



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES
St. de Clubes Esportivos Sul Trecho 3 Lote 10, Lote 10 - Bairro Projeto Orla Polo, Brasília/DF, CEP 70200-003
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - http://antt.gov.br

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 50500.356865/2019-83

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2020

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS QUE CELEBRAM ENTRE SI A AGÊNCIA
NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES E A
[\[DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA\]](#).

A Agência Nacional de Transportes Terrestres, entidade integrante da Administração Federal indireta, constituída nos termos da Lei nº. 10.233, de 05 de junho de 2001, com sede no Setor de Clubes Esportivos Sul Trecho 3 - Lote 10 - Projeto Orla, Pólo 8, na cidade de Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 04.898.488/0001-77, neste ato representado(a) pelo Diretor Geral, nomeado pela Portaria nº, de ... de de 20..., publicada no *DOU* de .. de ... de ..., inscrito(a) no CPF nº, portador(a) da Carteira de Identidade nº, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº 50500.356865/2019-83 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 12/2020, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços continuados de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento, através de atendimento telefônico receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônica, humana e multimeios, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), plataforma integrada multicanais de atendimento, com gestão omnicanal, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), aplicativos automatizados, mobiliário, recursos humanos, treinamento e recursos para operação (logística e materiais administrativos), com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, com início na data de/...../2020 e encerramento em/...../2021, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução deste Contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor deste Contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação deste Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....), conforme tabela a seguir:

Item	Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	7.032		
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900		
3	Valor Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)				
4	Valor Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)				
Item	Descrição dos Serviços Por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000		
6	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000		
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88		
8	Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais	Hora	88		
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)	Hora	120		
10	Valor Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)				
11	Valor Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)				
12	VALOR TOTAL GLOBAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11) (R\$)				

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

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

4. CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2020, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 39250/393001

Fonte: 0250392500

Programa de Trabalho: 109834

Elemento de Despesa: 339039-79

Nota de Empenho:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

6.1. As regras acerca da conta-depósito vinculada são as estabelecidas no Termo de Referência, Anexo III deste Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REPACTUAÇÃO)

7.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, Anexo III deste Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

8.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência, Anexo III deste Contrato.

9. CLÁUSULA NONA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

9.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, Anexo III deste Contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

10.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, Anexo III deste Contrato.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, Anexo III deste Contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

12.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

12.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

12.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3. Indenizações e multas.

12.5. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão deste Contrato por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto n.º 9.507, de 2018).

12.6. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção deste Contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN SEGES/MP n.º 05/2017).

12.7. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no item anterior, a CONTRATANTE reterá:

12.7.1. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela CONTRATADA, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e

12.7.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

12.8. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto deste Contrato.

12.9. O CONTRATANTE poderá ainda:

12.9.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

12.9.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei n.º 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes deste Contrato.

12.10. Este Contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto n.º 9.507, de 2018.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS VEDAÇÕES

13.1. É vedado à CONTRATADA:

13.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

13.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES**

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. 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 deste Contrato.

14.3. 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 deste Contrato.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO**

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

17.1. É eleito o foro a Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

ANEXO I DO CONTRATO

AUTORIZAÇÃO COMPLEMENTAR AO CONTRATO Nº XX/2020

_____, (identificação do licitante), inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o Sr. _____ (nome do representante), portador da Cédula de Identidade RG nº _____ e do CPF nº _____, **AUTORIZA** a Agência Nacional de Transportes Terrestres, para os fins do disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, e dos dispositivos correspondentes do Edital do Pregão nº 12/2020:

1) que sejam descontados da fatura e pagos diretamente aos trabalhadores alocados a qualquer tempo na execução deste Contrato acima mencionado os valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e fundiárias devidas, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme estabelecido na alínea “d” do item 1.2 do Anexo VII-B da IN/SEGES/MP nº 5/2017;

2) que sejam provisionados valores para o pagamento dos trabalhadores alocados na execução deste Contrato e depositados em conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, e aberta em nome da empresa (**indicar o nome da empresa**) junto a instituição bancária oficial, conforme estabelecido na alínea “a” do item 1.2 do Anexo VII-B da IN/SEGES/MP nº 5/2017, cuja movimentação dependerá de autorização prévia da Agência Nacional de Transportes Terrestres, que também terá permanente autorização para acessar e conhecer os respectivos saldos e extratos, independentemente de qualquer intervenção da titular da conta.

3) que a CONTRATANTE utilize o valor da garantia prestada para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução deste Contrato, caso a CONTRATADA não efetue tais pagamentos até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, conforme estabelecido na alínea “c” do item 1.2 do Anexo VII-B da IN/SEGES/MP nº 5/2017.

_____, _____ de _____ de 2020

(assinatura do representante legal do licitante)

ANEXO II DO CONTRATO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Indicador	
N.º 01 - Índice de Nível de Serviço – INS.	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir a capacidade da Central de Atendimento de atender as chamadas telefônicas dirigidas para o atendimento humano em termos percentuais.
Meta a cumprir	Igual ou superior a 85%
Instrumento de medição	Relatório que consolide os valores das variáveis originados da plataforma de comunicação.
Forma de acompanhamento	Relatório customizado para o indicador em questão.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos pelo total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixas de ajuste no pagamento	De 80% a 84,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. De 75% a 79,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. Abaixo de 75% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.
Observações	

Indicador	
N.º 02 - Índice de Abandono – IAB	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir o abandono de chamadas telefônicas dirigidas para o atendimento humano em condições de espera em fila em termos percentuais.
Meta a cumprir	Igual ou inferior a 5%
Instrumento de medição	Relatório que consolide os valores originados da plataforma de comunicação.
Forma de acompanhamento	Relatório customizado para o indicador em questão.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) pela diferença da totalidade de chamadas recebidas (CR) e a quantidade de chamadas abandonadas até 30 (trinta) segundos de espera, em termos percentuais (%).
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixas de ajuste no pagamento	De 5,1% a 7% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. De 7,1% a 10% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. Acima de 10% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.
Observações	

Indicador	
N.º 03 - Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios – IRM	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir a resolução de demandas provenientes dos canais multimeios em primeiro nível de atendimento na Central de Atendimento.
Meta a cumprir	Igual ou superior a 70%
Instrumento de medição	Relatório que consolide os valores originados da plataforma de atendimento correspondente.
Forma de acompanhamento	Relatório customizado para o indicador em questão.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Razão entre o total de demandas multimeios finalizadas, pelo total de mensagens recebidas por multimeios (Fale Conosco, E-mail, Webchat, mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais).
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixas de ajuste no pagamento	De 65% a 69,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

	De 60% a 64,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. Abaixo de 60% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.
Observações	

Indicador	
N.º 04 - Índice de Satisfação dos Usuários – ISU	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir a satisfação do usuário quanto ao esclarecimento da solicitação e o atendimento prestado pela Central de Atendimento.
Meta a cumprir	Igual ou superior a 80%
Instrumento de medição	Relatório que consolide os valores originados da plataforma de atendimento correspondente.
Forma de acompanhamento	Relatório customizado para o indicador em questão.
Periodicidade	Semestral
Mecanismo de Cálculo	Razão entre o total de cada tipo de resposta segundo o usuário pela totalidade de respostas das perguntas realizadas aos usuários. Este índice será apurado periodicamente, a critério da Ouvidoria da ANTT, por meio da aplicação de pesquisa de satisfação aos usuários que contataram a Central em um determinado período ou a partir de pesquisa de satisfação aplicada pela própria Ouvidoria da ANTT.
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixas de ajuste no pagamento	De 75% a 79,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. De 70% a 74,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. Abaixo de 70% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.
Observações	

Indicador	
N.º 05 - Índice de Qualidade dos Atendentes – IQA	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir o somatório do domínio do conhecimento dos atendentes, do domínio dos recursos de atendimento utilizados no atendimento pelos atendentes, do comportamento do atendente na condução do atendimento, tudo em consonância com os itens estabelecidos no processo de monitoria em termos percentuais.
Meta a cumprir	Igual ou superior a 80%
Instrumento de medição	Relatório que consolide os valores originados da plataforma de atendimento correspondente.
Forma de acompanhamento	Relatório customizado para o indicador em questão.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Média simples dos resultados de todos os atendentes provenientes de médias ponderadas dos itens de avaliação correspondentes às categorias associadas.
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixas de ajuste no pagamento	De 75% a 79,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. De 70% a 74,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. Abaixo de 70% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.
Observações	

ANEXO III DO CONTRATO
TERMO DE REFERÊNCIA (3690174)



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ELIAS BASTOS DOS SANTOS, Pregoeiro(a)**, em 02/07/2020, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3690200** e o código CRC **C9E0BE1F**.

Referência: Processo nº 50500.356865/2019-83

SEI nº 3690200