



CONTRATO N ° 011/2022

CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS E A EMPRESA AUX CONTACT CENTER EIRELI.

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS, com sede na Rua da Bahia, 1477 – Lourdes – CEP 30160-017 – Belo Horizonte/MG, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 17.231.564/0001-38, representado pelo seu Presidente, o Cirurgião-Dentista, **RAPHAEL CASTRO MOTA**.

CONTRATADA: AUX CONTACT CENTER EIRELI, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 20.254.135/0001-90, estabelecida na Rua Santana, nº 5075, Centro - CEP 88140-000 - Santo Amaro da Imperatriz – SC - telefone (48) 4042-1988, representada pela sua representante legal, Diretora Senhor (a) **CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO**, CPF (MF) nº 026.605.309-20.

As CONTRATANTES têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato, instruído no Processo de Compra nº 0068/2022 (Pregão Eletrônico nº 003/2022), mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezessete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do **CRO-MG**, contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CRO-MG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.

CLÁUSULA SEGUNDA – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

2.1. As especificações do objeto e dos serviços estão previstas no Termo de Referência (Anexo I do Edital).

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO**

3.1. Pela prestação dos serviços a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R\$ 172.992,00 (cento e setenta e dois mil, novecentos e noventa e dois reais), representando R\$ 14.416,00 (quatorze mil, quatrocentos e dezesseis reais) para 12 (doze) meses, conforme demonstrativo abaixo:

ITEM	Serviço	Unidad e de Medida	Qtde.	R\$ Mensal	R\$ Anual
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezessete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do CRO-MG , contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.	minutos	15.000 (quinze mil)	R\$ 14.416,00	R\$ 172.992,00

3.2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, comerciais, seguros e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E EMPENHO

4.1. As despesas decorrentes deste objeto estão previstas na Nota de Empenho nº 2126/2022, sob a Rubrica nº 6.2.2.1.1.01.04.04.004.068 - Serviço de Teleatendimento.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. As condições de pagamento estão previstas no item 22 do Termo de Referência (Anexo I do Edital)

**CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

6.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposições contidas no art. 57, II da Lei nº 8.666/93 e suas atualizações.

6.2. O prazo de vigência do presente CONTRATO poderá ser prorrogado, desde que vantajoso para a CONTRATANTE, podendo ser renovado até os limites previstos na Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A forma de prestação dos serviços está estabelecida no Termo de Referência (Anexo I).

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. As obrigações do CONTRATANTE são as estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATADA são as estabelecidas no Termo de Referência – Anexo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

10.1. A fiscalização da execução deste CONTRATO será exercida por servidor designado pelo CRO-MG, competindo-lhe anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, bem como determinar as providências necessárias para regularização das faltas ou defeitos observados.

10.2. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas. 10.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.



10.4. O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE E PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES

11.1. A CONTRATADA deverá cumprir o Termo de Confidencialidade/Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo em Contato, apresentado no ato de habilitação, referente a todas as informações que, tiver acesso durante e após o prazo de vigência do CONTRATO, bem como dos trabalhos desenvolvidos e seus resultados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

- 12.1.1.** Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 12.1.2.** Apresentar documentação falsa;
- 12.1.3.** Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 12.1.4.** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 12.1.5.** Não manter a proposta;
- 12.1.6.** Cometer fraude fiscal;
- 12.1.7.** Comportar-se de modo inidôneo.

12.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

12.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

12.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes



sanções:

12.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação.

12.4.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante.

12.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

12.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

12.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir o contratante pelos prejuízos causados.

12.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

12.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

12.8. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12.9. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

12.10. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente



judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

12.11. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

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

12.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, em especial:

13.2. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

13.3. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

13.4. As **supressões** resultantes de acordo **celebrado entre as partes contratantes** poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA REPACTUAÇÃO E REAJUSTE

14.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.



14.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

14.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

14.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

14.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

14.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

14.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– DA GARANTIA

15.1. A prestação de garantia está estabelecida no Termo de Referência – Anexo I.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO

16.1. O não cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato ou a inobservância do Edital, seus anexos e das prescrições legais pertinentes aos contratos administrativos confere à CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, conforme previsto na Seção V do Capítulo III da Lei nº 8.666/1993;

16.2. Caberá a rescisão do Contrato na ocorrência de quaisquer motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/1993;



16.3. A rescisão do contrato poderá ser:

- a. Determinada por ato unilateral e escrito da administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993;
- b. Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; ou
- c. Judicial, nos termos da legislação.

16.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.5. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA

17.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 10.520/2002, no Decreto nº 10.024/2019, subsidiariamente na Lei nº 8.666/1994, na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – no que couber, vinculando-se aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 003/2022 e seus anexos, constante do Processo nº 0068/2022, bem como à proposta vencedora da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS VEDAÇÕES

18.1. É vedado à CONTRATADA:

18.1.1. Caucionar ou utilizar este instrumento para qualquer operação financeira;

18.1.2. Interromper a execução do objeto contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS

19.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Instrumento serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002 e na Lei nº 8.666/1993 aplicada subsidiariamente, demais regulamentos e normas administrativas federais que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.



CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO

20.1. A CONTRATANTE providenciará, às suas expensas, a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, conforme previsto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.


CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

21.1. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, em uma das varas federais da Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

Belo Horizonte/MG, 16 de agosto de 2022.

CONTRATANTE:



**CONSELHO REGIONAL DE
ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS**

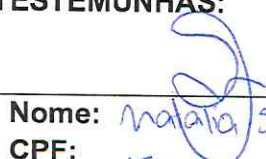
CONTRATADA:

CARLA DE CARVALHO ROCHA
DALFOVO:02660530920


Assinado de forma digital por CARLA DE
CARVALHO ROCHA
DALFOVO:02660530920
Dados: 2022.08.19 09:21:49 -03'00'

AUX CONTACT CENTER EIRELI

TESTEMUNHAS:



Nome: Natália Soares Mendes
CPF: 126.705.976 - 33



Nome: Rodrigo Gerardo de Oliveira
CPF: 019509515 6 - 02

Rodrigo Gerardo de Oliveira
Gerente de Contratos e Logística
CROMG

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/CA14-9EF6-BB42-C1A1> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: CA14-9EF6-BB42-C1A1



Hash do Documento

CD2D28A3842BFBCDE309A1483A38D1CF8E413A9AD35C958C856B4390050F238A

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 16/08/2022 é(são) :

Raphael Castro Mota - 039.136.346-81 em 16/08/2022 12:39

UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

