



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Comissão Permanente de Licitação**

---

**EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL N.º 05/2014**

**PROCESSO N.º 8511951-62.2014.8.06.0000**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, por meio do pregoeiro(a) e dos membros da equipe de apoio designados pela Portaria de n.º 172/2014, publicada no DJE, em 03.02.2014, com sede na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima s/n, - Cambéba, CEP – 60822-325 torna público para conhecimento de todos os interessados que, no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade Pregão Presencial, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**, sob o regime de execução indireta por empreitada por preço global, mediante as condições estabelecidas no presente instrumento convocatório, que se subordina às normas da Lei Federal N.º 10.520, de 17/07/2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal N.º 8.666/93 e suas alterações, pela Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006 e pelas Resoluções N.º 04 de 06/03/2008 e N.º 08 de 09/07/2009 do TJCE, bem como as disposições da Resolução n.º 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução n.º 183, de 24 de outubro de 2013, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital e seus Anexos.

**OBJETO:** *Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Teletendimento e Supervisor de Teletendimento, sob a forma de execução indireta, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e pela Convenção Coletiva dos Empregados em Empresas de Telecooperd e Mesas Telefônicas do Estado do Ceará, para prestação de serviços continuados, para atender as necessidades do Poder Judiciário Cearense*, conforme especificado neste Edital e seus Anexos.

**DATA E HORÁRIO DO CERTAME:** 12/09/2014, às 09:30 horas (Horário de Brasília).

**LOCAL:** Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n – Cambéba, Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Palácio da Justiça, Fortaleza/CE – Sala de Reuniões da Comissão Permanente de Licitações, 2º andar.

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:** Observando o prazo legal, o fornecedor poderá formular consultas exclusivamente por e-mail, conforme endereço abaixo, informando o número da licitação.

**E-mail:** [cpl.tjce@tjce.jus.br](mailto:cpl.tjce@tjce.jus.br)

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Para todas as referências de tempo utilizadas será observado o horário de Brasília/DF.

**ACESSO AO EDITAL:** O edital está disponível gratuitamente no *sítio* [www.tjce.jus.br](http://www.tjce.jus.br).

Compõem este Edital os anexos:

**ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA**

**ANEXO 02 – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DO CUSTO MÁXIMO MENSAL**

**ANEXO 03 – DEMONSTRATIVO DE ENCARGOS SOCIAIS E TRIBUTOS UTILIZADOS NA COMPOSIÇÃO DO CUSTO MENSAL**

**ANEXO 04 – MODELO DE AVALIAÇÃO DA CONTRATADA**

**ANEXO 05 – MODELO DE FICHA DE CREDENCIAMENTO**

**ANEXO 06 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO (entregar junto com a ficha de credenciamento)**

**ANEXO 07 – FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

**ANEXO 08 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**

**ANEXO 09 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

## **ANEXO 10 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA ANEXO 11 - MINUTA DO CONTRATO**

### **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

- 1.1. O Pregão Presencial será realizado em sessão pública presencial, a se realizar na sala de reuniões da Comissão Permanente de Licitação do TJCE, localizada no 2º andar do prédio sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, localizado à Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n – Cambeba, Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Fortaleza/CE;
- 1.2. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, denominado(a) pregoeiro(a), auxiliado pela equipe de apoio;
- 1.3. Na hipótese de não haver expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data prevista, a sessão será remarcada, para no mínimo 48h (quarenta e oito horas) a contar da respectiva data.

### **2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

- 2.1. Poderão participar desta Licitação toda e qualquer pessoa jurídica idônea, regularmente estabelecida no País, que seja especializada e credenciada no objeto desta licitação e que satisfaça todas as exigências, especificações e normas contidas neste Edital e seus Anexos;
- 2.2. É vedada a participação de interessados:
  - 2.2.1. Sob a forma de consórcio, qualquer que seja a sua constituição;
  - 2.2.2. Que estejam em estado de insolvência civil, sob processo de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução, fusão, cisão, incorporação e liquidação;
  - 2.2.3. Empresas estrangeiras que não tenham autorização para funcionar no País;
  - 2.2.4. Servidor público ou empresas cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico sejam funcionários ou empregados públicos da Administração Pública Estadual Direta ou Indireta.
  - 2.2.5. Que seja autor do termo de referência;
  - 2.2.6. Empresas que estiverem sob a aplicação da penalidade referente ao art. 87, incisos III e IV da Lei nº 8.666/1993, ou do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 c/c o art. 28 do Decreto nº 5.450/2005;
    - 2.2.6.1. A suspensão prevista no art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/1993 aplica-se apenas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;
    - 2.2.6.2. Para fins de participação nesta licitação, a penalidade imposta com base no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 abrange apenas os órgãos da Administração do Estado do Ceará.
  - 2.2.7. Vedada, ainda, a participação de cooperativas nos termos do art. 5º, da Lei Federal nº 12.690, de 19 de julho de 2012, publicada no D.O.U. de 20/07/2012.
- 2.3. A participação na licitação implica automaticamente a aceitação integral dos termos deste Edital e seus Anexos e legislação aplicável;
- 2.4. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital.

### **3. DO CREDENCIAMENTO**

- 3.1. No horário e local indicados no preâmbulo deste edital, será aberta a sessão de processamento do pregão, iniciando-se com o recebimento das fichas de credenciamento e da declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação, conforme modelo constante no **ANEXO 06**, dos interessados em participar do certame.
- 3.2. Para o credenciamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:
  - a) Ficha de credenciamento devidamente preenchida, em papel timbrado do licitante, conforme modelo do **ANEXO 05** deste edital, condicionando toda e qualquer comunicação entre o pregoeiro e licitantes através do endereço eletrônico constante no respectivo anexo;
  - b) tratando-se de representante legal, o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial ou, tratando-se de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;
  - c) tratando-se de procurador, o instrumento de procuração público ou particular com firma reconhecida do qual constem poderes específicos para formular lances, negociar preço, interpor recursos e desistir de sua interposição e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, acompanhado do correspondente documento que comprove os poderes do mandante para a outorga (contrato social ou documento equivalente).
- 3.3. Somente a pessoa credenciada nos termos do item anterior terá poderes para a formulação de propostas verbais e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame.
- 3.4. A não apresentação ou incorreção de qualquer documento de credenciamento impossibilitará o representante de formular lances no certame e praticar todos os demais atos inerentes ao Certame.

- 3.5. O credenciado deverá ter amplo conhecimento do teor da proposta apresentada, em todos os seus itens, a fim de que o licitante se faça representar, legitimamente, em eventuais negociações entre as partes, evitando com isso a interrupção da sessão para contatos externos visando o esclarecimento de dúvidas sobre o teor da mesma, ficando, todavia, os casos excepcionais para serem avaliados pelo(a) Pregoeiro(a).
- 3.6. Cada licitante credenciará apenas um representante que será o único admitido a intervir nas fases do procedimento licitatório e a responder por todos os atos e efeitos previstos neste Edital, por sua representada.
- 3.7. Não será admitida a participação de um mesmo representante para mais de uma empresa licitante.

#### **4. FORMA DE APRESENTAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, DA PROPOSTA COMERCIAL E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.**

4.1. A declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação deverá ser apresentada fora dos envelopes nºs 1 e 2 e de acordo com modelo estabelecido no **ANEXO 06** deste Edital.

4.1.1. A falta da entrega da declaração de habilitação por parte do licitante importa na preclusão do direito de participar das fases subsequentes.

4.2. No dia, hora e local designado neste edital de Pregão, na presença dos representantes dos licitantes, devidamente credenciados e demais pessoas que queiram assistir ao ato, o(a) Pregoeiro(a) receberá dos representantes credenciados, em envelopes distintos, devidamente fechados e rubricados nos fechos, as propostas de lances e a documentação exigida para a habilitação dos licitantes, registrando em ata os participantes do certame.

4.3. A "PROPOSTA" e a "DOCUMENTAÇÃO" deverão ser apresentados, separadamente, em 02 (dois) envelopes fechados e indevassáveis, contendo em sua parte externa, além do nome do proponente, os seguintes dizeres:

**AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**  
**ENVELOPE Nº 1 – PROPOSTA**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2014 - TJCE**  
**PROPONENTE:**

**AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**  
**ENVELOPE Nº 2 – DOCUMENTAÇÃO**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2014 - TJCE**  
**PROPONENTE:**

4.4. A proposta deverá ser elaborada em papel timbrado do licitante e redigida em língua portuguesa, com suas páginas numeradas sequencialmente, rubricadas, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas e ser datada e assinada pelo titular do licitante ou representante legal (titular ou procurador), juntando-se cópia da procuração.

4.5. Os documentos deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas.

4.6. Se apresentados em qualquer processo de fotocópia, deverão ser, obrigatoriamente, autenticados em Cartório oficial, sob pena de não o fazendo, serem consideradas inabilitadas no presente processo licitatório, conforme Provimento n.º 15/2008 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

#### **5. PROPOSTA COMERCIAL**

5.1. A "PROPOSTA" deverá conter os seguintes elementos:

- a) nome, endereço, CNPJ e inscrição estadual/municipal;
- b) número do **processo** e do **Pregão**;
- c) planilha de preço por categorias, em conformidade com o **Anexo 02** deste Edital;
- d) demonstrativo de Encargos Sociais e Tributos utilizados na composição de custos, em conformidade com o **Anexo 03** deste Edital;
- e) preço **global anual** em moeda nacional corrente (REAL) e por extenso, com, no máximo, 02 (duas) casas decimais;
- f) descrição do objeto da presente licitação, em conformidade com as exigências contidas neste Edital e seus anexos;
- g) prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias, contados da sua emissão;
- h) declaração do licitante de ciência de que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará realizará o provisionamento das obrigações trabalhista, conforme previsto na Resolução nº 169/2013, nos termos da tabela de encargos para retenção constante no item 8 do **Anexo 02, do Edital**.

5.2. Os proponentes deverão anexar as suas propostas a Ficha de dados da pessoa que irá assinar o Contrato, ou equivalente, caso o licitante seja declarado vencedor do certame, conforme modelo constante no **ANEXO 07** deste Edital.

5.3. Tratando-se de microempresas e empresas de pequeno porte deverá ser apresentada declaração visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº 123/2006, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **ANEXO 09** deste Edital.

5.4. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência.

## 6. DA HABILITAÇÃO

6.1. Os licitantes deverão apresentar os seguintes documentos de habilitação para participar do presente certame:

6.1.1. No caso de licitante CADASTRADO, o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), do Estado do Ceará, compatível com o ramo do objeto licitado;

6.1.1.1. A Comissão Permanente de Licitação do TJCE verificará eletronicamente a situação do licitante no Certificado de Registro Cadastral. Caso o mesmo esteja com algum documento vencido, deverá apresentá-lo juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de inabilitação, salvo os documentos de Regularidades Fiscal e Trabalhista acessíveis para consultas em sítios oficiais que poderão ser consultados pelo(a) pregoeiro(a).

6.1.2. O licitante NÃO CADASTRADO no CRC junto à SEPLAG/CE deverá apresentar os documentos relacionados na opção “Informações sobre Cadastramento de Fornecedores” disponíveis no [sítio: www.portalcompras.ce.gov.br](http://www.portalcompras.ce.gov.br).

6.1.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, caso o representante legal da empresa integre seu quadro societário;

6.1.4. Procuração, juntamente com o ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, no caso do representante legal da empresa ser procurador.

6.1.5. Declaração que não possui, em seu quadro funcional, menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menores de 16 (dezesseis) anos em trabalho algum, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, conforme **ANEXO 08** do Edital.

6.1.6. Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme modelo constante no **Anexo 10** do Edital;

6.1.7. **Qualificação Técnica:**

6.1.7.1. Registro ou inscrição na entidade profissional competente;

6.1.7.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado onde tenha prestado serviço administrativo, contemplando, pelo menos, 40% (quarenta por cento) do total de profissionais previstos no Anexo 02, em um atestado ou no somatório de atestados, contratados pelo período mínimo de 12 (doze) meses, devidamente registrado na entidade profissional competente, **COM FIRMA RECONHECIDA DA PESSOA QUE ASSINOU.**

6.1.8. **Qualificação Econômico-financeira:**

6.1.8.1. Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica.

6.1.8.2. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigível, e apresentado na forma da lei, devidamente registrado na Junta Comercial, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrado a mais de três meses da data da apresentação da proposta.

6.1.8.2.1. A comprovação da boa situação financeira do licitante será atestada por documento assinado por profissional legalmente habilitado, demonstrando que a empresa apresenta “Índice de Liquidez Geral (ILG)” maior ou igual 1 (um) calculado pela fórmula abaixo:

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

**Obs.:** A Comissão não efetuará o cálculo do índice exigido no subitem 6.1.8.2.1, o qual deverá ser efetuado e assinado por profissional de contabilidade devidamente registrado, não sendo admitida a não apresentação do índice e dos cálculos sob a alegativa de que os dados constam no balanço apresentado.

6.2. Caso haja documento redigido em idioma estrangeiro, o mesmo somente será considerado se for acompanhado da versão em Português, firmada por tradutor juramentado.

6.3. Os documentos apresentados deverão ser, obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos para matriz e todas as filiais. O contrato, ou instrumento equivalente, será celebrado com o ente que apresentou a documentação.

- 6.4. A documentação deverá ser apresentada em qualquer processo de fotocópia, obrigatoriamente autenticada em Cartório. Caso a documentação tenha sido emitida via Internet, que esteja condicionada à verificação de sua autenticidade pelo Pregoeiro, só será aceita após o cumprimento desta formalidade.
- 6.5. Os documentos deverão ser apresentados dentro do prazo de validade. Na hipótese de no documento não constar expressamente o prazo de sua validade, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre a validade do mesmo. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 30(trinta) dias a partir da data de sua emissão, quando se tratar de documentação referente à habilitação fiscal e econômico-financeira.
- 6.6. Somente serão aceitos documentos acondicionados no envelope 2, não sendo admitido posteriormente, o recebimento pelo(a) Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio de qualquer outro documento, nem permitido ao licitante fazer qualquer adendo aos documentos entregues aos mesmos.
- 6.7. Caso haja inserção de original de documento junto com as cópias autenticadas, o mesmo constará do processo e não poderá ser devolvido ao licitante.
- 6.8. O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar, também, originais de documentos já autenticados, para fins de verificação, sendo o licitante obrigado a apresentá-los no prazo determinado na solicitação, sob pena de, não o fazendo, ser considerado inabilitado.
- 6.9. Caso a solicitação constante do item anterior seja feita durante a sessão de Habilitação, a mesma deverá constar em ATA, nela constando o prazo máximo referido.
- 6.10. O(A) Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio não autenticarão cópias de documentos exigidos neste Edital.
- 6.11. Constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor do objeto da licitação pelo(a) próprio(a) Pregoeiro(a).
- 6.12. Se o licitante desatender às exigências previstas neste item, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.
- 6.13. É facultado ao(à) Pregoeiro(a) ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentos ou informação que deverá constar originariamente da proposta.

## 7. DO PROCEDIMENTO E JULGAMENTO

- 7.1. Após o credenciamento, os licitantes entregarão, em envelopes separados, a proposta de preços e os documentos de habilitação.
- 7.2. A análise das propostas pelo Pregoeiro visará à verificação do atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas em condições ilegais, omissões ou conflitos com as exigências deste Edital, sendo desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas dos demais licitantes, **sendo, ainda, desclassificadas as propostas:**
- cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Edital;
  - que apresentarem **encargos sociais em desacordo com a tabela do Anexo 03** deste Edital, inclusive as propostas de pessoas jurídicas com recolhimento de encargos diferenciados, salvo quanto ao Seguro de Acidente de Trabalho – SAT, modificado por força do valor do FAP da licitante, a ser comprovado quando do envio da proposta, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo;
  - que apresentarem **tributos(encargos fiscais) em desacordo com as tabelas do Anexo 03** deste Edital, inclusive as propostas de pessoas jurídicas com recolhimento de tributos diferenciados;
  - que apresentarem **taxa de administração inferior a 1,5% ou superior a 5%;**
  - que promoverem qualquer alteração na planilha de preços por categorias, **com exceção da taxa de administração, do Seguro de Acidente de Trabalho – SAT e do valor mensal do fardamento dos profissionais**, podendo haver renúncia do item fardamento, nos termos do artigo 44, § 3º, da Lei nº 8.666/93.
- 7.3. No tocante aos preços, as propostas serão verificadas quanto à exatidão das operações aritméticas que conduziram ao valor total orçado dos preços mensais.
- 7.4. As propostas classificadas serão selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:
- seleção da proposta de menor preço e as demais com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela;
  - não havendo pelo menos 3 (três) lances na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores lances, até o máximo de 3 (três). No caso de empate nos lances, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes;
  - o Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio para o início da oferta de lance no caso de empate de preços;
  - o licitante sorteado em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances, em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances;

- e) os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço;
- f) a etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances;
- g) encerrada a etapa de lances, serão ordenadas as propostas selecionadas e não selecionadas para a etapa de lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado;
- h) o Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço. Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito;
- i) sendo aceitável a proposta final classificada em primeiro lugar, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação do licitante que a formulou, para confirmação das suas condições de habilitação;
- j) constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, o pregoeiro declarará o licitante vencedor, e lhe adjudicará o objeto do certame, caso não haja interposição de recursos;
- k) se a oferta não for aceitável, ou se o licitante desatender as exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e, procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda ao edital, caso em que será declarado vencedor.

7.5. O licitante vencedor enviará, ainda, a sua planilha de preços, nos moldes do **ANEXO 02**, readequada ao seu último lance, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da convocação.

7.6. Será observado, no critério de julgamento, o que preceitua o art. 44, §§ 1º e 2º, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo assegurada às microempresas e empresas de pequeno porte a oportunidade de se utilizarem o direito de preferência.

7.6.1. Encerrada definitivamente a disputa do lote, o pregoeiro examinará o porte da empresa arrematante, e, se esta for empresa de médio ou grande porte, o pregoeiro, em ordem sequencial, provocará todos que forem Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, e cujos valores contenham até 5% (cinco por cento) de diferença do arrematante, utilizando-se do DIREITO DE PREFERÊNCIA, para cobrir a proposta do arrematante, **exclusivamente no item taxa de administração**, sob pena de preclusão, de acordo com o parágrafo 3º, do art. 45, da Lei Complementar nº 123/2006.

7.6.2. Se a primeira empresa consultada pelo pregoeiro, que seja ME ou EPP fechar negócio, o lote será encerrado; se não, o pregoeiro consultará as demais em ordem sequencial.

7.6.3. Se nenhuma empresa que se encontre nas condições determinadas pela Lei Complementar nº 123/2006 fechar negócio, o pregoeiro considerará a proposta da arrematante.

7.7. Junto com a proposta de preço, o licitante deverá apresentar o GFIP ou documento apto a comprovar o Fator Acidentário de Prevenção (FAP) do licitante.

7.8. O pregoeiro verificará a autenticidade do documento FAP (Fator Acidentário de Prevenção) vigente, através da consulta da empresa vencedora, no sítio do Ministério da Previdência Social;

7.8.1. Quando da entrega da proposta de preço, o representante legal da empresa vencedora deverá portar o CNPJ e a SENHA de acesso, para comprovação da autenticidade do FAP;

7.8.2. Caso o representante da empresa vencedora não apresente a SENHA, fica estabelecido o **prazo de 24 (vinte e quatro) horas** para que o mesmo compareça à Comissão Permanente de Licitação do TJCE e, na presença do pregoeiro, comprove o que determina o subitem 7.8, sob pena de sua proposta ser desclassificada.

7.9. Quando o proponente vencedor não apresentar situação regular, no ato da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7.10. Se o licitante vencedor recusar-se, injustificadamente, a assinar o contrato ou instrumento equivalente, conseqüentemente não cumprir as obrigações contraídas, será aplicada a regra estabelecida no subitem anterior.

7.11. Da sessão será lavrada ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

## 8. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO

8.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, exclusivamente via e-mail citado no preâmbulo deste edital, até 03(três) dias úteis anteriores a data fixada para a abertura da sessão pública. Não serão aceitos comunicados verbais, nem pedidos de esclarecimentos formulados após o prazo aqui estabelecido.

8.2. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão, mediante petição por escrito, protocolizada no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no endereço constante no preâmbulo deste Edital.

8.2.1. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente, nem interpostas via *fac-símile*, e-mail ou telegrama.

8.2.2. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pela área interessada, quando for o caso, decidir sobre a petição no prazo de 24(vinte e quatro) horas.

8.2.3. Acolhida a impugnação contra este ato convocatório, será designada e publicada nova data para realização do certame, exceto se a alteração não afetar a formulação das propostas.

## 9. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente, a intenção de interpor recurso com registro em Ata da síntese dos respectivos fundamentos, desde que munido de procuração com poderes específicos para tal, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões por escrito, devidamente protocolizadas no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no endereço constante no preâmbulo deste edital. Os demais licitantes ficam desde logo convidados a apresentar contrarrazões dentro de igual prazo, que começará a contar a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vista imediata dos autos.

9.2. Não serão conhecidos os recursos intempestivos e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo licitatório para responder pelo proponente.

9.3. Os recursos devem ser protocolizados na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – Palácio da Justiça, Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Bairro: Cambéba – Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Fortaleza-CE, não sendo aceitos recursos interpostos via *fac-símile*, e-mail ou telegrama.

9.4. A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame ao licitante vencedor e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

9.5. O acolhimento de recursos importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.6. A decisão em grau de recurso será definitiva, e dela dar-se-á conhecimento aos licitantes por e-mail e disponibilização no sítio do TJCE, endereço [www.tjce.jus.br](http://www.tjce.jus.br).

## 10. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1. A adjudicação dar-se-á pelo pregoeiro quando não ocorrer interposição de recursos. Caso contrário, a adjudicação ficará a cargo da autoridade competente.

10.2. A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao vencedor.

## 11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Nos termos do art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002, os proponentes que, convocados dentro do prazo de validade de suas propostas, não celebrarem o contrato, deixarem de entregar ou apresentarem documentação falsa exigida neste edital, ensejarem o retardamento da execução do seu objeto, não mantiverem a proposta, falharem ou fraudarem na execução do contrato, comportarem-se de modo inidôneo ou cometerem fraude fiscal, ficarão impedidos de licitar e contratar com o Estado do Ceará e serão descredenciados do Cadastro Geral de Fornecedores do Estado do Ceará da SEPLAG/CE pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções previstas neste edital e das demais cominações legais.

11.2. A LICITANTE VENCEDORA, uma vez contratada, sujeitar-se-á, em caso de inadimplemento de suas obrigações, definidas neste Instrumento ou em outros que o complementem, **às sanções e penalidades administrativas, conforme previsão no item X e XIV, Anexo 01 – Termo de Referência, deste Edital**, sem prejuízo das sanções legais, descritas nos Arts. 86 a 88 da Lei 8.666/93 e responsabilidades civil e criminal;

11.3. O TJCE poderá deduzir o valor da multa aplicada da garantia contratual apresentada e, caso não seja suficiente, descontá-la dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA, os valores correspondentes à aplicação contratual ou, se for o caso, efetuar cobrança judicial;

11.4. As multas aplicadas não impedem que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções, tudo conforme previsão na Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/2002.

11.5. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando-se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.

## 12. PRAZOS E CONTRATAÇÃO

12.1. Constatada a necessidade de ajustes na planilha de preços, com relação a divergência nos valores salariais correspondentes à categoria, definidos na Convenção Coletiva de Trabalho, percentuais dos encargos sociais e tributos, valores referentes aos vales alimentação e refeição, erros de soma ou multiplicação, estes poderão ser corrigidos no momento da celebração do contrato.

12.1.1. É vedada alterações nos quantitativos das categorias definidas na planilha de preço, até o momento da celebração do contrato.

12.2. A adjudicatária terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, para a assinatura do contrato. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período, desde que solicitado durante o seu transcurso e, ainda assim, se devidamente justificado e aceito.

12.3. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação exigidas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pela contratada durante todo o período da contratação.

12.4. Quando a adjudicatária não comprovar as condições habilitatórias consignadas neste edital, ou recusar-se a assinar o contrato, poderá ser convidado outro licitante pelo pregoeiro, desde que respeitada a ordem de classificação, para, depois de comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato;

12.5. Consideram-se, como parte integrante do contrato, os termos da proposta vencedora e seus anexos, os documentos de habilitação, bem como os demais elementos concernentes à licitação, que serviram de base ao processo licitatório;

12.6. Para fins de contratação, o licitante vencedor que recolha encargos sociais ou tributos diferenciados, deverá informar ao TJCE quando da assinatura do contrato.

12.7. De acordo com o disposto no art. 4º da Resolução n.º 156, de 08.08.2012, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do TJCE para o exercício de chefia, pessoas que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º da referida Resolução.

### **13. PRAZO E VIGÊNCIA DO CONTRATO**

13.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com as disposições do art. 57, da Lei Federal nº 8.666/93, e conforme a conveniência estabelecida entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

### **14. PRAZOS, CUSTO E FORMA DE PAGAMENTO**

14.1. A empresa Contratada deverá observar, quanto aos prazos, custo e forma de pagamento as disposições constantes no item IX, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.

14.2. Em atendimento ao disposto na Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça, por ocasião da liquidação e pagamento dos serviços faturados pela CONTRATADA, o Tribunal de Justiça efetuará o contingenciamento dos encargos sociais trabalhistas incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados alocados nos postos de trabalho na forma prevista na Minuta do Contrato – Anexo 11, ficando a CONTRATADA responsável pela reposição dos valores em caso de arresto.

14.2.1. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados neste item, a ser depositados em conta corrente vinculada, aberta no Banco do Brasil S.A. – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor do pagamento mensal à empresa contratada;

14.2.2. Os saldos da conta vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido em acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade;

14.2.3. Nenhuma importância ou prestação direta será devida pelo TJCE ou pela CONTRATADA, pelos serviços prestados pelo Banco do Brasil S.A. referentes à conta vinculada mencionada neste item.

### **15. DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO**

15.1. O reajustamento do preço seguirá o procedimento descrito no item XII, do **Anexo 01** – Termo de Referência do Edital.

### **16. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

16.1. As obrigações do CONTRATANTE serão efetuadas nos termos do item VII do **Anexo 01** – Termo de Referência deste Edital.

16.2. As obrigações da CONTRATADA serão efetuadas nos termos do item VIII do **Anexo 01** – Termo de Referência deste Edital.

### **17. DOS RECURSOS FINANCEIROS**

17.1. Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, tendo como Fonte dos recursos os diretamente arrecadados, na seguinte dotação orçamentária:

**04200001.2.61.500.21360.100000.33903700.70.1.20**



## 18. DA GARANTIA CONTRATUAL

18.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia no ato da assinatura do contrato, equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, sob quaisquer das modalidades previstas no artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93;

18.2. Na garantia deverá estar expresso prazo de validade superior a 90 (noventa) dias do prazo contratual.

18.3. Caso haja renovação do contrato, ajuste de preços ou acréscimo contratual, deverão ser feitas as adequações necessárias, quanto a vigência e cobertura, nos documentos de garantia, respeitadas as condições estabelecidas nos itens 18.1 e 18.2;

18.4. A garantia prestada será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o §4º, do art. 56, da Lei Federal no 8.666/1993.

18.5. A não prestação de garantia equivale a recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita as penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa.

18.6. A garantia ofertada deverá cobrir multas aplicadas, bem como obrigações trabalhistas e previdenciárias, não deverá ser proporcional ao tempo de vigência do contrato, garantindo sua totalidade durante todo o período de vigência. Não será aceita cláusula que preveja a realização do contrato por terceiros, bem como cláusula que preveja a sub-rogação da seguradora nos créditos da segurada. Deve, também, ser concedido pela seguradora no prazo mínimo de 30(trinta) dias para comunicação pelo TJCE das falhas cometidas pela segurada.

## 19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o TJCE revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação.

19.2. É facultado à(ao) pregoeira(o) ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação de habilitação.

19.3. O descumprimento de prazos estabelecidos neste Edital e/ou pelo pregoeiro, ou o não atendimento às solicitações ensejará DESCLASSIFICAÇÃO ou INABILITAÇÃO do licitante.

19.4. Toda a documentação fará parte dos autos e não será devolvida ao licitante, ainda que se trate de originais.

19.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste Edital se iniciam e se vencem somente em dia de expediente no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

19.6. O proponente é responsável pela **fidelidade e legitimidade das informações prestadas** e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

19.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

19.8. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa e do princípio da igualdade entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

19.9. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário da Justiça do Estado do Ceará.

19.10. Qualquer informação fornecida por telefone, não terá caráter formal;

19.11. Os Adendos, adiamentos, esclarecimentos e impugnações, deverão ser consultados pelos interessados no sitio [www.tjce.jus.br](http://www.tjce.jus.br), link para "Licitações".

**19.12. A participação do proponente nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital, e a inobservância de qualquer dos itens descritos nele é de total responsabilidade dos participantes;**

19.13. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, considerado aquele a que está vinculado o Pregoeiro.

19.14. É vedado ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios disciplinados pela Lei Nº 10.880, de 29/12/83.

19.15. De acordo com a resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do CNJ, fica vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal (CONTRATANTE).

19.16. Os casos não previstos neste Edital serão resolvidos pelo(a) Pregoeiro(a) do TJCE, nos termos da Legislação pertinente.

Fortaleza, 28 de agosto de 2014.

  
Fernanda Verônica Matos de Holanda

**VICE – PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**





**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO 01 - TERMO DE REFERÊNCIA**

**I. OBJETO**

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Teletendimento e Supervisor de Teletendimento, sob a forma execução indireta, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e pela Convenção Coletiva dos Empregados em Empresas de Telecooperd e Mesas Telefônicas do Estado do Ceará, para prestação de serviços continuados, de acordo com as especificações constantes deste Termo, para atender às necessidades do Poder Judiciário Cearense.

**II. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

Este objeto será realizado através de licitação na modalidade pregão do tipo menor preço global anual.

**III. JUSTIFICATIVA**

O Poder Judiciário cearense, cuja visão institucional é a de “ser reconhecido pela sociedade como modelo de instituição moderna, ética e que assegure o direito e a cidadania”, busca alinhar-se às diretrizes do seu Plano Estratégico por meio dos objetivos de “Maximizar o acesso dos cidadãos à Justiça” e de “Alinhar as pessoas às demandas de prestação de serviços”.

Dessa forma, para que o Poder Judiciário Cearense possa cumprir o seu papel institucional é necessário melhorar e aperfeiçoar sua força de trabalho, a fim de que seja possível acolher às necessidades de atendimento ao público interno e externo.

Assim, o serviço acessório e complementar ora pleiteado é indispensável ao Poder Judiciário Cearense em face da inexistência em seu quadro de pessoal de cargo efetivo que possa se dedicar, sem prejudicar o desempenho de ações finalísticas, ao exercício de atividade típica de recepção nas Unidades judiciárias e administrativas. As atribuições previstas para esses postos de trabalho também não encontram previsão no conjunto de cargos integrantes do plano de cargos do TJCE, otimizando a performance funcional e o melhor direcionamento do quadro efetivo para o desempenho de atividades em sua área fim.

**IV. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

A contratação para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência encontra amparo no Art. 1º do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997, Art. 8º e Art. 11º, §1º, da Instrução Normativa MP nº 02 de 30 de abril de 2008. Ademais, o processo licitatório deverá observar as normas e procedimentos administrativos das Leis nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências, suas alterações e legislação complementar.

**V. LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa contratada deverá prestar o serviço de auxiliar de apoio operacional conforme horários e locais determinados pelo CONTRATANTE, observando que:

- 1 A jornada de trabalho será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais para os supervisores de teletendentes e de 30 (trinta) horas para os teleatendentes;
- 2 Os salários praticados deverão obedecer a legislação vigente bem como a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, conforme item XII deste Termo;
- 3 Para melhor atendimento às necessidades dos serviços ou por determinação legal, o Poder Judiciário cearense poderá, a seu critério, interesse e conveniência, alterar os horários de prestação de serviços, respeitada a carga horária semanal estipulada, excepcionalmente quando necessário, em suas dependências ou fora delas, em exclusivo objeto do serviço;
- 4 A critério da Administração, os serviços previstos para serem executados em horários fora do expediente normal serão compensados de segunda a sexta-feira;

5 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com as disposições do art. 57, da Lei Federal nº 8.666/93, e conforme a conveniência estabelecida entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

6 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato deverão ser solicitadas à Administração do TJCE, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes e necessárias ao caso.

## **VI. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais com capacidade para desenvolver suas atividades, conforme descrições abaixo:

### **1. Categoria – Teleatendente:**

#### **1.1 Exigências:**

- Ter preferencialmente nível médio ou, ainda, experiência de, no mínimo, seis meses na função ou atividade similar;
- Ter curso na área de atendimento;
- Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- Possuir autocontrole, empatia e conhecimentos básicos de informática;
- Ter boa qualidade de voz e audição;
- Conhecer os procedimentos básicos inerentes ao serviço público.

#### **1.2 Resumo das Atividades:**

- Exercer atividades de atendimento ao público por telefone e pessoalmente;
- Saber administrar conflitos, compreensão oral (saber ouvir);
- Registrar e transmitir informações com precisão, demonstrar aptidão à microinformática;
- Atender ao público interno e externo;
- Informar consultando as bases de dados disponíveis;
- Encaminhar o público às unidades competentes e registrar o fluxo em relatórios próprios;
- Atualização das bases de dados administrativas por intermédio do telefone;
- Atender a solicitações e recomendações que lhe forem expressamente encaminhadas;
- Realizar outras atividades inerentes ao cargo.

### **2. Categoria – Supervisor de Teleatendimento:**

#### **2.1 Exigências:**

- Estar cursando, preferencialmente, nível superior ou, ainda, experiência de, no mínimo, um ano na função ou atividade similar;
- Ter curso na área de atendimento;
- Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- Possuir autocontrole, empatia, conhecimentos básicos de informática;
- Saber liderar grupos;
- Conhecer os procedimentos básicos inerentes ao serviço público.

#### **2.2 Resumo das Atividades:**

- Supervisionar, liderar e motivar equipe de atendimento telefônico e pessoal;
- Monitorar equipe de atendentes;
- Controlar assiduidade, pontualidade e qualidade no atendimento de sua equipe;
- Acompanhamento e registrar as estatísticas geradas pela Central e pelos relatórios dos teleatendentes;
- Capacitar e treinar o quadro de teleatendentes
- Auxiliar na elaboração de projetos para a área;
- Atender a solicitações e recomendações que lhe forem expressamente encaminhadas;
- Realizar outras atividade inerentes ao cargo.

## **VII. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

O TJCE obriga-se a:

1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato conforme itens V e VI deste Termo de Referência;
2. Indicar os locais onde deverão ser prestados os serviços;
3. Notificar à empresa CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços;
4. Efetuar os pagamentos devidos de acordo com as condições estabelecidas em Contrato;
5. Fiscalizar a realização dos serviços, através de sua unidade competente, podendo em decorrência, solicitar à CONTRATADA a substituição de qualquer dos profissionais que estiver prestando os serviços objeto deste Termo de Referência;
6. Aplicar as penalidades previstas em Contrato, na hipótese de inadimplência da empresa contratada não cumprir suas obrigações, mantidas as situações normais de disponibilidade e volume dos serviços, arcando a referida empresa com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar ao Poder Judiciário Cearense;
7. Estabelecer reuniões periódicas, de modo a garantir a qualidade da execução e o domínio dos resultados e processos já desenvolvidos por parte do corpo técnico do órgão CONTRATANTE;
8. Glosar da fatura, em caso de não substituição dos profissionais quando de suas ausências, os custos relativos a estes, no período de seu afastamento, assim como aplicar as devidas sanções conforme estabelecido no item X deste Termo de Referência;
9. Empreender todos os esforços para efetuar o pagamento das faturas da CONTRATADA até o 15º dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços;
10. Solicitar retificação de faturamento/nota fiscal que apresente incorreções à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida;
11. Devolver em até 15 dias úteis a escala de férias à CONTRATADA que poderá solicitar explicações formais das alterações processadas, sendo obrigatória a aceitação e todas aquelas que estejam fundamentadas com o plano de trabalho da área onde o funcionário estiver lotado e que visem a evitar que as atividades do TJCE sofram solução de continuidade;

## **VIII. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A empresa contratada, além do fornecimento dos serviços contratados, obriga-se:

1. Manter, durante todo o período de duração do contrato, uma base de apoio na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, com toda a infraestrutura adequada, para atender às necessidades da CONTRATANTE no intercâmbio financeiro e de recursos humanos, devendo demonstrar essa condição em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, através de comprovantes de endereço usuais (contas de água, energia etc.);
2. Manter e disponibilizar para atendimento dos serviços ora contratados os profissionais em número e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência, a critério das necessidades da CONTRATANTE;
3. Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, em número suficiente para que não haja interrupção dos mesmos, seja por motivo de férias, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, cabendo-lhe todos os pagamentos, inclusive dos encargos sociais previstos na legislação vigente;
4. Realizar o pagamento dos profissionais, até o 5º dia útil do mês subsequente ao vencido, inclusive dos adicionais, insalubridade ou qualquer outro valor que venha a ser atribuído à categoria, conforme prazos estabelecidos na CLT;  
(a) Entregar até o último dia útil do mês anterior da prestação dos serviços, todos os vales-transportes, vale-alimentação e cesta básica referentes ao mês subsequente.
5. Assumir inteira responsabilidade por despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, vales-transportes, taxas, seguro acidente de trabalho, auxílio-alimentação, plano de saúde, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de classe, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados no desempenho dos serviços objeto desta licitação, isentando o CONTRATANTE de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
6. Fornecer, na presença do Gestor do Contrato, no início da prestação dos serviços, e, após essa data, a cada 6 (seis) meses, uniforme completo (novo) a todos os funcionários contratados, conforme as quantidades mínimas e a descrição a seguir, independente do estado em que se encontrar o uniforme, conforme descritos abaixo:

<b>Teleatendente e Supervisor de Teleatendente</b>			
Tipo	Quantidade		Especificações
	Inicial	Semestral	
<b>MASCULINO</b>			
Terno	2	1	Na cor preta, em tecido microfibra, com paletó forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo, com 02 bolsos inferiores.
Cinto de Couro	1	1	Masculino em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal, com garra regulável.
Gravata	1	1	Em tecido 100% poliéster ou 100% seda, de boa qualidade.
Camisa social	2	1	Estilo social em tecido, gola com entretela, 65% poliéster e 35 % algodão, na cor azul (supervisores) e bege (atendente), com botões nos punhos e emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo.
Par de sapatos	2	1	Tipo esporte fino, com cadarço, de couro, solado de borracha, cor preta, de boa qualidade, marca <i>Francoop</i> , ou similar.
Par de meias	2	2	Tecido 50% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta, de boa qualidade, marca Lupo ou similar.
<b>FEMININO</b>			
Terno Feminino	2	1	Na cor preta, em tecido microfibra, de boa qualidade, paletó forrado, internamente, inclusive na manga, com emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo, com 02 bolsos inferiores. Calça/Saia tipo esporte fino, com zíper, na cor preta, e saia na altura do joelho.
Conto de Couro	1	1	Feminino em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal, com garra regulável.
Lenço	1	1	Em crepe coxinho, tipo laço com entretela compatível com o modelo, na cor preta e o nome da empresa na cor cinza, de boa qualidade.
Camisa social	2	1	Em tecido Javanese, gola com entretela compatível com o modelo, na cor azul (supervisores) e bege (atendente), de boa qualidade.
Laço para cabelo	1	1	Prendedor de cabelos, com laço de rede, na cor preta
Par de sapatos	2	1	Na cor preta, de boa qualidade, meio alto, de couro, tipo scarpain ou estilo boneca. Marca Picadilly, Beira Rio, Dakota ou similar.
Par de meias $\frac{3}{4}$	2	2	Finas, de boa qualidade, na cor preta, marca Trifill ou similar.

7. Substituir imediatamente os uniformes que apresentarem defeitos ou desgastes, sem qualquer custo adicional para o Poder Judiciário Cearense;
8. Não repassar, em hipótese alguma, os custos de qualquer um dos itens de uniforme aos seus empregados;
9. Providenciar a substituição de profissionais e a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto à prestação dos serviços contratados;
10. Apresentar, através de relatório mensal, parte integrante do processo de solicitação de pagamento as ausências ocorridas por motivo de atraso, faltas, licenças ou férias, a fim de que sejam glosadas do faturamento;
11. Quando não houver a substituição dos empregados quando de suas ausências os custos relativos a estes profissionais, no período de sua ausência, serão glosados;
12. Manter durante a duração do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Lei de Licitações, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
13. Prestar os serviços nas instalações designadas pelo Poder Judiciário cearense;
14. Executar os serviços através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que venham a ser cometidas no desempenho de suas funções, podendo o Poder Judiciário Cearense solicitar a substituição daquelas cujas condutas, a seu critério, sejam julgadas inconvenientes, ou não atendam às necessidades dos

- serviços;
15. O empregado dispensado não poderá cumprir aviso prévio trabalhando nas unidades do Poder Judiciário cearense, salvo por decisão de sua Administração;
  16. Assumir total responsabilidade pelos encargos administrativos, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, encargos com acidentes, indenizações e seguros, como também responder por danos e/ou prejuízos que, por acaso, forem causados ao Poder Judiciário do Estado do Ceará;
  17. Solicitar o reajuste do contrato, quando da repactuação salarial das categorias e somente por motivo de acordo, convenção coletiva de trabalho ou vigência de Lei ou qualquer motivo legal que modifique a equação contratual, conforme previsto no art. 65 da Lei 8.666/93, até uma eventual prorrogação do contrato, sob pena de preclusão;
  18. Disponibilizar crachá de identificação aos profissionais, de uso obrigatório durante a prestação dos serviços, contendo, no mínimo, foto, nome e função;
  19. Disponibilizar um sistema de ponto eletrônico para o controle de frequência de seus empregados, disponibilizando equipamentos em número suficiente para a quantidade de funcionários lotados em cada unidade administrativa e judiciária, de forma a evitar tumulto durante os registros de frequência;
    - (a) Todas as despesas de instalação/manutenção derivadas dos controles de frequência também serão de responsabilidade da CONTRATADA.
    - (b) A instalação/manutenção por parte da CONTRATADA de qualquer equipamento de controle de ponto deverá ser acompanhada por técnico da área especialista do Poder Judiciário cearense.
  20. Nomear encarregado responsável pelos serviços, com a missão de garantir o bom andamento dos mesmos, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços, com jornada de, no mínimo, 40 horas semanais. Este encarregado terá a obrigação de se reportar, quando houver necessidade, ao Gestor do Contrato e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;
  21. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo quando da execução do contrato, objeto desta licitação, não podendo ser arguido, para efeito de exclusão de sua responsabilidade, o fato de a Administração proceder à fiscalização ou acompanhamento de execução dos referidos serviços;
  22. Assumir as responsabilidades de pagamentos de todos os impostos, taxas e quaisquer ônus de origem Federal, Estadual e Municipal, ou que vierem a ser criados, bem como quaisquer encargos Judiciais ou Extrajudiciais que lhes sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros, em decorrência de celebração do contrato e da execução dos serviços previstos;
  23. Apresentar mensalmente ao CONTRATANTE, as folhas de pagamentos e as guias de recolhimentos dos encargos sociais exigidos em legislação vigente, em que se comprove a inclusão de empregados utilizados nos serviços contratados, bem como os comprovantes de pagamentos de todos os tributos que, direta ou indiretamente, incidam sobre a prestação dos serviços contratados, inclusive as contribuições previdenciárias fiscais e parafiscais, (FGTS, PIS, emolumentos, seguro de acidentes de trabalho e outros previstos em lei), ficando excluída qualquer solidariedade do CONTRATANTE por eventuais autuações administrativas e/ou judiciais, uma vez que a inadimplência da CONTRATADA com referência às suas obrigações não se transfere ao CONTRATANTE;
  24. Apresentar até o dia 15 de novembro de cada exercício, escala anual de férias de seus funcionários, para que o TJCE proceda com os ajustes necessários, obedecendo à legislação trabalhista e à respectiva Convenção Coletiva;
  25. Observar o disposto no capítulo V, do título II, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos à segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida;
  26. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus profissionais, das normas disciplinares determinadas pelo Poder Judiciário Cearense;
  27. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;
  28. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Poder Judiciário Cearense;
  29. Instruir os seus profissionais, quanto à prevenção de incêndios nas áreas do Poder Judiciário Cearense;
  30. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, objetivando a correta execução dos serviços;

31. Promover, quando necessário e em comum acordo com o Poder Judiciário Cearense, oportunidades de cursos e treinamentos para os profissionais;
32. Adotar boas práticas de otimização de recursos e redução de desperdícios;
33. Não subcontratar os serviços;
34. Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima explicitada nos pré-requisitos de cada serviço, tendo a devida comprovação, quando for o caso, através de certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo MEC;
35. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos gerais de administração a que tenha acesso direta ou indiretamente por meio de seus empregados;
36. Observar o disposto no Art. 93 da Lei nº 8.213/91, que trata sobre a obrigatoriedade de contratação de pessoas reabilitadas ou portadoras de deficiência habilitadas;
37. O terceirizado reabilitado ou deficiente dispensado deverá ser substituído por outro de condição semelhante.

## IX. PRAZOS, CUSTO E FORMA DE PAGAMENTO

A empresa contratada deverá observar, quanto aos prazos, custo e forma de pagamento, as seguintes diretrizes:

1. Protocolizar, no TJCE, os processos de faturamento até o 3º (terceiro) dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços;
2. Efetuar o pagamento de seus empregados vinculados até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês da prestação de serviço;
3. Creditar o pagamento referente às férias dos empregados terceirizados até 2 (dois) dias antes do início do gozo das férias, conforme as normas previstas na CLT;
4. Observar as obrigações trabalhistas decorrentes da contratação de mão de obra terceirizada conforme as disposições contidas na Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2014, do Conselho Nacional de Justiça;
  - (a) As provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS/SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAT/SEBRAE etc) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, a serem pagos pelo TJCE à empresa contratada, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial;
  - (b) O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões previstas para o período de contratação: férias e 1/3 constitucional, 13º salário; multa do FGTS por dispensa sem justa causa; e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário;
  - (c) Os valores provisionados para o atendimento do item anterior serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta;
  - (d) Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados neste item, a ser depositados em conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA;
  - (e) Os saldos da conta vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido em acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade;
  - (f) Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – a empresa contratada, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas objeto de retenção;
  - (g) Deverão ser emitidas faturas de encerramento ao findar os vínculos do contrato, por esgotamento do objeto, por final do prazo ou rescisão contratual;
5. A Contratada não poderá condicionar, em nenhuma hipótese, e sob qualquer pretexto, os pagamentos de sua responsabilidade, inclusive os devidos a seus empregados - salários, vales alimentação, repactuação salarial ou das diferenças retroativas, quando houver - ao recebimento de suas faturas junto ao TJCE;
6. A solicitação do resgate dos recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - ao TJCE deve abranger os pagamentos de verbas trabalhistas e previdenciárias ocorridas no período de apenas 1 (um) mês;
7. A Contratada deverá comprovar, para recebimento de cada fatura junto ao CONTRATANTE, a quitação dos salários e dos encargos sociais, fiscais e tributários do



mês anterior, observados os prazos estabelecidos pela legislação aplicável, mediante cópia autenticada em cartório dos comprovantes de recolhimento, bem como do comprovante de entrega dos vales alimentação, referentes ao mês seguinte ao da fatura, cujo prazo final não poderá exceder o último dia útil do mês da prestação dos serviços faturados, aos locados que prestam serviços ao CONTRATANTE;

8. Para fins da comprovação de que trata o item acima, a CONTRATADA deverá utilizar guias exclusivas e individualizadas por contrato para o recolhimento dos encargos sociais, fiscais e tributários relacionados com seus profissionais que prestam serviços no TJCE, devendo, inclusive, constar nas guias o número, data e o valor da Nota Fiscal referente, como também o nome e CNPJ do tomador do serviço (TJCE).

## X. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS e PENALIDADES

### 1. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Independente das sanções civis e penais previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, serão aplicadas à contratada multas no valor percentual correspondente ao grau de infração, conforme descrição:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% por dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% por dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% por dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
6	10% por dia sobre o valor mensal do contrato

### 2. DAS PENALIDADES

- Para efeito de aplicação das multas, às infrações são atribuídos graus, cujos percentuais de correspondência encontram-se conforme item 1. Das Sanções Administrativas.
- Evidenciando as infrações abaixo, caberá notificação à contratada para que esta apresente defesa, nos termos do art. 87, § 2º da Lei Federal nº 8.666/93 e, caso não seja deferida, aplicar-se-á multa, de acordo com a tabela seguinte:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
1	Não controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário.	1
2	Permitir a presença de empregado sem uniforme ou com uniforme incompleto, manchado ou sujo, mau apresentado e/ou sem crachá, por funcionário	1
3	Não fornecer uniformes, semestralmente, por funcionário.	2
4	Não fornecer o crachá de identificação, por funcionário.	2
5	Não zelar pelas instalações, equipamentos e materiais do Poder Judiciário, por item.	2
6	Não cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	3
7	Não substituir o empregado que se conduza de modo impróprio ou não atenda às necessidades da CONTRATANTE, por funcionário.	3
8	Não efetuar a reposição de funcionários faltosos quando solicitado pela CONTRATANTE, por funcionário.	3
9	Não entregar a escala de férias.	3
10	Não entregar os vales-transporte e/ou vale-alimentação nas datas avençadas, por funcionário e por ocorrência	5
11	Não efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato, por funcionário e por ocorrência.	5
12	Não efetuar o pagamento dos salários nas datas avençadas, por funcionário e por ocorrência	5
13	Não cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não mencionados nesta tabela de infrações/multas	3
14	Caso a LICITANTE adjudicatária se recuse a assinar o Contrato ou convidada a fazê-lo não atenda no prazo fixado, garantida prévia e fundamentada defesa.	6

3. Em caso de reincidência da infração, formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, ou quando a infração perdurar por um período superior a 15 (quinze) dias, tendo sido obedecido o art. 87, § 2º da Lei Federal 8.666/93, será aplicada multa, adicional à prevista no item anterior, de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, e, a critério do Poder Judiciário cearense, rescisão do pacto.

## **XI. DA GARANTIA CONTRATUAL**

A Adjudicatária deverá oferecer, a título de garantia do contrato, no ato da assinatura, e conforme o Art. 56, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, 5% (cinco por cento) do valor a ser contratado, atualizado.

## **XII. DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO**

1. O preço ofertado em função da taxa de administração será irrevogável;
2. Quando da repactuação salarial das categorias, somente através de convenção coletiva de trabalho do Sindicato dos Empregados em Empresas de Telecooperad e Mesas Telefônicas do Estado do Ceará, observadas, no que couber e quando houver, as leis específicas das respectivas categorias;
3. Haverá reajuste do valor do vale alimentação e cesta básica, quando prevista nos termos da Convenção Coletiva da classe e, caso estas não discriminem o valor desse benefício, o mesmo será reajustado pelo mesmo índice de reajuste do salário;
4. O reajuste dos valores de vales-transportes acontecerá de acordo com as alterações das tarifas municipais;
5. Não poderão ser repassados aos custos do contrato os reajustes salariais espontâneos ou aqueles decorrentes de acordos coletivos de trabalho ou convenções coletivas realizadas fora da data base da categoria.

## **XIII. FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO**

1. De acordo com o Artigo 58, inciso III, da Lei 8.666/93, a execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração, definido como Gestor do Contrato, que, no presente caso, será o Departamento Gestão de Pessoas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por meio de sua Divisão de Pessoal.
2. A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada, mensalmente, pelo representante do CONTRATANTE, conforme o estabelecido no modelo de Avaliação dos Serviços da Contratada, constantes no anexo 04, dentro dos seguintes critérios:
  - (a) Desempenho excelente: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 80% a 100%;
  - (b) Desempenho ótimo: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 60% a 80%;
  - (c) Desempenho bom: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 40% a 60%;
  - (d) Desempenho regular: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado menor que entre 20% a 40%;
  - (e) Desempenho crítico ou ruim: quando a contratada obtiver conceito final acumulado menor que 20%.
3. O representante anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste instrumento, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

## **XIV. DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO**

1. O resultado da Avaliação dos Serviços será informado à contratada mensalmente.
2. Após a Avaliação dos Serviços da Contratada, na forma do anexo 04, caso alguma das condições abaixo seja verificada, o Contrato poderá ser rescindido, a critério do Poder Judiciário cearense.
  - (a) Quando o resultado da avaliação da contratada apresentar desempenho final acumulado em 04 (quatro meses) menor ou igual a 60%;
  - (b) Quando o resultado da avaliação da contratada apresentar desempenho menor ou igual a 50%, em duas avaliações consecutivas ou três intercaladas;
  - (c) Quando o resultado da avaliação da contratada apresentar conceito "Não Atendido" ou "Raramente Atendido" no mesmo quesito, em duas avaliações consecutivas ou três intercaladas, sem uma justificativa aceitável ou ação corretiva em andamento.
3. A contratada terá direito a defesa nos termos do art. 87, § 2º da Lei Federal 8.666/93.

## **XV. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes da contratação correrão por conta do Fundo de Manutenção e Funcionamento - TJ, tendo como Fonte os Recursos Ordinários, nas seguintes dotações orçamentárias:

- Região Metropolitana de Fortaleza  
04200001.2.61.500.21360.100000.33903700.70.1.20

## **XVI. Para comprovar qualificação técnica, a empresa contratada deverá:**

1. Apresentar registro ou inscrição na entidade profissional competente;
2. Apresentar atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado onde tenha prestado serviço administrativo, contemplando, pelo menos, 40% do total de profissionais previstos no anexo 02, em um atestado ou no somatório de atestados, contratados pelo período mínimo de 12 (doze) meses, devidamente registrado na entidade profissional competente, com firma reconhecida da pessoa que assinou;

## **XVII. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

Para comprovar qualificação técnica, a empresa contratada deverá:

1. Apresentar certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica;
3. Apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigível, e apresentado na forma da lei, devidamente registrado na Junta Comercial, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrado a mais de três meses da data da apresentação da proposta;
4. Apresentar documento assinado por profissional legalmente habilitado, demonstrando que a empresa apresenta "Índice de Liquidez Geral (ILG)" maior ou igual 1 (um) calculado pela fórmula abaixo:

$$\text{ILG} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

---

$$\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}$$

## **XVIII. ANEXOS**

1. ANEXO 02 – Composição do Custo Máximo Mensal;
2. ANEXO 03 – Demonstrativo de Encargos Sociais e Tributos Utilizados na Composição do Custo Mensal.
3. ANEXO 04 – Avaliação da CONTRATADA.



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ANEXO 02 – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DO CUSTO MÁXIMO MENSAL

IND.	CATEGORIA	QUANT	C.H.	SALÁRIO BASE	ENCARGOS SOCIAIS	MONTANTE A	FARDA	VALE - TRANSPORTE	VALE - ALIMENTAÇÃO	CESTA BÁSICA	PLANO DE SAÚDE	TAXA ADM.	MONTANTE B	Dias Úteis:	
														ENCARGOS FISCAIS 14,25%	CUSTO UNITÁRIO
1	Teleatendente	34	30	R\$ 985,18	675,83	1.661,01	81,00	R\$ 2,20 37,69	R\$ 11,50 250,47	R\$ 38,00 38,00	R\$ 24,39 24,39	83,05	2.175,61	361,54	2.537,15
2	Supervisor de Teleatendente	6	44	R\$ 2.010,56	1.379,24	3.389,80	81,00	0,00	250,47	38,00	24,39	169,49	3.953,15	656,94	4.610,09
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>R\$ 2.995,74</b>	<b>2.055,07</b>	<b>5.050,81</b>	<b>162,00</b>	<b>37,69</b>	<b>500,94</b>	<b>76,00</b>	<b>48,78</b>	<b>252,54</b>	<b>6.128,76</b>	<b>1.018,48</b>	<b>7.147,24</b>
															<b>113.923,64</b>

**MEMÓRIA DE CÁLCULO**

**CATEGORIA:** Denominação genérica que identifica o profissional, vinculando-o a um conjunto de atribuições

**QTDE:** Quantidade de empregados por categoria a serem contratados

**C.H.:** Carga horária que cada profissional deverá cumprir.

**SALÁRIO BASE:** Valor bruto invariável que remunerará o ocupante da referida categoria, cuja correção obedecerá ao cargo de Atendente Especializada de Portaria, disposto na respectiva Convenção Coletiva.

**ENCARGOS SOCIAIS:** Percentual invariável de 68,60%, estimado a partir de estudos internos, incidente sobre o SALÁRIO BASE

**MONTANTE A:** Resultado do somatório dos itens SALÁRIO BASE + ENCARGOS SOCIAIS

**FARDA:** Valor mensal para custeio do fardamento dos profissionais.

**VALE TRANSPORTE:** [(Valor do vale transporte "A" X n.º de dias úteis) X 2] - 6% do salário do empregado

**VALE ALIMENTAÇÃO:** (N.º dias úteis X valor do VALE ALIMENTAÇÃO) - 1% do valor do VALE ALIMENTAÇÃO

**CESTA BÁSICA:** Valor fixo de R\$ 38,00 (trinta e oito reais) mensais determinado na Cláusula Décima Segunda do CCT CE 2014

**PLANO DE SAÚDE:** Valor fixo de R\$ 24,39 (vinte e quatro reais e trinta e nove centavos) mensais determinado na Cláusula Décima Quarta do CCT CE 2014

**TAXA DE ADM.:** Percentual resultante do somatório do custo da administração + Lucro, cujo resultado será de, no máximo, 5% incidente sobre o MONTANTE A.

**MONTANTE B:** Somatório do MONTANTE A + FARDA + VALE TRANSPORTE + VALE ALIMENTAÇÃO + CESTA BÁSICA + PLANO DE SAÚDE + TAXA DE ADMINISTRAÇÃO

**ENCARGOS FISCAIS:** Valor obtido aplicando-se o Percentual de Tributos X (MONTANTE: B) + (1 - PERCENTUAL DE TRIBUTOS). O percentual dos encargos fiscais é de 14,25%, resultante do somatório dos seguintes tributos: ISS (5%) + COFINS (7,6%) + PIS (1,65%).

**CUSTO UNITÁRIO:** Somatório MONTANTE: B + ENCARGOS FISCAIS

**CUSTO TOTAL:** CUSTO UNITÁRIO X QTDE.

**OBSERVAÇÕES:**

- 1) Para efeito da estimativa de custos foram consideradas as alíquotas de uma empresa para prestação de serviço em Fortaleza e sob regime de tributação - Lucro Real. Para efeito de contratação, as alíquotas dos Tributos aplicadas serão aquelas em que o regime de tributação ao qual a empresa se enquadrar.
- 2) Considerando os Acórdãos emanados pelo Tribunal de Contas da União (TCU), na esteira da Súmula nº 222/TCU, que dispõe que "As decisões do Tribunal de Contas da União, relativas à aplicação de normas gerais de licitação, sobre as quais cabe privativamente à União legislar, devem ser acatadas pelos administradores dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito federal e dos Municípios", os percentuais referentes à CSLL e IRPJ não serão considerados para efeito do cálculo dos custos dos serviços.
- 3) A Planilha acima está cotada com taxa de administração de 5%, todavia, vale salientar que os valores variam conforme o percentual aplicado. A licitante terá que seguir a sequência do modelo da Planilha acima, mantendo INVARIÁVEIS os percentuais dos encargos FISCAIS e SOCIAIS, sendo que, com referência aos ENCARGOS SOCIAIS, estes poderão sofrer alteração em virtude do percentual do Seguro de Acidente de Trabalho, modificado por força do valor do FAP da licitante, a ser comprovado no envio da proposta, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo. O valor da TAXA DE ADMINISTRAÇÃO poderá variar entre 5% e 1,5%. O valor do fardamento poderá ser alterado, conf. Art.44, §3º da Lei Federal nº 8.666/93. Será desclassificada a licitante que apresentar a planilha em desacordo com essas exigências.
- 4) O preço global anual desta proposta importa no valor de **R\$ 1.367.083,68**
- 5) O percentual ofertado em função da taxa de administração não poderá ser reajustável;
- 6) Quando dos reajustes salariais das categorias, através de convenção coletiva de trabalho, será feita a repactuação do contrato por Aditivo.

7) Em razão da possibilidade de propostas com iguais condições apresentarem valores globais anuais distintos, decorrentes de critérios de arredondamento, as referidas propostas serão consideradas empatadas dentro dos seguintes parâmetros:

**VALORES ARREDONDADOS PARA BAIXO E PARA CIMA EM DUAS CASAS DECIMAIS – COM O ITEM FARDAMENTO**

IND.	CATEGORIA	TAXA ADM. 1,5%		TAXA ADM. 5%	
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
1	Valor Mensal	110.787,88	110.789,42	113.923,24	113.924,84
2	Valor Global	1.329.454,56	1.329.473,04	1.367.078,88	1.367.098,08

**VALORES ARREDONDADOS PARA BAIXO E PARA CIMA EM DUAS CASAS DECIMAIS – SEM O ITEM FARDAMENTO**

IND.	CATEGORIA	TAXA ADM. 1,5%		TAXA ADM. 5%	
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
1	Valor Mensal	107.009,42	107.011,02	110.144,84	110.146,44
2	Valor Global	1.284.113,04	1.284.132,24	1.321.738,08	1.321.757,28

8) Percentuais das rubricas elencados no art. 4º, da Resolução 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, para fins de retenção (\*):

<b>PERCENTUAIS DE RETENÇÃO</b>	<b>30,45%</b>
--------------------------------	---------------

(\*) - Será recalculado por ocasião da celebração do contrato, de acordo com a proposta apresentada pela licitante vencedora.



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 03 - DEMONSTRATIVO DE ENCARGOS SOCIAIS E TRIBUTOS UTILIZADOS NA  
COMPOSIÇÃO DO CUSTO MENSAL**

**PERCENTUAL ENCARGOS SOCIAIS - SAT 2%**

<b>TÍTULO</b>	<b>%</b>
<b>GRUPO A</b>	
Previdência Social	20,00%
FGTS	8,00%
Salário Educação	2,50%
SESI/SENAC	1,50%
SENAI/SENAC	1,00%
SAT – Seguro Acidente de Trabalho	2,00%
INCRA	0,20%
SEBRAE	0,60%
<b>TOTAL GRUPO A</b>	<b>35,80%</b>
<b>GRUPO B</b>	
13º Salário	8,33%
Férias	8,33%
Abono de Férias (1/3 Constitucional)	2,78%
Auxílio Doença	1,40%
Licença Paternidade	0,02%
Faltas (legais e/ou abonadas)	0,28%
Acidente de Trabalho	0,03%
<b>TOTAL GRUPO B</b>	<b>21,17%</b>
<b>GRUPO C</b>	
Aviso Prévio Indenizado	0,33%
Aviso Prévio	0,04%
Indenização Adicional	0,08%
FGTS Rescisões sem Justa Causa	3,60%
<b>TOTAL GRUPO C</b>	<b>4,05%</b>
<b>GRUPO D</b>	
Incidência Acumulativa Grupo A/Grupo B	7,58%
<b>TOTAL GRUPO D</b>	<b>7,58%</b>
<b>TOTAL ENCARGOS</b>	<b>68,60%</b>

**PERCENTUAL ENCARGOS  
FISCAIS**

<b>TÍTULO</b>	<b>%</b>
ISS	5,00%
COFINS	7,60%
PIS	1,65%
<b>TOTAL</b>	<b>14,25%</b>

**TAXA DE ADMINISTRAÇÃO**

<b>TÍTULO</b>	<b>%</b>
Custo Administrativo	(*)
Lucro	(*)
Percentual Máximo	5,00%
Percentual Mínimo	1,50%

(\*) Informar Percentual

**Obs. 1: Só será permitida alteração da Taxa de Administração e Seguro de Acidente de Trabalho.**

**Obs. 2: O percentual do Seguro de Acidente de Trabalho só será alterado em consideração ao valor do FAP do licitante, a ser comprovado no envio da proposta, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo.**



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**Percentuais máximos para Encargos Sociais nas contratações de Prestação de Serviços Continuados.**

**1. Introdução**

1.1 Com base em pesquisas e em estudos realizados pelo Supremo Tribunal Federal sobre os percentuais máximos de encargos sociais admissíveis nas contratações de serviços com locação de mão-de-obra, sugere-se a adoção dos percentuais máximos de encargos sociais a serem utilizados nas contratações realizadas por este Tribunal.

**2. Encargos Sociais por Grupos**

2.1 Os encargos sociais, por orientação da Instrução Normativa nº 18/97, do antigo MARE, são classificados nos seguintes grupos:

- 2.1.1 Grupo "A": Contempla os gastos da empresa sobre a folha de pagamento;
- 2.1.2 Grupo "B" Aprovisionamento: Contempla as provisões para pagamento de férias, 13º salário, faltas e, ainda, a indenização do aviso prévio para todos os empregados ao término do contrato;
- 2.1.3 Grupo "C" Verbas Indenizatórias: ou seja, contempla os avisos prévios concedidos ao longo do contrato e pagamento da multa de FGTS por rescisão sem justa causa;
- 2.1.4 Grupo "D" embute os custos previdenciários sobre férias e 13º salário;
- 2.1.5 Grupo "E": Súmula nº 305 TST; e
- 2.1.6 Grupo "F": incidência do grupo A sobre o salário maternidade.

**2.2 GRUPO "A" - Custos Previdenciários Sobre a Folha de Pagamento:**

- 2.2.1 **Previdência Social** – Conforme o artigo 22, inciso I, da Lei 8.212/91, a empresa custeia **20,00%**;
- 2.2.2 **FGTS** - O depósito é de **8,00%**, como preconiza a Lei Complementar 110/2001. O tributo está previsto no art. 7º, Inciso III, da Constituição Federal, tendo sido regulamentado pela Lei nº 8.030/90, artigo 15.
- 2.2.3 **Salário Educação** – A prestadora de serviços contribui com **2,50%**, por determinação do art. 15, da Lei nº 9.424/96; do art. 2º do Decreto nº 3.142/99 e art. 212, § 5º da CF/88;
- 2.2.4 **SESI/SESC** – Por força do artigo 30 da Lei nº 8.036/90, o percentual de contribuição é de **1,50%** para manutenção desses sistemas;
- 2.2.5 **SENAI /SENAC** – Conforme Decreto-Lei nº 2.318/86, a empresa arca com **1%**;
- 2.2.6 **Seguro Acidente do Trabalho** – Segundo a classificação do nível de risco dos serviços, o prêmio pode ser de **1%, 2% ou 3%**, é o que preceitua o artigo 22, inciso II, da Lei nº 8.212/91;
- 2.2.7 **INCRA** – A empresa participa com **0,20%**, para atendimento dos artigos 1º e 2º do Decreto-Lei nº 1.146/70;
- 2.2.8 **SEBRAE** – De acordo com a Lei nº 8.029/90, o percentual de contribuição é de **0,60%**;
- 2.2.9 **O percentual máximo para o Grupo A, considerando o SAT de 2%, será de 35,80%.**

**2.3 GRUPO "B" – Aprovisionamentos:**

- 2.3.1 **13º Salário** - Gratificação de Natal, instituída pela Lei nº 4.090, de 13 de julho de 1962. A provisão mensal representa 1/12 da folha para que ao final do período complete um salário. Cálculo:  $(1/12) \times 100 = 8,33\%$ .
- 2.3.2 **Férias** – Afastamento de 30 dias, sem prejuízo da remuneração, após cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho. O pagamento ocorre conforme preceitua o artigo 129 e o inciso I, artigo 130, do Decreto-Lei nº 5.452/43 - CLT. Cálculo:  $1/12 \times 100 = 8,33\%$ .
- 2.3.3 **Abono de Férias** - A Constituição Federal, em seu art. 7º, inciso XVII, prevê que as férias sejam pagas com adicional de, pelo menos, 1/3 (um terço) da remuneração do mês. Assim, a provisão para atender as despesas relativas ao abono de férias corresponde a:  $(1/3)/12 \times 100 = 2,78\%$ .
- 2.3.4 **Auxílio Doença** - O artigo 131, inciso III, da CLT, onera a empresa com até 15 (quinze) ausências do empregado por motivo de acidente ou doença atestada pelo INSS; levando-se em conta dados estatísticos divulgados pelo IBGE, em média, cada trabalhador tem 5 (cinco) faltas justificadas anuais motivadas por algum tipo de doença; a provisão para atender esse item corresponde a:  $(5/30)/12 \times 100 = 1,40\%$ .

**2.3.5 Licença Paternidade** - Criada pelo art. 7º, inciso XIX da CF, combinado com o art. 10, § 1º dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT - ,concede ao empregado o direito de ausentar-se do serviço por cinco dias quando do nascimento de filho. De acordo com o IBGE, nascem filhos de 1,5% dos trabalhadores no período de um ano. Dessa forma a provisão para este item corresponde a  $((5/30)/12) \times 0,015 \times 100 = 0,02\%$ .

**2.3.6 Faltas Legais** - Ausências ao trabalho asseguradas ao empregado pelo art. 473 da CLT (morte de cônjuge, ascendente, descendente; casamento; nascimento de filho; doação de sangue; alistamento eleitoral; serviço militar; comparecer a juízo). De acordo com dados estatísticos do IBGE, cada empregado falta um dia por ano, a esse título. Nesse caso a provisão será de:  $((1/30)/12) \times 100 = 0,28\%$ .

**2.3.7 Acidente de Trabalho** - O artigo 27 do Decreto nº 89.312, de 23/01/84, obriga o empregador a assumir o ônus financeiro pelo prazo de 15 dias, no caso de acidente de trabalho previsto no art. 131 da CLT. De acordo com os números mais recentes apresentados pelo Ministério da Previdência de Assistência Social, baseados em informações prestadas pelos empregadores, por meio da GFIP, 0,78% (zero vírgula setenta e oito por cento) dos empregados se acidentam no ano. Assim a provisão corresponde a:  $((15/30)/12) \times 0,0078 \times 100 = 0,03\%$ .

**2.3.8 O percentual máximo para o Grupo B é de 21,17%.**

## **2.4 GRUPO “C” - Verbas Indenizatórias.**

**2.4.1 Aviso Prévio indenizado** - Trata-se de valor devido ao empregado no caso de o empregador rescindir o contrato sem justo motivo e sem lhe conceder aviso prévio, conforme disposto no § 1º do art. 487 da CLT. De acordo com levantamento efetuado nos contratos do TJCE, cerca de 4% do pessoal é demitido pelo empregador, antes do término do contrato de trabalho. Assim a provisão necessária será somente para estes empregados, pois os demais receberão o aviso prévio trabalhado quando findar o contrato. Logo a provisão representa:  $((1/12) \times 0,04) \times 100 = 0,33\%$ .

**2.4.2 Aviso Prévio** - Refere-se à indenização de sete dias corridos devida ao empregado no caso de o empregador rescindir o contrato sem justo motivo e conceder aviso prévio, conforme disposto no art. 488 da CLT. Cerca de 2% do pessoal é demitido nessa situação. Logo a provisão representa:  $((7/30)/12) \times 0,02 \times 100 = 0,04\%$ .

**2.4.3 Indenização Adicional** - Prevista no art. 9º da Lei nº 7.238, de 29 de outubro de 1984, assegura ao empregado dispensado sem justa causa nos trinta dias que antecederem a convenção salarial o direito à percepção de indenização adicional equivalente a um mês de remuneração. Embora prevista na legislação, a sua ocorrência tem sido remota, razão pela qual foi estimada em 1% dos empregados durante o ano. Assim, a provisão corresponde a:  $(1/12) \times 0,01 \times 100 = 0,08\%$ .

**2.4.4 Multa FGTS - Rescisão sem Justa Causa** - A Lei Complementar nº 110, de 29 de junho de 2001, determina multa de 50% e o depósito para 8,0%. Considerando que 10% dos empregados pedem contas, essa penalidade recai sobre os 90% remanescentes. Dessa forma, a provisão corresponde a:  $8,0 \times 0,5 \times 0,9 = 3,6\%$ .

**2.4.5 O percentual máximo para o Grupo C é de 4,05%.**

## **2.5 GRUPO “D” – Encargos Sociais Sobre o Grupo B.**

**2.5.1 Encargos sociais sobre 13º salário, férias, adicional de férias, auxílio doença, licença paternidade, faltas legais e acidente do trabalho.** Assim a incidência do Grupo “A” – 35,8% (em função do SAT ser de 2%) sobre o Grupo “B” 21,17% resulta em **7,58%. Aviso Prévio Final do Contrato**

**2.5.2** Ainda que não necessariamente, a empresa contratada poderá optar pela dispensa de todos os funcionários alocados ao contrato, ao término da vigência deste, fato que acarretaria o custo referente ao Aviso Prévio. Como se observa, esse custo não foi computado nos grupos relacionados anteriormente, uma vez que a despesa somente ocorrerá ao final da última prorrogação do contrato.

**2.5.3** Assim, entende-se mais adequada a indenização dos sete dias referentes ao aviso prévio trabalhado na ocasião do último pagamento avençado, no montante correspondente a **23,33% (7/30 x 100)** da remuneração mensal. Destaca-se que, sobre esse valor, incide o percentual de Demais Componentes e Tributos, que se denomina BDI – Benefícios e Despesas Indiretas.

## **2.6 Sugestão de novo percentual para Encargos Sociais**

**2.6.1** O somatório dos índices parciais acima apresentados resultam no seguinte percentual máximo aceitável para contratação com o TJCE: 68,60% , para o caso de alíquota de Seguro de Acidente de Trabalho de 2%.





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 04 – MODELO DE AVALIAÇÃO DA CONTRATADA**

DATA	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONTRATADA	PERÍODO
<b>GERÊNCIA AVALIADORA</b>		
Nome	Gestor Responsável	Matricula
<b>CONTRATADA</b>		
Empresa		
Nº do contrato		

Indicador	Peso	Descrição	Conceito	Pontuação Obtida
Obrigações Contratuais	60%	Efetuar o pagamento dos salários nas datas avançadas (*)		
		Fornecer os vales-alimentação sem atraso (*)		
		Realizar o recolhimento dos impostos, previdência social, FGTS e todas as certidões legais exigidas no contrato (*)		
		Entregar os vales-transporte em dia (*)		
		Fornecer as diárias na data avançada		
		Fornecer o crachá na data avançada		
		O Preposto atua de forma proativa e resolutiva, responsabiliza-se pela direção dos serviços contratados, assiduidade e pontualidade dos funcionários nos postos de trabalho, contabilização de horas extras e diárias, envio de medições, entrega de vale-transporte, vale-alimentação, dentre outras atividades inerentes ao bom desempenho dos serviços.		
Supervisão	10%	Atua com autonomia, segurança, iniciativa, criatividade, liderança e outras qualidades inerentes à boa supervisão. (*)		
Competência	10%	Utiliza profissionais com aceitável nível de capacidade técnica, habilidades, atitudes, apresentação pessoal e pontualidade necessária à realização dos serviços prestados (*)		
Comunicação	10%	Demonstra nível aceitável de relacionamento e comunicação entre seus profissionais, bem como com os da contratante (*)		
Planejamento, Organização e Controle	10%	Apresenta capacidade de planejamento e controle na execução dos serviços solicitados (*)		
Resultado	100%			

Conceitos:

- Atendido (A) = peso individual total
- Parcialmente Atendido (PA) = peso individual total / 2
- Raramente Atendido (RA) = peso individual total / 3
- Não atendido (NA) = 0

### **Notas explicativas sobre a Avaliação dos Serviços da Contratada:**

1- Os itens com (\*) são obrigatórios.

2- O item sobre fornecimento de crachá será avaliado no primeiro mês do contrato ou até a data da entrega dos mesmos.

3- Definições:

- Atendido (A) = quando a contratada atende na íntegra as cláusulas contratuais dentro do prazo previsto;
- Parcialmente Atendido (PA) = quando a contratada atende as cláusulas contratuais fora do prazo previsto e após recebimento de notificação por parte do gestor do contrato;
- Raramente Atendido (RA) = quando a contratada atende as cláusulas contratuais fora do prazo previsto e após o recebimento de reiteradas notificações por parte do gestor do contrato;
- Não atendido (NA) = quando a contratada não atende as cláusulas contratuais dentro do prazo previsto mesmo após vários recebimentos de notificações por parte do gestor do contrato.



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 05 – MODELO DE FICHA DE CREDENCIAMENTO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Teleatendimento e Supervisor de Teleatendimento, sob a forma de execução indireta, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e pela Convenção Coletiva dos Empregados em Empresas de Telecooperd e Mesas Telefônicas do Estado do Ceará, para prestação de serviços continuados, para atender as necessidades do Poder Judiciário Cearense, conforme especificado neste Edital e seus Anexos.

Por meio do presente, credenciamento o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, a participar da licitação instaurada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará na modalidade de PREGÃO PRESENCIAL, sob o nº \_\_\_\_/2014, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe plenos poderes para pronunciar-se em nome da empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, bem como formular propostas e praticar os demais atos inerentes ao certame.

Local e data.

\_\_\_\_\_  
Identificação e assinatura do(s) dirigente(s) da empresa  
(firma reconhecida)

<b>Nome da Empresa:</b>					
<b>CNPJ:</b>					
<b>ENDEREÇO COMPLETO:</b>			<b>Nº</b>		
<b>BAIRRO:</b>		<b>CIDADE:</b>		<b>CEP:</b>	
<b>FONE:</b>			<b>FAX:</b>		
<b>ENDEREÇO ELETRÔNICO DA EMPRESA:</b>					
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>					

**ATENÇÃO:**

1. Caso o ato constitutivo e/ou estatuto determine que mais de uma pessoa deva assinar o credenciamento, a falta de qualquer uma delas invalida o documento para os fins deste procedimento licitatório.

2. Este credenciamento deverá vir acompanhado, obrigatoriamente, do ato de investidura do outorgante como dirigente da empresa.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO 06 - MODELO DE DECLARAÇÃO DA HABILITAÇÃO**

(colocar em papel timbrado da empresa)

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, sediada à Rua/Avenida \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ Estado de \_\_\_\_\_, DECLARA, para efeito do cumprimento ao estabelecido no inciso VII, do artigo 4º, da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, sob as penas da lei que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos no Edital de Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2014.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

(Local)

Assinatura,  
nome e número da identidade do declarante



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO 07 - FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

Dados pessoais do representante e/ou procurador devidamente habilitado do futuro CONTRATADO, indicado para assinatura do Contrato:

NOME : \_\_\_\_\_

NACIONALIDADE : \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL : \_\_\_\_\_

PROFISSÃO : \_\_\_\_\_

RG : \_\_\_\_\_

CPF : \_\_\_\_\_

DOMICÍLIO : \_\_\_\_\_

CIDADE : \_\_\_\_\_

UF : \_\_\_\_\_

FONE : \_\_\_\_\_

FAX : \_\_\_\_\_

CELULAR : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO 08 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. \_\_\_\_\_/2014**

**DECLARAÇÃO**

....., inscrita no CNPJ nº ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador (a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ..... DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescida pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

(DATA)

.....  
(NOME)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

**À Sra.  
Georgeanne Lima Gomes Botelho  
PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO 09 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

(PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE)

**DECLARAÇÃO**

(nome /razao social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ no \_\_\_\_\_, por intermedio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da carteira de identidade no \_\_\_\_\_ e CPF no \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser \_\_\_\_\_ (microempresa e empresa de pequeno porte) nos termos da legislação vigente, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no §4º, do artigo 3º, da Lei Complementar no 123/2006.

Local e data

Assinatura do licitante/representante legal  
(Nome e cargo)



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO 10 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), para fins do disposto no item 6.1.6 do Edital do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2014, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta anexa foi elaborada de maneira independente [pelo Licitante], e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Edital do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2014, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Edital do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2014, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Edital do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2014 quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a, ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Edital do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2014 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante do(a) Tribunal de Justiça do Estado do Ceará antes da abertura oficial das propostas; e
- f) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

( [REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA] )





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ANEXO 11 - MINUTA DO CONTRATO

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E, DO OUTRO LADO A EMPRESA**

**ABAIXO QUALIFICADA, PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA. (PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º \_\_\_\_\_).**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Distrito de São José do Cambé em Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ/MF sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado por seu Presidente, o Desembargador \_\_\_\_\_, por sua Secretária Geral \_\_\_\_\_ e por sua Secretária de Gestão de Pessoas \_\_\_\_\_ e a empresa \_\_\_\_\_, representada neste ato por \_\_\_\_\_, portador da carteira de identidade n.º \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, com endereço na \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o número \_\_\_\_\_, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, pactuam o presente Contrato, que se regerá pela Lei Federal n.º 10.520/02, pela Lei Federal n.º 8.666/93 e pela Resolução n.º 169/2013, de 31 de janeiro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça, com suas alterações e atualizações posteriores.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

Fundamenta-se o presente Instrumento na proposta apresentada pela CONTRATADA e no resultado da Licitação, realizada sob a modalidade **Pregão Presencial n.º 05/2014**, devidamente homologada pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, tudo de conformidade com as disposições da Resolução do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará n.º 04, de 06 de março de 2008, alterada pela Resolução do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará n.º 08, de 09 de julho de 2009, da Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, e da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e atualizações posteriores, e o Processo Administrativo n.º \_\_\_\_\_.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

O presente Instrumento tem como objeto a **Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Teleatendimento e Supervisor de Teleatendimento, sob a forma de execução indireta, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e pela Convenção Coletiva dos Empregados em Empresas de Telecooperd e Mesas Telefônicas do Estado do Ceará, para prestação de serviços continuados, para atender as necessidades do Poder Judiciário Cearense**, de acordo com as especificações e condições previstas no Edital do **Pregão Presencial n.º 05/2014** e seus Anexos, bem como nos Anexos \_\_\_\_\_, todos partes integrantes deste Contrato.

**Parágrafo Único** – A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições assumidas na proposta firmada pela CONTRATADA, dirigida ao CONTRATANTE, independentemente da transcrição, a qual faz parte integrante e complementar deste Contrato, no que não o contrarie.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES**

São obrigações das partes neste contrato:

## I. DO CONTRATANTE

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato conforme Cláusulas Quarta e Quinta deste Contrato;
- b) Indicar os locais onde deverão ser prestados os serviços;
- c) Notificar à empresa CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços;
- d) Efetuar os pagamentos devidos de acordo com as condições estabelecidas neste Contrato;
- e) Fiscalizar a realização dos serviços, através de sua unidade competente, podendo em decorrência, solicitar à CONTRATADA a substituição de qualquer dos profissionais que estiver prestando os serviços objeto deste Contrato;
- f) Aplicar as penalidades previstas neste Contrato, na hipótese de inadimplência da empresa contratada não cumprir suas obrigações, mantidas as situações normais de disponibilidade e volume dos serviços, arcando a referida empresa com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar ao Poder Judiciário Cearense;
- g) Estabelecer reuniões periódicas, de modo a garantir a qualidade da execução e o domínio dos resultados e processos já desenvolvidos por parte do corpo técnico do órgão CONTRATANTE;
- h) Glosar da fatura, em caso de não substituição dos profissionais quando de suas ausências, os custos relativos a estes, no período de seu afastamento, assim como aplicar as devidas sanções conforme estabelecido na Cláusula Décima Terceira deste Contrato;
- i) Empreender todos os esforços para efetuar o pagamento das faturas da CONTRATADA até o 15º dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços;
- j) Solicitar retificação de faturamento/nota fiscal que apresente incorreções à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida;
- k) Devolver em até 15 dias úteis a escala de férias à CONTRATADA que poderá solicitar explicações formais das alterações processadas, sendo obrigatória a aceitação e todas aquelas que estejam fundamentadas com o plano de trabalho da área onde o funcionário estiver lotado e que visem a evitar que as atividades do TJCE sofram solução de continuidade;

## II. DA CONTRATADA

- a) Manter, durante todo o período de duração do contrato, uma base de apoio na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, com toda a infraestrutura adequada, para atender às necessidades da CONTRATANTE no intercâmbio financeiro e de recursos humanos, devendo demonstrar essa condição em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, através de comprovantes de endereço usuais (contas de água, energia etc.);
- b) Manter e disponibilizar para atendimento dos serviços ora contratados os profissionais em número e nas condições estabelecidas neste Contrato, a critério das necessidades da CONTRATANTE;
- c) Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, em número suficiente para que não haja interrupção dos mesmos, seja por motivo de férias, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, cabendo-lhe todos os pagamentos, inclusive dos encargos sociais previstos na legislação vigente;
- d) Realizar o pagamento dos profissionais, até o 5º dia útil do mês subsequente ao vencido, inclusive dos adicionais, insalubridade ou qualquer outro valor que venha a ser atribuído à categoria, conforme prazos estabelecidos na CLT;
  - d.1) Entregar até o último dia útil do mês anterior da prestação dos serviços, todos os vales-transportes, vale-alimentação e cesta básica referentes ao mês subsequente.
- e) Assumir inteira responsabilidade por despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, vales-transportes, taxas, seguro acidente de trabalho, auxílio-alimentação, plano de saúde, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de classe, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados no desempenho dos serviços objeto deste Contrato, isentando o CONTRATANTE de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
- f) Fornecer, na presença do Gestor do Contrato, no início da prestação dos serviços, e, após essa data, a cada 6 (seis) meses, uniforme completo (novo) a todos os funcionários contratados, conforme as quantidades mínimas e a descrição a seguir, independente do estado em que se encontrar o uniforme, conforme descritos abaixo:

<b>Teleatendente e Supervisor de Teleatendente</b>			
Tipo	Quantidade		Especificações
	Inicial	Semestral	
<b>MASCULINO</b>			
Terno	2	1	Na cor preta, em tecido microfibra, com paletó forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo, com 02 bolsos inferiores.
Cinto de Couro	1	1	Masculino em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal, com garra regulável.
Gravata	1	1	Em tecido 100% poliéster ou 100% seda, de boa qualidade.
Camisa social	2	1	Estilo social em tecido, gola com entretela, 65% poliéster e 35 % algodão, na cor azul (supervisores) e bege (atendente), com botões nos punhos e emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo.
Par de sapatos	2	1	Tipo esporte fino, com cadarço, de couro, solado de borracha, cor preta, de boa qualidade, marca <i>Francoop</i> , ou similar.
Par de meias	2	2	Tecido 50% algodão, 39% poliámidia e 1% elastano, cor preta, de boa qualidade, marca Lupo ou similar.
<b>FEMININO</b>			
Terno Feminino	2	1	Na cor preta, em tecido microfibra, de boa qualidade, paletó forrado internamente, inclusive na manga, com emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo, com 02 bolsos inferiores. Calça/Saia tipo esporte fino, com zíper, na cor preta, e saia na altura do joelho.
Cinto de Couro	1	1	Feminino em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal, com garra regulável.
Lenço	1	1	Em crepe coxibo, tipo laço com entretela compatível com o modelo, na cor preta e o nome da empresa na cor cinza, de boa qualidade.
Camisa social	2	1	Em tecido Javanesa, gola com entretela compatível com o modelo, na cor azul (supervisores) e bege (atendente), de boa qualidade.
Laço para cabelo	1	1	Prendedor de cabelos, com laço de rede, na cor preta
Par de sapatos	2	1	Na cor preta, de boa qualidade, meio alto, de couro, tipo scarpain ou estilo boneca. Marca Picadilly, Beira Rio, Dakota ou similar.
Par de meias $\frac{3}{4}$	2	2	Finas, de boa qualidade, na cor preta, marca Trifill ou similar.

- g) Substituir imediatamente os uniformes que apresentarem defeitos ou desgastes, sem qualquer custo adicional para o Poder Judiciário Cearense;
- h) Não repassar, em hipótese alguma, os custos de qualquer um dos itens de uniforme aos seus empregados;
- i) Providenciar a substituição de profissionais e a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto à prestação dos serviços contratados;
- j) Apresentar, através de relatório mensal, parte integrante do processo de solicitação de pagamento as ausências ocorridas por motivo de atraso, faltas, licenças ou férias, a fim de que sejam glosadas do faturamento;
- k) Quando não houver a substituição dos empregados quando de suas ausências os custos relativos a estes profissionais, no período de sua ausência, serão glosados;
- l) Prestar os serviços nas instalações designadas pelo Poder Judiciário cearense;
- m) Executar os serviços através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que venham a ser cometidas no desempenho de suas funções, podendo o Poder Judiciário Cearense solicitar a substituição daquelas cujas condutas, a seu critério, sejam julgadas inconvenientes, ou não atendam às necessidades dos serviços;
- n) O empregado dispensado não poderá cumprir aviso prévio trabalhando nas unidades do Poder Judiciário cearense, salvo por decisão de sua Administração;
- o) Assumir total responsabilidade pelos encargos administrativos, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, encargos com acidentes, indenizações e seguros, como também responder por danos e/ou prejuízos que, por acaso, forem causados ao Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- p) Solicitar o reajuste do contrato, quando da repactuação salarial das categorias e somente por

- motivo de acordo, convenção coletiva de trabalho ou vigência de Lei ou qualquer motivo legal que modifique a equação contratual, conforme previsto no art. 65 da Lei 8.666/93, até uma eventual prorrogação do contrato, sob pena de preclusão;
- q) Disponibilizar crachá de identificação aos profissionais, de uso obrigatório durante a prestação dos serviços, contendo, no mínimo, foto, nome e função;
  - r) Disponibilizar um sistema de ponto eletrônico para o controle de frequência de seus empregados, disponibilizando equipamentos em número suficiente para a quantidade de funcionários lotados em cada unidade administrativa e judiciária, de forma a evitar tumulto durante os registros de frequência;
    - r.1) Todas as despesas de instalação/manutenção derivadas dos controles de frequência também serão de responsabilidade da CONTRATADA.
    - r.2) A instalação/manutenção por parte da CONTRATADA de qualquer equipamento de controle de ponto deverá ser acompanhada por técnico da área especialista do Poder Judiciário cearense.
  - s) Nomear encarregado responsável pelos serviços, com a missão de garantir o bom andamento dos mesmos, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços, com jornada de, no mínimo, 40 horas semanais. Este encarregado terá a obrigação de se reportar, quando houver necessidade, ao Gestor do Contrato e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;
  - t) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo quando da execução do objeto deste contrato, não podendo ser arguido, para efeito de exclusão de sua responsabilidade, o fato de a Administração proceder à fiscalização ou acompanhamento de execução dos referidos serviços;
  - u) Assumir as responsabilidades de pagamentos de todos os impostos, taxas e quaisquer ônus de origem Federal, Estadual e Municipal, ou que vierem a ser criados, bem como quaisquer encargos Judiciais ou Extrajudiciais que lhes sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros, em decorrência de celebração do contrato e da execução dos serviços previstos;
  - v) Apresentar mensalmente ao CONTRATANTE, as folhas de pagamentos e as guias de recolhimentos dos encargos sociais exigidos em legislação vigente, em que se comprove a inclusão de empregados utilizados nos serviços contratados, bem como os comprovantes de pagamentos de todos os tributos que, direta ou indiretamente, incidam sobre a prestação dos serviços contratados, inclusive as contribuições previdenciárias fiscais e parafiscais, (FGTS, PIS, emolumentos, seguro de acidentes de trabalho e outros previstos em lei), ficando excluída qualquer solidariedade do CONTRATANTE por eventuais autuações administrativas e/ou judiciais, uma vez que a inadimplência da CONTRATADA com referência às suas obrigações não se transfere ao CONTRATANTE;
  - w) Apresentar até o dia 15 de novembro de cada exercício, escala anual de férias de seus funcionários, para que o TJCE proceda com os ajustes necessários, obedecendo à legislação trabalhista e à respectiva Convenção Coletiva;
  - x) Observar o disposto no capítulo V, do título II, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos à segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida;
  - y) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus profissionais, das normas disciplinares determinadas pelo Poder Judiciário Cearense;
  - z) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;
    - aa) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Poder Judiciário Cearense;
    - bb) Instruir os seus profissionais, quanto à prevenção de incêndios nas áreas do Poder Judiciário Cearense;
    - cc) Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, objetivando a correta execução dos serviços;
    - dd) Promover, quando necessário e em comum acordo com o Poder Judiciário Cearense, oportunidades de cursos e treinamentos para os profissionais;
    - ee) Adotar boas práticas de otimização de recursos e redução de desperdícios;
    - ff) Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima explicitada nos pré-requisitos de cada serviço, tendo a devida comprovação, quando for o caso, através de certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo MEC;
    - gg) Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos gerais de administração a que tenha acesso direta ou indiretamente por meio de seus empregados;
    - hh) Observar o disposto no Art. 93 da Lei nº 8.213/91, que trata sobre a obrigatoriedade de contratação de pessoas reabilitadas ou portadoras de deficiência habilitadas;
    - ii) O terceirizado reabilitado ou deficiente dispensado deverá ser substituído por outro de condição semelhante.
    - jj) Manter durante a duração do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação

exigidas na Lei de Licitações, em compatibilidade com as obrigações assumidas;  
kk) De acordo com a resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do CNJ, não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculador ao respectivo Tribunal (CONTRATANTE);

**Parágrafo Único** - Não será permitida a subcontratação dos serviços.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Deverão ser observadas as seguintes condições de prazo, local e execução dos serviços:

4.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de auxiliar de apoio operacional, conforme horários e locais determinados pelo CONTRATANTE, observando que:

4.1.1. A jornada de trabalho será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais para os supervisores de teleatendentes e de 30 (trinta) horas para os teleatendentes;

4.1.2. Os salários praticados deverão obedecer a legislação vigente bem como a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, conforme Cláusula Oitava deste Contrato;

4.1.3. Para melhor atendimento às necessidades dos serviços ou por determinação legal, o Poder Judiciário cearense poderá, a seu critério, interesse e conveniência, alterar os horários de prestação de serviços, respeitada a carga horária semanal estipulada, excepcionalmente quando necessário, em suas dependências ou fora delas, em exclusivo objeto do serviço;

4.1.4. A critério da Administração, os serviços previstos para serem executados em horários fora do expediente normal serão compensados de segunda a sexta-feira;

4.1.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato deverão ser solicitadas à Administração do TJCE, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes e necessárias ao caso.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais com capacidade para desenvolver suas atividades, conforme descrições abaixo:

##### **5.1. Categoria – Teleatendente:**

###### **5.1.1 Exigências:**

- Ter preferencialmente nível médio ou, ainda, experiência de, no mínimo, seis meses na função ou atividade similar;
- Ter curso na área de atendimento;
- Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- Possuir autocontrole, empatia e conhecimentos básicos de informática;
- Ter boa qualidade de voz e audição;
- Conhecer os procedimentos básicos inerentes ao serviço público.

###### **5.1.2 Resumo das Atividades:**

- Exercer atividades de atendimento ao público por telefone e pessoalmente;
- Saber administrar conflitos, compreensão oral (saber ouvir);
- Registrar e transmitir informações com precisão, demonstrar aptidão à microinformática;
- Atender ao público interno e externo;
- Informar consultando as bases de dados disponíveis;
- Encaminhar o público às unidades competentes e registrar o fluxo em relatórios próprios;
- Atualização das bases de dados administrativas por intermédio do telefone;
- Atender a solicitações e recomendações que lhe forem expressamente encaminhadas;
- Realizar outras atividades inerentes ao cargo.

##### **5.2. Categoria – Supervisor de Teleatendimento:**

###### **5.2.1 Exigências:**

- Estar cursando, preferencialmente, nível superior ou, ainda, experiência de, no mínimo, um ano na função ou atividade similar;
- Ter curso na área de atendimento;
- Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;

- Possuir autocontrole, empatia, conhecimentos básicos de informática;
- Saber liderar grupos;
- Conhecer os procedimentos básicos inerentes ao serviço público.

### 5.2.2 Resumo das Atividades:

- Supervisionar, liderar e motivar equipe de atendimento telefônico e pessoal;
- Monitorar equipe de atendentes;
- Controlar assiduidade, pontualidade e qualidade no atendimento de sua equipe;
- Acompanhamento e registrar as estatísticas geradas pela Central e pelos relatórios dos teleatendentes;
- Capacitar e treinar o quadro de teleatendentes
- Auxiliar na elaboração de projetos para a área;
- Atender a solicitações e recomendações que lhe forem expressamente encaminhadas;
- Realizar outras atividade inerentes ao cargo.

### CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO

O CONTRATANTE pagará pelos serviços objeto deste Contrato, o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), equivalente a 12 (doze) parcelas mensais de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), que serão pagas de acordo com o número de “OS” (Ordem de Serviço) utilizadas em cada mês, após pronunciamento por escrito do setor competente.

### CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PRAZOS, CUSTO E FORMA DE PAGAMENTO

Deverão ser observadas as seguintes diretrizes quanto aos prazos, custos e forma de pagamento adiante descritos:

7.1. Protocolizar, no TJCE, os processos de faturamento até o 3º (terceiro) dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços;

7.2. Efetuar o pagamento de seus empregados vinculados até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços;

7.3. Creditar o pagamento referente às férias dos empregados terceirizados até 2 (dois) dias antes do início do gozo das férias, conforme as normas previstas na CLT;

7.4. Observar as obrigações trabalhistas decorrentes da contratação de mão de obra terceirizada conforme as disposições contidas na Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2014, do Conselho Nacional de Justiça;

7.4.1. As provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS/SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAT/SEBRAE etc) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, a serem pagos pelo TJCE à empresa contratada, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial;

7.4.2. O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões previstas para o período de contratação: férias e 1/3 constitucional, 13º salário; multa do FGTS por dispensa sem justa causa; e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário;

7.4.3. Os valores provisionados para o atendimento do item anterior serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta;

7.4.4. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados neste item, a ser depositados em conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA;

7.4.5. Os saldos da conta vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido em acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade;

7.4.6. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – a empresa contratada, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas objeto de retenção;

7.4.7. Deverão ser emitidas faturas de encerramento ao findar os vínculos do contrato, por esgotamento do objeto, por final do prazo ou rescisão contratual;

7.5. A Contratada não poderá condicionar, em nenhuma hipótese, e sob qualquer pretexto, os pagamentos de sua responsabilidade, inclusive os devidos a seus empregados - salários, vales alimentação, repactuação salarial ou das diferenças retroativas, quando houver - ao recebimento de suas faturas junto ao TJCE;

7.6. A solicitação do resgate dos recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – ao TJCE deve abranger os pagamentos de verbas trabalhistas e previdenciárias ocorridas no período de apenas 1 (um) mês;

7.7. A Contratada deverá comprovar, para recebimento de cada fatura junto ao CONTRATANTE, a quitação dos salários e dos encargos sociais, fiscais e tributários do mês anterior, observados os prazos estabelecidos pela legislação aplicável, mediante cópia autenticada em cartório dos comprovantes de recolhimento, bem como do comprovante de entrega dos vales alimentação, referentes ao mês seguinte ao da fatura, cujo prazo final não poderá exceder o último dia útil do mês da prestação dos serviços faturados, aos locados que prestam serviços ao CONTRATANTE;

7.8. Para fins da comprovação de que trata o item acima, a CONTRATADA deverá utilizar guias exclusivas e individualizadas por contrato para o recolhimento dos encargos sociais, fiscais e tributários relacionados com seus profissionais que prestam serviços no TJCE, devendo, inclusive, constar nas guias o número, data e o valor da Nota Fiscal referente, como também o nome e CNPJ do tomador do serviço (TJCE);

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO**

Para reajustamento do preço será observado o que se segue:

8.1. O preço ofertado em função da taxa de administração será irredutível;

8.2. Quando da repactuação salarial das categorias, somente através de convenção coletiva de trabalho do Sindicato dos Empregados em Empresas de Telecooperad e Mesas Telefônicas do Estado do Ceará, observadas, no que couber e quando houver, as leis específicas das respectivas categorias;

8.3. Haverá reajuste do valor do vale alimentação e cesta básica, quando prevista nos termos da Convenção Coletiva da classe e, caso estas não discriminem o valor desse benefício, o mesmo será reajustado pelo mesmo índice de reajuste do salário;

8.4. O reajuste dos valores de vales-transportes acontecerá de acordo com as alterações das tarifas municipais.

8.5. Não poderão ser repassados aos custos do contrato os reajustes salariais espontâneos ou aqueles decorrentes de acordos coletivos de trabalho ou convenções coletivas realizadas fora da data base da categoria.

#### **CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, tendo como Fonte dos recursos os diretamente arrecadados, na seguinte dotação orçamentária:

**04200001.2.61.500.21360.100000.33903700.70.1.20**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de duração do Contrato será de 12(doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com as disposições do art. 57, da Lei Federal nº 8.666/93, e conforme a conveniência estabelecida entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

**Parágrafo Único** - De acordo com o disposto no art. 4º da Resolução n.º 156, de 08.08.2012, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do TJCE para o exercício de chefia, pessoas que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º da referida Resolução.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

A CONTRATADA deverá apresentar garantia no ato da assinatura deste Instrumento, equivalente a 5% do valor global do contrato, sob quaisquer das modalidades previstas no artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93;

**Parágrafo Primeiro** - Na garantia devida deve estar expresso prazo de validade superior a 90 (noventa) dias do prazo contratual;

**Parágrafo Segundo** – Caso haja renovação do contrato, ajuste de preços ou acréscimo contratual, deverão ser feitas as adequações necessárias, quanto a vigência e cobertura, nos documentos de garantia, respeitadas as condições estabelecidas no *caput* e no parágrafo primeiro;

**Parágrafo Terceiro** – A garantia ofertada deverá cobrir multas aplicadas, bem como obrigações trabalhistas e previdenciárias, não deverá ser proporcional ao tempo de vigência do contrato, garantindo

sua totalidade durante todo o período de vigência. Não será aceita cláusula que preveja a realização do contrato por terceiros, bem como cláusula que preveja a subrogação da seguradora nos créditos da segurada. Deve, também, ser concedido pela seguradora no prazo mínimo de 30(trinta) dias para comunicação pelo TJCE das falhas cometidas pela segurada.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO

A Fiscalização e o Gerenciamento do contrato se processarão da seguinte forma:

12.1. De acordo com o Artigo 58, inciso III, da Lei 8.666/93, a execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração, definido como Gestor do Contrato, que, no presente caso, será o Departamento Gestão de Pessoas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por meio de sua Divisão de Pessoal.

12.2. A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada, mensalmente, pelo representante do CONTRATANTE, conforme o estabelecido no modelo de Avaliação dos Serviços da Contratada, constantes no anexo 04 do Edital do Pregão Presencial nº 05/2014, dentro dos seguintes critérios:

12.2.1. Desempenho excelente: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 80% a 100%;

12.2.2. Desempenho ótimo: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 60% a 80%;

12.2.3. Desempenho bom: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 40% a 60%;

12.2.4. Desempenho regular: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado menor que entre 20% a 40%;

12.2.5. Desempenho crítico ou ruim: quando a contratada obtiver conceito final acumulado menor que 20%.

12.3. O representante anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste instrumento, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Independente das sanções civis e penais previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, serão aplicadas à contratada as seguintes sanções administrativas:

a) **ADVERTÊNCIA**, quando do descumprimento de obrigações assumidas, desde que não acarrete grande prejuízo à execução do contrato e à administração, ou não aceitação da defesa da empresa na primeira notificação;

b) **MULTAS** no valor percentual correspondente ao grau de infração, conforme descrição:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% por dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% por dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% por dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
6	10% por dia sobre o valor mensal do contrato

c) **SUSPENSÃO** Temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

d) **DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos normativos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante à Administração.

e) **RESCISÃO**, nos casos previstos no art.78 da Lei nº 8.666/93.

**Parágrafo Primeiro** - Para efeito de aplicação das multas, às infrações são atribuídos graus, cujos percentuais de correspondência encontram-se conforme caput desta Cláusula.

**Parágrafo Segundo** - Evidenciando as infrações abaixo, caberá notificação à contratada para que esta apresente defesa, nos termos do art. 87, § 2º da Lei Federal nº 8.666/93 e, caso não seja deferida, aplicar-se-á multa, de acordo com a tabela seguinte:



ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
1	Não controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário.	1
2	Permitir a presença de empregado sem uniforme ou com uniforme incompleto, manchado ou sujo, mau apresentado e/ou sem crachá, por funcionário	1
3	Não fornecer uniformes, semestralmente, por funcionário.	2
4	Não fornecer o crachá de identificação, por funcionário.	2
5	Não zelar pelas instalações, equipamentos e materiais do Poder Judiciário, por item.	2
6	Não cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	3
7	Não substituir o empregado que se conduza de modo impróprio ou não atenda às necessidades da CONTRATANTE, por funcionário.	3
8	Não efetuar a reposição de funcionários faltosos quando solicitado pela CONTRATANTE, por funcionário.	3
9	Não entregar a escala de férias.	3
10	Não entregar os vales-transporte e/ou vale-alimentação nas datas avençadas, por funcionário e por ocorrência	5
11	Não efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato, por funcionário e por ocorrência.	5
12	Não efetuar o pagamento dos salários nas datas avençadas, por funcionário e por ocorrência	5
13	Não cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não mencionados nesta tabela de infrações/multas	3
14	Caso a LICITANTE adjudicatária se recuse a assinar o Contrato ou convidada a fazê-lo não atenda no prazo fixado, garantida prévia e fundamentada defesa.	6

**Parágrafo Terceiro** - Em caso de reincidência da infração, formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, ou quando a infração perdurar por um período superior a 15 (quinze) dias, tendo sido obedecido o art. 87, § 2º da Lei Federal 8.666/93, será aplicada multa, adicional à prevista no item anterior, de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, e, a critério do Poder Judiciário cearense, rescisão do pacto.

**Parágrafo Quarto** – As multas aplicadas não impedem que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções, tudo conforme previsão na Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/2002.

**Parágrafo Quinto** – Ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará será assegurado, após processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Caso a multa seja no valor superior ao da garantia prestada, a Contratada responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, cobrada administrativamente ou judicialmente.

**Parágrafo Sexto** – Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando-se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO**

O Instrumento contratual firmado em decorrência da presente licitação poderá ser rescindido de conformidade com o disposto nos arts. 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93.

**Parágrafo Primeiro** - O resultado da Avaliação dos Serviços será informado à contratada mensalmente. Após a Avaliação dos Serviços da Contratada, na forma do anexo 04 do Edital do Pregão Presencial nº 05/2014, caso alguma das condições abaixo seja verificada, o Contrato poderá ser rescindido, a critério do Poder Judiciário cearense.

- a) Quando o resultado da avaliação da contratada apresentar desempenho final acumulado em 04 (quatro meses) menor ou igual a 60%;
- b) Quando o resultado da avaliação da contratada apresentar desempenho menor ou igual a 50%, em duas avaliações consecutivas ou três intercaladas;
- c) Quando o resultado da avaliação da contratada apresentar conceito “Não Atendido” ou “Raramente Atendido” no mesmo quesito, em duas avaliações consecutivas ou três intercaladas, sem uma justificativa aceitável ou ação corretiva em andamento.

**Parágrafo Segundo** - A contratada terá direito a defesa nos termos do art. 87, § 2º da Lei Federal 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Este contrato rege-se pela Lei nº 8.666/93, alterada pelas Leis n.º 9.648/1998, n.º 9.854/1999 e demais legislação federal correlata, medidas provisórias, bem como pelos preceitos de Direito Público, regulamentos, instruções normativas e ordens de serviços emanados de órgãos públicos, aplicando-se lhes, supletivamente, nos casos omissos, os princípios gerais dos contratos e demais disposições de Direito Privado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

Fica eleito o foro de Fortaleza (CE), para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, caso não possam ser resolvidas por via administrativa, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e acertados, firmam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença da(s) testemunha(s) que também o assinam, para que produza seus jurídicos e legais efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário da Justiça.

Fortaleza (CE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

PRESIDENTE DO TJCE  
CONTRATANTE

SECRETÁRIO(A) GERAL DO TJCE  
CONTRATANTE

SECRETÁRIO(A) DE GESTÃO DE PESSOAS DO TJCE  
CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ANEXO DO CONTRATO

### FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL

Dados pessoais do(s) representante(s) e/ou procurador(es), devidamente habilitados, da futura CONTRATADA, indicado(s) para assinatura do Contrato:

NOME : \_\_\_\_\_

NACIONALIDADE : \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL : \_\_\_\_\_

PROFISSÃO : \_\_\_\_\_

RG : \_\_\_\_\_

CPF : \_\_\_\_\_

DOMICÍLIO : \_\_\_\_\_

CIDADE : \_\_\_\_\_

UF : \_\_\_\_\_

FONE : \_\_\_\_\_

FAX : \_\_\_\_\_

CELULAR : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_