e caso necessário para continuidade nos atendimentos já existentes, como: saneamento de dúvidas acerca de escrituras, cheque mais moradia, regularização fundiária, situação de inscrição, documentação necessária para cadastramento, dentre outras informações.

Desse modo, tal investimento tem como objetivo oferecer um atendimento diferenciado com a informatização, ampliação e otimização do atendimento telefônico ao público cidadãos.

Desta forma, e considerando que a AGEHAB, não possui infraestrutura adequada com salas e equipamentos de telefonia adequado, e ainda, com mão de obra especializada, tornou-se viável a contratação de Associação sem fins lucrativos que tenha como sócios pessoas portadoras de necessidades especiais (**deficiência física motora ou locomotora**), para prestação de serviços de Call Center, para atendimento ao público.

A ADFEGO, é a única no Estado de Goiás que reúne as condições de contratação de pessoas com deficiência física motora ou locomotora, conforme previsto no §1º do art. 6º do ESTATUTO DA ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES FISICOS DO ESTADO DE GOIAS ((ID: 248592), que assim dispõe:

“Art. 6º (...) § 1º - São sócios na categoria de Pessoas com Deficiência Física as pessoas com alguma deficiência física motora ou locomotora, congênita ou adquirida, conforme definição estatuída em legislação específica”.

Assim também, com a implantação dos serviços de Call Center as ligações telefônicas da AGEHAB, poderão ser estendidas a outros programas Sociais implantados pelo Governo de Goiás, sendo que para o “Aluguel Social”, os colaboradores deverão:

- Convocar o beneficiário a comparecer à AGEHAB para entrega de documentos;
- Orientar o beneficiário a localizar as informações e documentos no site do AGEHAB;
- Gerar um protocolo de atendimento para que o usuário possa acompanhar a sua demanda, se for caso;
- Poder alertar nossos beneficiários quanto à disponibilidade dos seguintes serviços, avisos e documentos via SMS, Telegram e Whatsapp;
- Retirada de escrituras públicas de imóveis, quando for o caso;
- Necessidade de manter seu endereço atualizado, caso se mude;
- Avisos institucionais da AGEHAB;
- Entre outros.

Cumprido salientar que o atendimento prestado pelos contratados da ADFEGO deverá ser especializado, com equipe estruturada, que dará suporte técnico aos atendentes para que as informações sejam conforme orientação repassada pela AGEHAB.

Para consubstanciar a planilha de custo foram juntados aos autos a Proposta da Adfego para a AGEHAB, o CONTRATO Nº 100/2021 – SSP, celebrado entre a Secretaria de Estado da Segurança Pública e a ADFEGO;

TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 055/2018, celebrado entre a Secretaria de Estado da Segurança Pública, Polícia Militar e a ADFEGO;

Por todo o exposto, em atendimento a Lei nº 21.186, de 30 de novembro de 2021, a contratação da **Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás – ADFEGO**, é em caráter de urgência.

### 3. ESTIMATIVA DE PREÇOS

#### 3.1. OPERADOR

Cargo	Operador
Quantidade	10
Valor Unitário	
Salário bruto do atendente	R\$ 1.400,00
Encargos Sociais (60,08%)	R\$ 831,60
Taxa de administração (10%)	R\$ 140,00
Vale alimentação	R\$ 180,00
Despesas com faltas legais e afastamentos	R\$ 250,00
Custos Operacionais	R\$ 300,00
Total do Custo Unitário	R\$ 3.101,60
Valor Total	
Custo Mensal (10x)	R\$ 31.016,00
Custo Anual	R\$ 372.192,00

#### 4. DETALHAMENTO DO SERVIÇO / DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

#### **4.1. Telefonista: Ativo e Receptivo**

Colaborador da Contratada que realizará o atendimento receptivo, ativo e via telefone, nas dependências da ADFEGO; deverá ter boa fluência verbal, audição, visão e dicção; clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada; expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento, devendo atuar nas atividades abaixo:

4.2. Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas a base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;

4.3. Prestar esclarecimentos e orientações aos Beneficiários sobre os benefícios oferecidos pela AGEHAB, expressando-se com clareza e objetividade.

4.4. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;

4.5. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;

4.6. Manter-se atualizado com relação as mudanças nas informações;

4.7. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento.

#### **7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA DOS LICITANTES**

7.1. No mínimo 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante já prestou ou está prestando, **satisfatoriamente**, o objeto deste Termo de Referência. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante e o nome do responsável pelo mesmo que ateste haver a licitante prestado ou estar prestando serviços compatíveis ou equivalente. (Poderão ser feitas diligências no sentido de atestar a veracidade dos atestados apresentados).

#### **9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

9.1. A gestão e a fiscalização do contrato, em atenção ao art. 40, VII da Lei 13.303/16, e em observância ao disposto nos arts. 163 a 166 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB, caberá a servidor devidamente qualificado e indicado por meio de Portaria.

9.2. Compete ao gestor da AGEHAB, dentre outras obrigações:

9.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico;

9.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado;

9.2.3. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades;

9.2.4. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no contrato;

9.2.5. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em contrato;

9.2.6. Atestar o recebimento definitivo.

9.3. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o gestor do contrato deverá oficiar ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil - RFB comunicando tal fato.

9.4. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, o gestor do contrato deverá oficiar ao Ministério do Trabalho e Emprego.

## **10. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

10.1. A vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, a partir da assinatura do contrato.

10.2. Este contrato poderá ser prorrogado, obedecidos os prazos e condições estabelecidos nos artigos 71 e 81 da Lei nº 13.303/2016 e nos artigos 137 e 141 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB e os seguintes requisitos:

- a) haja interesse da AGEHAB;
- b) exista previsão no instrumento convocatório e no contrato;
- d) exista recurso orçamentário para atender a prorrogação;
- e) O contrato tenha sido regularmente cumprido;
- f) haja concordância do contratado;
- g) O contratado mantenha as condições de habilitação;
- h) O contratado não esteja cumprindo sanções restritivas do direito de licitar e contratar com a AGEHAB;
- i) O termo aditivo seja formalizado enquanto vigente o contrato;
- j) haja autorização da autoridade competente.

10.3. O prazo de que trata esta cláusula poderá ser suspenso caso ocorra:

- a) paralização da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA;
- b) por motivo de força maior.

## **11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

11.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, **mensalmente em até 30 (trinta) dias**, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, obedecendo a seguinte dinâmica.

11.1.1. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

11.2. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

11.2.1. A data da emissão.

11.2.2. Número do CONTRATO.

11.2.3. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

11.2.4. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.2.5. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto – Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

11.3. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos

11.4. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido

Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

11.4.1. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

11.4.2. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.4.3. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

11.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até 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.

11.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

11.8. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

11.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.10. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa;

11.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao CADFOR.

11.12. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no CADFOR, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

11.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.14. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

11.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

11.16.  $EM = I \times N \times VP$ , sendo:

- 11.17. EM = Encargos moratórios.
- 11.18. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.
- 11.19. VP = Valor da parcela a ser paga.
- 11.20. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- 11.21.  $I = ( TX )$
- 11.22.  $I = ( ( 6 / 100 ) / 365 )$
- 11.23.  $I = 0,00016438$
- 11.24. TX = Percentual da taxa anual = 6%

## **12. DA REVISÃO**

12.1. O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do §1º, do art. 145 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB, devendo ser formalizado somente por aditivo contratual nas mesmas formalidades do instrumento contratual originário, com outorga da autoridade competente.

## **13. DA REPACTUAÇÃO**

13.1. O preço ora definido neste instrumento contratual é fixo e irredutível pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento a que a proposta se referir, considerando-se como data do orçamento a data do acordo, convenção e dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário normativo vigente à época da apresentação da proposta. No caso das repactuações subsequentes à primeira, o prazo de 12 (doze) meses deve ser contado a partir da data dos efeitos financeiros produzidos na última repactuação.

13.2. Para exame de pedido de repactuação são necessários: a) a apresentação do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com prova de seu registro no Ministério do Trabalho e Emprego; b) demonstração de efetiva repercussão dos fatos alegados pelo contratado nos custos dos preços inicialmente pactuados, sendo vedada a inclusão de custos não previstos originalmente na proposta; c) comprovação de que a proposta é mais vantajosa para a Administração e que os preços ofertados são compatíveis com os de mercado.

13.3. O pedido de repactuação, sob pena de preclusão, deve ser feito pela contratada no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados do evento deflagrador (aumento dos custos operacionais em razão de acordo, convenção ou dissídio coletivo ou equivalente), prazo que é limitado à data da próxima prorrogação ou do encerramento do ajuste.

## **14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Além das resultantes da Lei 13.303/2016 a adjudicatária se obriga, nos termos deste Termo de Referência, a:

14.1. Manter em perfeito funcionamento os serviços telefônicos, as redes lógicas e elétricas, equipamentos de informática, instalados no local de realização dos serviços de telefonia;

14.2. Operar e agir com organização completa, fornecendo toda mão de obra para os serviços objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA, realizando também todas as atividades inerentes à administração de pessoal e execução dos serviços contratados;

- 14.3 Não subcontratar, sub-empregar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto do TERMO DE REFERÊNCIA, sem prévia autorização, por escrito, do contratante;
- 14.4 Se responsabilizar pela vinculação empregatícia e o ônus pelos encargos de qualquer natureza com o seu papel empenhado na execução dos serviços e inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, securitários e fiscais;
- 14.5 Assumir o ônus pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, contribuições ou emolumentos federais, estaduais e municipais e do seguro de acidente de trabalho (SAT), que incidam ou venham a incidir sobre os serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 14.6 Apresentar guias de recolhimento dos impostos, taxas, contribuições e todo e qualquer encargo social a que esteja vinculada, cuja obrigação tributária tenha sido originada no mês ou meses anteriores ao nascimento do fato gerador referente às suas atividades, sempre que o CONTRATANTE lhe solicitar;
- 14.7 Assumir a responsabilidade pelo bom desempenho do seu pessoal, podendo exigir imediata substituição de qualquer empregado cujo comportamento ou desempenho julgue inconveniente ou inadequado;
- 14.8 Apresentar ao CONTRATANTE, sempre por meio de ofício e com a necessária antecedência, a relação dos empregados que executarem os serviços, procedendo da mesma forma no caso de substituição;
- 14.9 Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, devendo comunicar ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, a ocorrência de fato superveniente, que venha a modificar aquelas condições que habilitaram e qualificaram.
- 14.10 Recrutar, selecionar e contratar pessoas portadoras de necessidades especiais, para executar dentro da melhor técnica, as atividades contratadas;
- 14.11 Realizar todo o processo de admissão e contratação, tais como: exame de currículo, entrevistas, exame médico e quaisquer outras atividades e providências reputadas necessárias para tanto;
- 14.12 Realizar o controle de frequência através de sistema frequência;
- 14.13 Elaborar folha de pagamento de empregados contratados;
- 14.14 Substituir os empregados quando solicitado pelo contratante;
- 14.15 Apresentar até o dia 05 de cada mês, relatório constando a produtividade das ligações, contendo as informações de quantidade de chamadas recebidas e perdidas, do mês anterior, ao CONTRATANTE, para a avaliação de desempenho;

14.16. Tomar providência relativas à contribuição sindical;

14.17 Emitir mensalmente NOTA FISCAL DE SERVIÇOS, prestados ao CONTRATANTE.

## **15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

15.1. Manter em perfeito funcionamento os serviços telefônicos, as redes lógicas e elétricas, equipamentos de informática, instalados no local de realização dos serviços do DISQUE DETRAN;

15.2 Manter atualizada as informações, inerentes à prestação de serviços, mantendo a CONTRATADA, atualizada quanto a mudança de procedimentos, que são de interesse dos beneficiários dos programas da AGEHAB.

15.3 Acompanhar a execução das atividades objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA;

13.4 Designar servidor da CONTRATANTE, para ser contato direto, com a CONTRATADA, em caso de qualquer dúvida ou para solução de problemas oriundos da execução deste instrumento, nomeando uma Comissão Gestora do CONTRATO;

15.5 Prestar apoio necessário ao bom desempenho das atividades decorrentes do presente instrumento;

15.6 Solicitar transferências, afastamentos e ou substituições que se fizerem necessários dos empregados da CONTRATADA;

15.7 Pagar a CONTRATADA a diferença de impostos, taxas e contribuições que tiverem suas alíquotas ou tarifas elevadas durante a vigência do CONTRATO;

15.8. Analisar e conferir as faturas, bem como as prestações de contas enviadas pela CONTRATADA;

15.9 Não aceitar serviços cuja realização não tenha sido previamente autorizada através de ofício, ou que por qualquer motivo, não esteja de acordo com os termos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA;

15.10 Responsabilizar-se por quaisquer danos que por ventura, seus empregados causarem aos equipamentos operados por eles.

15.11. Emitir o correspondente empenho ou documento equivalente, com todas as informações necessárias, em favor da CONTRATADA.

15.12. Disponibilizar todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços.

15.13. Atestar as Notas Fiscais/Faturas, por servidor competente.

15.14. Efetuar, em favor da CONTRATADA o pagamento, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

15.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

15.16. Conferir toda documentação gerada e apresentada durante a execução dos serviços efetuando o seu atesto quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

15.17. Antes da ordem de serviços, planejar de modo que na mesma ordem de serviços os postos de Call Center estejam em pleno funcionamento.

## **16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

16.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no Art 77, da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, bem como pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC da AGEHAB), a CONTRATADA que:

16.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

16.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

16.1.3. Falhar ou fraudar na execução do CONTRATO.

16.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

16.1.5. Cometer fraude fiscal.

16.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

16.2.1. Advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros. (Art. 176 do RILCC da AGEHAB).

16.2.2. Multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

16.2.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

16.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

16.2.5. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos.

16.3. As sanções: advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros. (art. 176 do RILCC da AGEHAB) e suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos; poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

16.4. A reincidência da sanção de advertência, poderá ensejar a aplicação de penalidade mais severa.

16.5. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros que não possam ser ressarcidos apenas com a aplicação de multas.

16.6. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser:

16.6.1. Branda: de 1 (um) a 6 (seis) meses.

16.6.2. Média: de 7 (sete) a 12 (doze) meses.

16.6.3. Grave: de 13 (treze) a 24 (vinte e quatro) meses.

16.7. As sanções previstas no inciso III do art. 83 da Lei 13.3013, de 30 de junho de 2016, (III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos, poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do CONTRATO:

16.7.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

16.7.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

16.7.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

16.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo autônomo, por meio do qual se assegure a ampla defesa e o contraditório. Referido processo seguirá o procedimento disposto nos artigos 181 a 184 do RILCC da AGEHAB.

16.9. A defesa do CONTRATADO deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis. (Art. 83, § 2.º da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016).

16.10. As multas devidas e / ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos à CONTRATADA ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

16.11. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

16.12. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do LICITANTE, a CONTRATANTE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

16.13. A AGEHAB, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

16.14. A decisão final que imputar sanção ao processado deverá ser publicada e, imediatamente, comunicada ao Cadastro de Fornecedores para fins de registro.

16.15. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB, por até 02 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art. 23 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

## **17. ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

17.1. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei nº 13.303/16, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas, nos limites da Lei.

## **18. RECURSOS FINANCEIROS**

18.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de Recursos Próprios da AGEHAB.

## **19. DA SUBCONTRATAÇÃO**

19.1. Não será admitida a subcontratação do objeto da contratação.

## **20. DA RESERVA OU NÃO DE COTAS PARA MICROEMPRESAS (ME) OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP)**

20.1. Será concedido tratamento favorecido para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

## **21. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:**

21.1. Respeitar a legislação vigente e observar as boas práticas e técnicas ambientalmente recomendados, quando da realização de atividades nas áreas, escopos dos trabalhos, quer seja, em qualidade, quantidade ou destinação; atividades essas de inteira responsabilidade da Contratada que responderá em seu próprio nome perante os órgãos fiscalizadores.

## **22. CLÁUSULA ARBITRAL**

1. Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).
2. A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.
3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.
4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.
5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.
6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.
7. A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.
8. As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

## **23. DISPOSIÇÕES GERAIS**

23.1. A presente contratação reger-se-á pelas suas cláusulas e normas consubstanciadas na Lei Federal nº 13.303/2016 e os preceitos de direito privado, pelo Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB.

23.2. Fica declarado competente o foro da Comarca de Goiânia, para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este contrato.

23.3. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal nº 13.303/2016 e os preceitos de direito privado, pelo Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB, e demais normas aplicáveis.

#### 24. **DO FORO**

Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste procedimento e da contratação dele originada, será competente o Foro da comarca de Goiânia – GO.

À consideração superior.



Documento assinado eletronicamente por **PRISCILLA NORGANN DE SOUSA, Diretor (a)**, em 06/01/2022, às 16:12, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026507047** e o código CRC **ADD8F212**.

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E COOPERAÇÃO TÉCNICA  
RUA 18-A Nº 541, - Bairro SETOR AEROPORTO - GOIANIA - GO - CEP 74070-060 - (62)3096-5000.



Referência: Processo nº 202200031000068



SEI 000026507047