



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

Contrato n.º 002/2021  
Pregão n.º 001/2021  
Processo n.º 2020-MCPFN

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, POR INTERMÉDIO DA SEGER E A EMPRESA TELEMAR NORTE LESTE S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL ORIGINADA DE TERMINAIS DO STFC.

O ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER**, adiante denominada CONTRATANTE, Órgão da Administração Direta do Poder Executivo, inscrita no CNPJ sob o n.º 07.162.270/0001-48, com sede na Av. Governador Bley, n.º 236, 5º andar, Centro, Vitória/ES CEP 29.010-150, representada legalmente por sua Secretária, **LENISE MENEZES LOUREIRO**, brasileira, em união estável, portadora do RG. n.º 811.120 SPT/ES, inscrita no CPF sob o n.º 001.558.017-24 e, residente e domiciliada à Rua Affonso Claudio, n.º 287, Apto 101, Praia do Canto, Vitória/ES, CEP 29.055-570 e a Empresa **TELEMAR NORTE LESTE S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, doravante denominada CONTRATADA, com sede Rua do Lavradio, n.º 71, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro – CEP 20.230-070, inscrita no CNPJ sob o n.º 33.000.118/0001-79, neste ato representada pelos Srs. **MITSUO ORLANDO NONAKA**, brasileiro, casado, Gerente de Vendas, inscrito no CPF n.º 034.455.116-40 e no RG n.º M 9-063.318 SSP/MG, e **RICARDO CAMERON**, brasileiro, casado, Executivo de Negócios, inscrito no CPF n.º 512.165.745-53 e RG n.º 921.955/SE, domiciliados na Rua do Rosário, 150 - Centro - Vitória/ES, ajustam o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL ORIGINADA DE TERMINAIS DO STFC**, nos termos da Lei 8.666/1993, de acordo com os termos do processo acima mencionado, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas seguintes.

## **1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 - O presente Contrato tem por objeto a Prestação de Serviços de **TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA ORIGINADA DE TERMINAIS DO STFC**, conforme discriminado no Anexo I deste Contrato.

1.2 - Integram este Contrato, como partes indissociáveis e independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

(a) o Edital e todos os seus Anexos;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

(b) a Proposta Comercial da Contratada.

## **2 - CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO**

2.1 - Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a forma de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, II, "b" da Lei nº 8.666/93.

## **3 - CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO**

3.1 - O valor total da contratação é de **R\$ 279.170,41 (duzentos e setenta e nove mil, cento e setenta reais e quarenta e um centavo)**, já incluídos os Termos de Adesão dele provenientes, conforme consolidação de valores e dotações orçamentárias (Anexo V deste Contrato), e nele deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

3.1.1 - Os valores unitários, conforme Proposta Comercial, são os seguintes:

Item	Descrição	Demanda Estimada - 24 meses (A)	Unidade	Preço Unitário (B)	Valor total do item (C=AxB)
1	Chamadas Intraestaduais	2.576.236	Minutos	0,06	154.574,16
2	Chamadas Interestaduais	517.691	Minutos	0,06	31.061,46
3	Chamadas VC2	185.045	Minutos	0,35	64.765,75
4	Chamadas VC3	79.914	Minutos	0,36	28.769,04
<b>TOTAL DO LOTE (R\$)</b>				<b>279.170,41</b>	

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

3.3 - As condições e critérios para revisão e reajuste estão previstas na Cláusula Nona.

3.4 - A CONTRATANTE não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto, tributo ou assemelhado adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura da licitação, e que venha expressamente a incidir sobre o objeto a ser adquirido/contratado, na forma da Lei.

## **4 - CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**

4.1 - A Contratante pagará à Contratada pelo serviço efetivamente prestado no mês de referência, vedada a antecipação, na forma abaixo.

4.2 - Observadas as disposições do item 8 do Anexo I deste Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal/Fatura de Serviços de Telecomunicações para liquidação e pagamento da despesa, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis do vencimento mensal pactuado, nos termos do regulamento do STFC.

4.2.1 - Fica garantido à CONTRATANTE o direito de negociar prazos maiores entre a



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

entrega da fatura e o seu vencimento, de forma que se possam realizar todos os procedimentos administrativos necessários ao pagamento.

4.3 - A Nota Fiscal/Fatura referente aos serviços prestados a cada órgão deverá ser enviada em meio eletrônico.

4.3.1 - As contas telefônicas deverão ser apresentadas sob forma de Nota Fiscal/Fatura.

4.4 - A CONTRATADA deverá possibilitar o fracionamento do faturamento dos ramais cadastrados, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.

4.5 - É obrigatório o truncamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual constante da fatura, conforme regulamentado na Resolução ANATEL 424/2005 em seu artigo 11.

4.6 - Deverá constar na Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada:

4.6.1 - Valor total da fatura em reais (R\$).

4.6.2 - Valor dos serviços detalhados individualmente com desconto e encargos.

4.6.3 - Período de faturamento, compreendendo a data de início e término do faturamento.

4.6.4 - O valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela CONTRATANTE.

4.6.4.1 - A critério da CONTRATANTE, poderá ser exigida da CONTRATADA a apresentação das guias de recolhimento de tributos sujeitos a retenção na fonte, especialmente no caso de municípios que não a disponibilizem pela internet.

4.6.5 - No que se refere a impostos não sujeitos a retenção na fonte, a Nota Fiscal/Fatura deve ser instruída com anexos que comprovem o recolhimento dos Tributos incidentes, relativos ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado.

4.7 - Deverá a Administração receber o objeto na forma do presente contrato, podendo contestar o débito existente se presente alguma irregularidade ou se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura.

4.8 - A CONTRATANTE poderá efetuar contestação dos débitos constantes da Nota Fiscal/Fatura, nos termos da legislação estabelecida pela ANATEL.

4.9 - A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes à multa ou indenizações impostas à CONTRATADA.

4.10 - Decorrido o prazo indicado no item 4.2, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

4.11 - Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se à respectiva discriminação dos serviços efetuados o memorial de cálculo da fatura.

4.12 - A liquidação das despesas obedecerá, rigorosamente, o estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

4.13 - Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

4.14 - Na hipótese da indisponibilidade temporária do índice, a Contratada emitirá a fatura considerando o índice de reajuste utilizado no mês anterior ao de referência, ficando a diferença para emissão "a posteriori", quando da disponibilidade do índice definitivo, para acerto na fatura seguinte, sem reajustes.

#### **5 - CLÁUSULA QUINTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL**

5.1 - O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de **24 (vinte e quatro) meses**.

5.2 - A prorrogação poderá ser admitida nos termos do art. 57, II, da Lei 8.666/1993, por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridos os requisitos materiais e formais do citado dispositivo legal e do Enunciado CPGE nº 08, disponível na página da Procuradoria Geral do Estado.

5.3 - O início da execução dos serviços ocorrerá com a assinatura do Termo de Adesão pelo órgão ou entidade Contratante, que também deverá ser publicado na forma do art. 61 da Lei 8.666/93, observado o prazo de vigência contratual único acima indicado.

#### **6 - CLÁUSULA SEXTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1 - Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este contrato são próprios das respectivas dotações dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, relacionados no Anexo V do Contrato.

#### **7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

7.1 - A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual no valor de R\$ 13.958,52 (treze mil reais, novecentos e cinquenta e oito reais e cinquenta e dois centavos), na modalidade de seguro garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis do início de sua vigência.

7.2 - Sem prejuízo das demais hipóteses previstas no contrato e na regulamentação



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

7.2.1 - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.

7.2.2 - Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

7.2.3 - Multas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

7.2.4 - Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

7.3 - A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

7.4 - No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, nas mesmas condições e parâmetros da contratação, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

7.5 - Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

7.6 - A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

7.6.1 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

7.6.2 - A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

7.7 - Será considerada extinta e liberada a garantia:

7.7.1 - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE de que a CONTRATADA cumpriu todas as obrigações contratuais.

7.7.2 - No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

**8 - CLÁUSULA OITAVA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

8.1 - Compete à Contratada:

8.1.1 - Manter a confidencialidade de todas e quaisquer informações que estejam em seu poder resultante de atividade objeto da prestação do serviço deste instrumento, não devendo divulgá-las a terceiros sem o prévio consentimento por escrito da CONTRATANTE.

8.1.2 - Responsabilizar-se pela preservação do sigilo e pelo uso restrito à execução dos serviços de informações sensíveis (informações proprietárias) relacionadas a aspectos técnicos, operacionais, comerciais, jurídicos e financeiros da CONTRATANTE, a que tenha acesso em decorrência da relação contratual.

8.1.3 - Garantir a inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito à CONTRATANTE.

8.1.4 - Informar à CONTRATANTE, no prazo mínimo de 5 (cinco) dias, sempre que houver a necessidade de intervenção programada, para manutenção preventiva em equipamentos e sistemas utilizados no provimento dos serviços, objeto deste contrato, que possa causar interferência em seu bom desempenho.

8.1.5 - Cumprir todas as condições previstas no Anexo I deste Contrato.

8.1.6 - Garantir a prestação dos serviços para todas as localidades solicitadas pela CONTRATANTE nas mesmas condições estabelecidas neste instrumento e ratificadas na proposta apresentada pela CONTRATADA. Os endereços constantes no Anexo III servem apenas como referência para a instalação inicial, devendo a CONTRATADA se comprometer com a prestação dos serviços, nas condições estabelecidas neste instrumento, para todas as localidades pertencentes às áreas locais de cada endereço inicial.

8.1.7 - Manter, durante toda execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação.

8.1.8 - Visando ao regular cumprimento do contrato firmado com a Administração Pública, o CONTRATADO, nos termos do Decreto Estadual nº 4.251-R/2018, se obriga a efetivar a contratação de mão-de-obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos do art. 36 da Lei 7.210/1984.

(a) Para tanto, deverá o CONTRATADO, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, formular pedido por escrito ao CONTRATANTE, onde especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

(b) No prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do requerimento formulado pelo CONTRATADO, onde especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, o CONTRATANTE se obriga a apresentar a relação dos trabalhadores aptos à contratação.

(c) Visando ao cumprimento da obrigação acima mencionada, o CONTRATANTE, no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, contados do requerimento formulado pelo CONTRATADO, solicitará à SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA – SEJUS – a relação dos trabalhadores aptos à contratação, considerando a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, devendo a SEJUS fornecer por escrito a relação solicitada, assim como as respectivas contas para os depósitos dos salários dos trabalhadores, no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da solicitação, nos termos do art. 37 da Lei 7.210/1984.

(d) O atraso na formalização da contratação da mão-de-obra mencionada, por culpa exclusiva do CONTRATANTE ou da SEJUS, não ensejará qualquer gravame ou penalidade ou CONTRATADO. O não cumprimento dessa obrigação, por parte do CONTRATADO, importará em rescisão do contrato firmado com a Administração Pública, sem prejuízo das demais consequências previstas na Lei 8.666/1993.

(e) Nos termos do §2º do art. 33 do Decreto 4.251-R/2018, quando a natureza complexa da obra ou serviço impedir a aplicação da referida norma, a impossibilidade aludida deverá ser devidamente apontada, esclarecida e justificada pelo CONTRATADO e só o liberará do cumprimento das obrigações respectivas após a prévia aceitação das justificativas pela SEJUS, por meio de decisão fundamentada.

8.1.9 - Observar as disposições da Portaria SEGER/PGE/SECONT n.º 49-R/2010.

8.1.10 - Adotar todas as providências necessárias para regularização de seu regime tributário junto aos órgãos competentes.

8.2 - Compete à SEGER:

8.2.1 - Validar o Plano de Ação (*Plano Inicial, Item 5, Anexo I*) de que trata o Anexo I deste Contrato.

8.2.2 - Realizar reuniões periódicas com a CONTRATADA visando ao acompanhamento global da execução dos serviços contratados.

8.2.3 - Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, no que tange à execução global dos serviços contratados.

8.2.4 - Atuar junto à CONTRATADA quando cientificada de falhas e irregularidades, após o cumprimento do disposto no item 8.3.4 por parte dos fiscais dos órgãos e entidades adesos.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

8.2.5 - Analisar e realizar alterações contratuais que se fizerem necessárias.

8.2.6 - Notificar por escrito a CONTRATADA da aplicação de eventuais penalidades e glosas, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

8.2.7 - Coordenar e consolidar as Avaliações Periódicas de Desempenho, dando ciência à CONTRATADA.

8.3 - Compete aos demais órgãos:

8.3.1 - Ser responsável pela instalação e pelo funcionamento adequado da rede interna de cada localidade, de acordo com os princípios de engenharia e as normas técnicas vigentes, assim como com as orientações e especificações técnicas que constarem do contrato de prestação do serviço firmado com a prestadora.

8.3.2 - Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, respeitando-se as condições estabelecidas no Anexo I deste Contrato, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessários.

8.3.3 - Acompanhar e fiscalizar os serviços contratados, sob todos os seus aspectos, nos termos da Portaria SEGER/PGE/SECONT n.º 049-R/2010, atestando mensalmente a execução do serviço.

8.3.4 - Notificar formal e tempestivamente a CONTRATADA acerca de falhas e irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

8.3.5 - Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, no que tange à execução dos serviços, de seu conhecimento, podendo indicar os órgãos e entidades adesos para prestar às complementações necessárias.

8.3.6 - Subsidiar a SEGER na aplicação de eventuais penalidades, observando a cláusula de acompanhamento e fiscalização do contrato.

8.3.7 - Responder tempestivamente às pesquisas de Avaliação Periódica de Desempenho, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento.

8.3.8 - Manter atualizada a designação de Fiscal de Contrato, informando à SEGER e à CONTRATADA inclusive quando houver eventuais alterações.

8.3.9 - Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas nas cláusulas contratuais.

## **9 - CLÁUSULA NONA: DA REVISÃO E DO REAJUSTE**

9.1 - A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

9.1.1 - Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

9.1.2 - Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

9.1.3 - Não será concedida a revisão quando:

(a) Ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada.

(b) O evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato.

(c) Ausente onexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada.

(d) A parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.

(e) Houver alteração do regime jurídico-tributário da Contratada, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

9.1.4 - A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT e Procuradoria Geral do Estado – PGE.

9.2 - O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei 10.192/2001.

9.2.1 - O reajuste do preço contratado levará em consideração o **Índice de Serviços de Telecomunicação - IST, divulgado pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL**, ou outro índice que vier a substituí-lo.

9.2.1.1 - Na hipótese de inexistência de índice oficial para serviços de telecomunicações, será aplicado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo, respeitando-se a periodicidade anual, nos termos da Lei 10.192/2001.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

9.2.2 - Compete à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo Contratante, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

9.2.3 - O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos do art. 65, § 8º, da Lei 8.666/93, dispensada a análise prévia pela Procuradoria Geral do Estado.

9.3 - A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

9.4 - As revisões e reajustes a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual com base no art. 57, II, da Lei 8.666/93, ou com o encerramento do Contrato.

9.5 - No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

## **10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1 - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

10.1.1 - Fixa-se a multa de mora em 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado.

10.1.2 - Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do contrato.

10.1.3 - A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas neste instrumento e na Lei 8.666/1993.

10.2 - A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:

(a) Advertência.

(b) Multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

(c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/93.

(d) Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e o art. 28 do Decreto 2.458-R/2010.

(e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.

10.2.1 - As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”; “d” e “e” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).

10.2.2 - Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e”, a autoridade competente submeterá sua decisão ao Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.

10.2.3 - Caso as sanções referidas no parágrafo anterior não sejam confirmadas pelo Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, competirá ao órgão promotor do certame, por intermédio de sua autoridade competente, decidir sobre a aplicação ou não das demais modalidades sancionatórias.

10.2.4 - Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no CRC/ES, e a SEGER, no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea “d”, deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF e no CRC/ES.

10.3 - As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

(a) Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

(b) A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante contratado reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

(c) O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do art. 110 da Lei 8.666/1993;

(d) O licitante contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

(e) Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, o órgão promotor do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei 8.666/1993;

(f) O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo.

10.4 - Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobrados judicialmente ou descontados dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato;

10.5 - Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada;

10.6 - Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança judicial da diferença.

10.7 - Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

10.8 - A CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multas pela CONTRATANTE no caso de cometimento de falhas na prestação dos serviços abaixo indicados, nos percentuais correspondentes, que incidirão sobre a soma da(s) cota(s) do(s) órgão(s) ou entidade(s) prejudicado(s), sem prejuízo de outras hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais e sanções previstas em contrato.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

OCORRÊNCIAS	% DA MULTA
Atraso na ativação dos serviços estabelecidos no item 5.3.1 do Termo de Referência	4%
Atraso no cumprimento dos prazos previstos no item 6.1.1.2, de interrupção total ou parcial da prestação do serviço, ressalvados os casos de força maior justificados e aceitos	4%

10.9 - O CONTRATADO poderá sofrer sanções em função de resultados insatisfatórios quando da Avaliação de Desempenho, prevista no item 9 do Anexo I do Contrato, observando-se os procedimentos estipulados neste item.

### **11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA SUPERVENIENTE IRREGULARIDADE FISCAL OU TRABALHISTA**

11.1 - Constatado que o CONTRATADO não se encontra em situação de regularidade fiscal ou trabalhista, ele será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

11.2 - Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.

11.3 - Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo CONTRATADO, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

11.4 - Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

11.5 - Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o CONTRATANTE informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

### **12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DOS ADITAMENTOS E DA RESCISÃO**

12.1 - A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 78 e 79 da Lei 8.666/1993, com aplicação do art. 80 da mesma Lei, se for o caso.

12.2 - O presente contrato poderá ser aditado, estritamente, nos termos previstos na Lei 8.666/1993, após manifestação formal da Procuradoria Geral do Estado.

### **13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS RECURSOS**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

13.1 - Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do art. 109 da Lei 8.666/1993.

**14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO ACOMPANHAMENTO, DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO**

14.1 - Cada órgão/entidade da CONTRATANTE designará formalmente o servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços decorrentes da Adesão ao Contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições aqui contidas, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

14.2 - O recebimento do serviço ocorrerá nos termos do item 8 do Anexo I do Contrato.

**15 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA**

15.1 - Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto, **Ricardo Cameron, brasileiro, Executivo de Negócios, casado.**

**16 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO**

16.1 - Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em três vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Vitória (ES), 19 de fevereiro de 2021.

---

**LENISE MENEZES LOUREIRO**  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS

---

**MITSUO ORLANDO NONAKA**  
TELEMAR NORTE LESTE S/A - Em Recuperação Judicial

---

**RICARDO CAMERON**  
TELEMAR NORTE LESTE S/A - Em Recuperação Judicial





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

**ANEXO I DO CONTRATO N.º 002/2021  
DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS (TERMO DE REFERÊNCIA)**

**1 - OBJETO**

1.1 - Contratação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na modalidade Longa Distância Nacional originada de terminais do STFC.

**2 - JUSTIFICATIVA**

2.1 - O presente Termo de Referência visa a celebração de contrato corporativo com o objetivo de manutenção dos serviços de comunicação de uso contínuo da CONTRATANTE viabilizando assim melhor difusão de informações entre seus órgãos e entidades, e entre o Estado e a sociedade.

2.2 - A opção de se realizar um processo licitatório voltado para um contrato corporativo tem como objetivo conseguir tarifas mais econômicas possibilitadas pela geração de maior interesse em contratos com maior volume de demandas.

2.3 - O bom funcionamento da Administração Pública depende não somente de serviços de comunicação adequados e com vantagens econômicas, mas também do atendimento isonômico das instalações de órgãos e entidades do Governo em todo o estado do Espírito Santo. Os serviços telefônicos são necessários ao fornecimento apropriado de serviços essenciais à sociedade, como SAÚDE e SEGURANÇA. Além de serviços essenciais, diversas tarefas exercidas necessitam dos serviços de telefonia, dentre as quais podemos destacar as atividades da área meio, como gestão de TI, compras, patrimônio, contratos, pessoas etc., aumentando a agilidade de comunicação entre os envolvidos no processo.

2.4 - Por fim, o objeto está também de acordo com as necessidades dos projetos de Governo relacionados ao desenvolvimento Espírito Santo que, de forma geral, necessitam de grande fluência de informações e boa comunicação dentro do própria CONTRATANTE, com outros Governos Estaduais e Federais, e entre o Governo, empresas e cidadãos.

**3 - DEMANDA E VALOR ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO**

3.1 - O valor total estimado do LOTE ÚNICO é de **R\$ R\$ 279.170,41 (duzentos e setenta e nove mil, cento e setenta reais e quarenta e um centavo)**. Para determinação desse valor foi utilizado como referência as demandas estimadas e os preços referenciais apresentados na Tabela 1, projetada com base no histórico de consumo e pesquisa de quantitativos realizadas em todos os órgãos e entidades partícipes.

3.2 - Os preços referenciais foram incluídos após pesquisa de preço efetuada pela SEGER.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

Item	Estimativa para 24 meses (em minutos)	Valor unitário	Valor para 24 meses
Chamadas intraestaduais	2.576.236	R\$ 0,06	R\$ 154.574,16
Chamadas interestaduais	517.691	R\$ 0,06	R\$ 31.061,46
Chamadas VC2	185.045	R\$ 0,35*	R\$ 64.765,75*
Chamadas VC3	79.914	R\$ 0,36	R\$ 28.769,04
<b>Total</b>		<b>R\$ 279.170,41*</b>	

Tabela 1 - Estimativa de tráfego e preços referenciais para 24 meses

\* Planilha atualizada com os preços obtidos na licitação

3.3 - A demanda foi estimada com base em relatórios de tráfego da atual planta instalada e eventual inclusão de novas demandas relacionadas a projetos de interesse da CONTRATANTE.

3.3.1 - Considerou-se como período de consumo total em minutos dos serviços de ligações interestaduais, ligações intraestaduais, ligações para VC-2 e VC3 de cada órgão, entre os meses de junho de 2019 a maio de 2020.

3.3.2 - A partir da determinação da minutagem consumida em doze meses, foi calculado o consumo total geral em 24 meses, por regra de três simples. Foi acrescido ainda o percentual de 10 % (dez por cento) como margem de cobertura em eventual aumento de demanda.

3.4 - A demanda estimada (perfil de tráfego em 24 meses) servirá tão somente de subsídio aos LICITANTES na formulação das propostas e ao CONTRATANTE na análise e aferição da proposta mais vantajosa. No entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro.

3.5 - Em caso de recebimento de chamadas locais a cobrar pela CONTRATANTE, os valores a serem praticados pela CONTRATADA devem ser idênticos aos que seriam cobrados caso a chamada fosse originada pela CONTRATANTE.

#### **4 - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

4.1 - Os serviços de telefonia fixa comutada na modalidade longa distância originada a partir dos terminais STFC contratados pela CONTRATANTE para terminais do STFC incluem os seguintes itens:

4.1.1 - Ligações de Longa Distância Nacional (LDN) para:

4.1.1.1 - Terminais do STFC Intraestaduais, dentro do Estado do Espírito Santo.

4.1.1.2 - Terminais do STFC Interestaduais, fora do Estado do Espírito Santo.

4.1.1.3 - Terminais do SMP em função da Área de Registro: VC2 e VC3.

4.2 - A CONTRATADA deverá faturar apenas o consumo efetivo de cada terminal, não havendo nenhum custo fixo para a CONTRATANTE, tais como: assinatura, franquia etc.

4.3 - A estimativa dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA, Perfil de Tráfego,



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

é apresentada no item 3.2 deste Termo de Referência.

4.3.1 - Os quantitativos previstos no item 3.2 são uma estimativa dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA, servindo apenas como parâmetro para a elaboração de sua proposta comercial. Caberá à CONTRATANTE apenas o pagamento dos serviços efetivamente utilizados.

## **5 - APRESENTAÇÃO DO PLANO INICIAL**

5.1 - É responsabilidade da CONTRATADA apresentar uma proposta de “Plano de Implantação dos Serviços” com cronograma para análise da CONTRATANTE, para validação, estando o tempo de elaboração desta incluído no prazo definido no item 5.3.1.

5.2 - É de responsabilidade da SEGER fornecer a planta com a numeração de todos os acessos do STFC.

5.3 - A CONTRATADA deverá realizar o cadastro de todos os acessos STFC instalados na CONTRATANTE a fim de não haver erros de faturamento.

5.3.1 - O prazo máximo para a CONTRATADA cadastrar todos os acessos STFC e iniciar a prestação dos serviços será acordado em Plano de Implantação dos Serviços entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, não sendo superior a 10 (dez) dias corridos a partir da assinatura do contrato.

## **6 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **6.1 - DA MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

6.1.1 - Os serviços deverão ser prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

6.1.1.1 - A CONTRATADA deverá manter qualidade nos serviços prestados, evitando interrupções nos acessos ativados, seguindo os parâmetros e indicadores estabelecidos na Resolução nº 426/2005 da ANATEL, de 6 de dezembro de 2005, e suas alterações, a respeito de qualidade do STFC.

6.1.1.2 - Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo em 24 (vinte e quatro) horas para interrupções massivas não programadas e 72 (setenta e duas) horas para interrupções programadas massivas ou não.

6.1.1.2.1 - As falhas e defeitos tratados neste item referem-se ao conjunto de equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicações e, quando for o caso, às instalações que os abrigam.

6.1.1.3 - A CONTRATADA deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas, e seus tempos, para o restabelecimento do serviço.

6.1.2 - A CONTRATADA deverá comunicar aos órgãos e à SEGER, em até 3 (três)



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

horas, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente, que venha a afetar o funcionamento dos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários, respondendo integralmente por sua omissão.

6.1.3 - A CONTRATADA deverá registrar, por meio de protocolo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, notificações dos órgãos e entidades adesos relativas ao pleno funcionamento dos serviços prestados.

6.1.3.1 - A resolução das notificações deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da notificação do órgão ou entidade adeso, exceto nos casos de interrupção dos serviços, previstos no item 6.1.1.2, que deverão seguir os prazos alie estabelecidos.

6.1.4 - Com o objetivo de reduzir a possibilidade de interrupção de forma não programada, a CONTRATADA deve realizar testes preventivos nos equipamentos necessários a prestação dos serviços, informando nos prazos devidos o agendamento do teste, minimizando o impacto na execução do contrato e respeitando todas as condições deste Termo de Referência.

6.1.5 - As ativações de novas linhas deverão ocorrer no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a partir da requisição.

## **6.2 - DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS**

6.2.1 - É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos seguintes relatórios digitais, em formato PDF e Excel, para a SEGER e os órgãos e entidades adesos.

6.2.1.1 - **Relatório da Planta Cadastrada:** Relatório trimestral da planta cadastrada, que inclui o número de todos os terminais da CONTRATANTE cadastrados na base da CONTRATADA, a ser entregue à SEGER até o dia 30 (trinta), a cada período.

6.2.1.1.1 - Este relatório deve ser disponibilizado com a separação de terminais por órgão, constando pelo menos as seguintes colunas: o nome do órgão ou entidade, seu CNPJ, os números dos acessos e data de cadastro.

6.2.1.2 - **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços:** Relatório mensal com detalhamento de chamadas faturadas para cada órgão ou entidade da CONTRATANTE, a ser disponibilizado entre o 1º e 3º dia útil do mês subsequente ao serviço prestado, devendo nele constar pelo menos data, hora, duração da chamada, número do terminal de origem, número do terminal de destino, tipo de tarifa e valor final de cada ligação, além do total de minutos de chamadas intraestaduais, interestaduais, para VC2 e VC3, no período de faturamento, que inclui impostos e descontos praticados.

6.2.1.3 - Para a SEGER deverá ser disponibilizado mensalmente o **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**, com os mesmos dados requisitados no item 6.2.1.2 e com a relação de todos os órgãos e entidades em uma única planilha.

6.2.2 - A CONTRATADA terá 90 (noventa) dias após o início da vigência do contrato, para adequar seus sistemas a fim de atender às exigências dos referidos Relatórios



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

Gerenciais.

6.2.3 - Reserva-se à CONTRATANTE o direito de solicitar alteração do formato de dados, mediante a negociação com a CONTRATADA.

6.2.4 - Outras formas de entrega dos relatórios e periodicidade poderão ser negociadas com a CONTRATANTE. Todavia, caso não haja acordo, prevalece o descrito neste Termo de Referência.

6.2.5 - Sempre que necessário a CONTRATADA deverá disponibilizar um consultor para orientação dos gestores e fiscais designados pela CONTRATANTE na interpretação do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços (conta detalhada).

6.2.6 - Constatados erros nos **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços** encaminhados à SEGER ou aos órgãos e entidades adesos, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos dados corrigidos no mês subsequente à identificação da ocorrência.

## **7 - CRITÉRIOS TARIFÁRIOS**

7.1 - A CONTRATADA deverá adotar os critérios de tarifação estipulados no artigo 12 da Resolução n.º 424/2005 da ANATEL. Explicitam-se aqui alguns pontos previstos:

7.1.1 - Unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos.

7.1.2 - Tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos.

7.1.3 - Chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, observado o disposto no inciso do VI, artigo 12 da Resolução n.º 424/2005 da ANATEL.

7.1.4 - Deverão ser cotados valores de tarifas “flat”, ou seja, o preço do minuto independerá do dia e da hora da chamada.

## **8 - DO RECEBIMENTO, DO PAGAMENTO E DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

8.1 - A CONTRATADA deverá entre o 1º e 3º dia útil, do mês subsequente ao serviço prestado emitir o **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**, nos termos dos itens 6.2.1 e 6.2.1.1.

8.2 - A partir do recebimento do **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**, o Fiscal fará o recebimento provisório do objeto e terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para análise dos valores cobrados.

8.2.1 - Caso o Fiscal não identifique erro no **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**, deverá notificar a CONTRATADA para emissão da nota fiscal/fatura para pagamento, no prazo de até 5 (cinco) após o recebimento do relatório.

8.2.2 - Identificado algum erro no **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**, o



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

Fiscal deverá notificar a CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) após o recebimento do relatório, para correção dos valores cobrados indevidamente e, sendo o caso, informando o desconto a ser aplicado na nota fiscal/fatura, em função do Índice de Medição de Resultado – IMR, conforme Apêndice I.

8.2.3 - O Fiscal deverá realizar, após análise do **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**, o recebimento definitivo do objeto.

8.3 - A nota fiscal/fatura com os valores validados pelo Fiscal, nos termos do item 8.2.3, será emitida e seguirá para pagamento independentemente da manifestação de interesse da CONTRATADA em contestar o resultado da análise do **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**.

8.4 - A CONTRATADA poderá contestar análise do **Relatório Detalhado de Utilização de Serviços** efetuada pelo Fiscal em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação.

8.4.1 - O Fiscal terá o prazo de 5 (cinco) úteis, após o recebimento das razões da CONTRATADA, para emitir a decisão final acerca dos valores devidos à CONTRATADA.

8.4.2 - Decidindo o Fiscal pela procedência dos argumentos apresentados pela CONTRATADA, os valores eventualmente abatidos serão compensados na próxima nota fiscal/fatura emitida, sem aplicação de qualquer tipo de encargo.

8.5 - A nota fiscal/fatura a que se refere o item 8.3 deverá ter vencimento igual ou superior a 10 (dez) dias úteis, a partir de sua apresentação.

8.5.1 - Caso o fiscal identifique erro na fatura/nota fiscal, a CONTRATADA emitirá outro documento de cobrança devidamente corrigido, com vencimento igual ou superior a 10 (dez) dias úteis, a partir de sua apresentação.

## **9 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

9.1 - Será realizada quadrimestralmente, a contar da data de início dos serviços, também a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE, a avaliação de desempenho dos serviços contratados, contemplando, pelo menos, os aspectos qualidade e prazo.

9.2 - Na avaliação do aspecto qualidade serão considerados, pelo menos, os seguintes atributos:

9.2.1 - Especificação técnica: se a CONTRATADA atende as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato.

9.2.2 - Retrabalho por defeito de execução: se a CONTRATADA foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidade de execução.

9.2.3 - Suporte ao serviço: se as ferramentas, equipamentos e acessórios estão compatíveis; encontram-se em boas condições de uso; estão em conformidade com as especificações técnicas.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

9.2.4 - Acompanhamento do preposto: se a contratada mantém o seu responsável designado periodicamente no local de execução do serviço participando das definições contratuais.

9.3 - Na avaliação do aspecto prazo, serão considerados, pelo menos, os seguintes atributos:

9.3.1 - Cronograma da Execução: se o serviço está sendo desenvolvido de acordo com o objeto contratual e em conformidade com o cronograma estabelecido.

9.4 - Para realização da pesquisa será utilizado o “Formulário de Pesquisa de Satisfação”, a ser disponibilizado eletronicamente aos fiscais, conforme Apêndice IV.

9.5 - A metodologia utilizada na pesquisa de satisfação dos serviços será:

9.5.1 - Envio da pesquisa para os fiscais de contrato dos órgãos por meio eletrônico, sendo obrigatório o preenchimento do formulário da pesquisa por todos os fiscais.

9.5.2 - As notas serão atribuídas obedecendo à escala de avaliação abaixo:

ESCALA DE AVALIAÇÃO										
NOTA ⇒	INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

9.6 - A avaliação dos serviços, ou seja, dos itens relacionados no formulário seguirá os seguintes critérios:

9.6.1 - Para cada item a ser avaliado, o Fiscal atribuirá uma nota em conformidade com a escala de avaliação apresentada.

9.6.2 - Para cada item, será atribuída uma nota referência.

9.6.3 - Serão avaliados como insuficientes os itens que apresentarem nota de referência inferior a 6 (seis).

9.6.4 - Será calculada uma nota média geral, para definir o nível de satisfação do Órgão.

9.6.5 - Essa média geral será obtida através da média aritmética das notas de referência de cada item avaliado.

9.6.6 - Quando não for possível analisar determinado atributo, este não será avaliado e não será computado para obter o respectivo resultado.

9.7 - A avaliação geral será calculada por uma nota média GERAL, em que será computada a média aritmética de todos os formulários encaminhados.

9.7.1 - A avaliação geral será classificada como insuficiente se a nota média geral for inferior a 6 (seis).



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

9.7.2 - Na primeira incidência de conceito insuficiente, a CONTRATANTE realizará reunião em até dez dias após a avaliação, visando dar ciência à CONTRATADA quanto ao desempenho dos trabalhos naquele período.

9.7.3 - Se na avaliação de desempenho a CONTRATADA obtiver resultado igual ou superior a 6 (seis), a CONTRATANTE deverá cientificá-la dos itens não atendidos (com pontuação insuficiente), para as devidas providências.

9.7.4 - Em caso de resultados insuficientes por 2 (duas) avaliações subsequentes ou 3 (três) alternadas, a CONTRATADA deverá ser advertida.

9.7.5 - Em caso de resultados insuficientes por 3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, deverá ser aplicada multa compensatória nos termos da Cláusula Décima do Contrato, podendo ainda haver a rescisão unilateral do Contrato.

9.8 - As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Capítulo IV da Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 049-R, de 24 de agosto de 2010, que dispõe sobre normas e procedimentos relativos à gestão de Contratos Administrativos no âmbito da Administração Pública Estadual.

## **10 - ELABORAÇÃO**

10.1 - A elaboração do presente Termo de Referência contou com a participação dos servidores abaixo relacionados.

Carolina Bragatto Dal Piaz  
Subgerente de Serviços Corporativos

Sheila Christina Ribeiro Fernandes  
Gerente de Serviços Corporativos



GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

ANEXO II DO CONTRATO N.º 002/2021  
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

APÊNDICE I DO TERMO DE REFERÊNCIA  
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

Apresentação correta das informações e valores constantes  
no Relatório Detalhado de Utilização de Serviços

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir a apresentação do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços de acordo com os valores e serviços contratados, aplicando-se descontos quando da apresentação de valores incorretos ou de serviços não contratados.
<b>Meta a cumprir</b>	Envio correto da cobrança dos serviços prestados.
<b>Instrumento de medição</b>	Faturas recebidas.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório mensal, comunicações dos fiscais do Contrato e faturas recebidas.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Cada fatura será verificada, valorada e cobrada individualmente por cada órgão e entidade adeso.
<b>Início de vigência</b>	Data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	a) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. b) Se for a primeira ocorrência de cobrança indevida, a contratada será notificada pelo órgão ou entidade adeso. c) Se ocorrer pela segunda vez a cobrança indevida, será pago 97% do valor da fatura mensal. d) Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
<b>Observações</b>	Concomitantemente ao previsto na alínea d) do item anterior, poderá ser cobrada multa compensatória nos termos da Cláusula Décima do Contrato. Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação dos descontos indicados acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

**Indicador: Apresentação correta das informações e valores constantes no Relatório Detalhado de Utilização de Serviços**

ITEM	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
<b>1. Recebimento do Objeto</b>			
1	Emissão do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços	Contratada	Entre o 1º e 3º dia útil, do mês subsequente ao serviço prestado
2	Recebimento provisório	Fiscal	Em até cinco dias úteis após o recebimento do relatório do item 1
3	Havendo erros no Relatório Detalhado de Utilização de Serviços, notificar a Contratada e, se for o caso, informar a aplicação de desconto na nota fiscal/fatura a ser emitida.  Não havendo erro notificar a Contratada para a emissão da nota fiscal/fatura	Fiscal	Em até cinco dias úteis após o recebimento do relatório do item 1
4	Recebimento definitivo	Fiscal	Após o recebimento provisório
5	Contestação da análise quanto à notificação de erros no relatório apontados pelo Fiscal	Contratada	Em até cinco dias úteis após o recebimento da notificação do item 3
6	Emissão da nota fiscal/fatura	Contratada	Após a notificação do Fiscal, conforme item 3
7	Emissão de decisão final, se houver contestação da Contratada	Fiscal	Em até cinco dias úteis após o recebimento da notificação do item 5
8	Se a decisão final for pela procedência dos argumentos da Contratada, os valores eventualmente abatidos serão compensados na próxima nota fiscal/fatura emitida	Fiscal	Quando do recebimento da nota fiscal/fatura do mês subsequente



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

**Exemplo: A operadora emite o Relatório Detalhado de Utilização de Serviços com valores incorretos ou de serviços não contratados**

Verificar o total de minutos consumidos no período de faturamento referente a cada serviço contratado, conforme item 6.2.1.2 e multiplicar pelo valor unitário previsto no contrato. A partir da identificação do valor total correto, aplicar o desconto.

**1º Passo:** Contabilizar a minutagem total de cada serviço no período de faturamento (Coluna B);

**2º Passo:** Multiplicar os valores da Coluna B pela Coluna C (valores unitários hipotéticos para efeitos de demonstração);

**3º Passo:** Somar o valor total da Coluna D;

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Serviços</b>	Minutos total consumida no período de faturamento	Valor unitário	Valor do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços no período de faturamento
Chamadas intrarregionais	600	R\$ 0,06*	R\$ 36,00*
Chamadas inter-regionais	700	R\$ 0,06*	R\$ 42,00*
Chamadas para VC2	500	R\$ 0,35*	R\$ 175,00*
Chamadas para VC3	400	R\$ 0,36*	R\$ 144,00*
Total da nota fiscal/fatura			<b>R\$ 397,00*</b>

\* Planilha atualizada com os preços obtidos na licitação

**4º Passo:** Avaliar a frequência da ocorrência e aplicar o desconto correspondente.

<b>Frequência da ocorrência</b>	<b>Percentual a ser pago da nota fiscal/fatura</b>	<b>Valor da nota fiscal/fatura no período de faturamento</b>	<b>Valor da nota fiscal/faturamento após a aplicação do desconto</b>
a) Se não houver ocorrência de erros no Relatório Detalhado de Utilização de Serviços	100%	R\$ 397,00*	R\$ 397,00*
b) Se for a primeira ocorrência de Relatório Detalhado de Utilização de Serviços incorreto a Contratada será notificada pelo órgão ou entidade adeso	100%	R\$ 379,00*	R\$ 397,00*
c) Se ocorrer a emissão do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços incorreto pela segunda vez	97%	R\$ 397,00*	R\$ 385,09*
d) Se pela terceira vez a emissão do Relatório Detalhado de Utilização de Serviços	94%	R\$ 397,00*	R\$ 373,18*

\* Planilha atualizada com os preços obtidos na licitação



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

**ANEXO III DO CONTRATO N.º 002/2021**  
**ENDEREÇO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES**

*APÊNDICE II DO TERMO DE REFERÊNCIA*  
*ENDEREÇO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES*

Os locais abaixo são apenas uma referência, podendo os serviços serem prestados em outros endereços.

<b>ÓRGÃO</b>	<b>ENDEREÇO</b>
ADERES	Av. Nossa Senhora da Penha, 714, 5º andar, Ed. RS Trade Tower, Praia do Canto, Vitória/ES, CEP 29.055-130
AGERH	Av. Jerônimo Monteiro, 1000, Loja 1, Ed. Trade Center - Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-935
APEES	Rua Sete de Setembro, 414, Ed. Getúlio Rezende (ao lado do Palácio da Fonte Grande), Centro, Vitória/ES, CEP: 29.015-905
ARSP	Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955, Sala 401. Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29050-335
CBMES	Rua Ten. Mário Francisco de Brito, 100 – Enseada do Suá – Vitória/ES, CEP 29.055-420
CEASA	Rodovia BR 262, Km 6,5, Vila Capixaba, Cariacica/ES, CEP 29.145-906
CETURB	Av. Jerônimo Monteiro, 96, Ed. Aureliano Hoffmann, 5º, 6º e 7º Andares, Centro, Vitória/ES, CEP 29010-002
DER	Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1501, Ilha de Santa Maria, Vitória/ES, CEP 29.051-015
DETRAN	Av. Fernando Ferrari, 1080, Ed. América Centro Empresarial, Torre Sul, Mata da Praia, Vitória/ES, CEP 29.066-920
DIO	Av. Nossa Sra. da Penha, 714, Ed. RS Trade Tower, 4º andar - Praia do Canto, Vitória - ES, CEP 29055-130
DSPM	Av. Joubert De Barros, 555, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP 29050-720
DPES	Praça Manoel Silvino Monjardim, 54 – Centro, Vitória/ES – CEP 29.010-390
ESESP	Rua Francisco Fundão, 155, Morada de Camburi, Vitória/ES, CEP 29.062-545
FAMES	Praça Américo Poli Monjardim, 60, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-640
FAPES	Av. Fernando Ferrari, 1080, Ed América Centro Empresarial, Torre Norte, Sala 701, Mata da Praia, Vitória/ES, CEP 29.066-380
IASES	Avenida Jerônimo Monteiro, 96, Ed. das Repartições Públicas, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-002
IDAF	Av. Jerônimo Monteiro, 1000 – Ed. Trade Center, Loja 1, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-935
IEMA	BR 262 Km 0, Pátio Porto Velho, Jardim América, Cariacica/ES, CEP 29.140-500
IJSN	Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2.524, Jesus de Nazaré, Vitória/ES, CEP 29.052-015
INCAPER	Rua Afonso Sarlo, 160, Bento Ferreira, CEP 29.052-010, Vitória/ES
IPAJM	Av. Cezar Hilal, 1345, Santa Lúcia, Vitória/ES, CEP 29.056-083
IPEM	Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1595, Ilha de Monte Belo, Vitória/ES, CEP 29.053-245
JUCEES	Av. Nossa Senhora da Penha, 1915, Santa Lúcia, Vitória/ES – CEP 29.056-933
PCES	Av. Nossa Senhora da Penha, 2290, Santa Luiza, Vitória/ES – CEP 29.045-402
PMES	Av. Maruípe, 2111, São Cristóvão, Vitória/ES – 29.048-463
PGE	Av. Nossa Senhora da Penha, 1590, Ed. Petrovix, Barro Vermelho, CEP 29.057-550
PROCON	Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º Andar, Centro, Vitória/ES – 29.010-361
PRODEST	Av. João Batista Parra, 465, Praia do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-925
RTV	Av. Nossa Senhora da Penha, 2.141, Santa Luiza, Vitória/ES, CEP 29.045-401





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

SCM	Rua Sete de Setembro, Palácio Fonte Grande, 362 – Centro, Vitória/ES – CEP 29.015-000
SCV	Rua Sete de Setembro, Palácio Fonte Grande, 362 – Centro, Vitória/ES – CEP 29.015-905
SEAG	Rua Raimundo Nonato, 116, Forte São João, Vitória/ES, CEP 29.017-160
SEAMA	Rua Dr. João Carlos de Souza, 107, Barro Vermelho, Vitória/ES - CEP: 29.057-530
SECOM	Rua Sete de Setembro, 362, 3º andar, Palácio da Fonte Grande, Centro, Vitória/ES, CEP 29.015-000
SECONT	Avenida Governador Bley, 236, Ed. Fábio Ruschi, 8º andar, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-150
SECTI	Av. Fernando Ferrari, 1.080, Ed. América Centro Empresarial, Torre Norte, Salas 201 e 202, Mata da Praia, Vitória/ES, CEP 29.066-380
SECULT	Rua Luiz Gonzáles Alvarado, 51, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-380
SEDES	Av. Nossa Senhora Da Penha, 714, Ed. RS Trade Tower, 3º andar, Praia do Canto, Vitória/ES, CEP 29.055-130
SEDH	Rua Sete de Setembro, 362 - 5º andar - Centro, Vitória/ES - CEP 29.015-000
SEDU	Av. César Hilal, 1111, Santa Lúcia, Vitória/ES, CEP 29.056-085
SEDURB	Rua Adalberto de Oliveira Santos, 42, Ed. Ames, 20º andar, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-901
SEFAZ	Av. João Batista Parra, 600, Ed. Aureliano Hoffman, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-375
SEG	Rua Sete de Setembro, 362, Palácio da Fonte Grande, 6º e 7º andares, Centro, Vitória/ES, CEP 29.015-000
SEGER	Av. Governador Bley, 236, 5º Andar, Ed. Fábio Ruschi, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-150
SEJUS	Av. Governador Bley, 236, 9º Andar, Ed. Fábio Ruschi, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-150
SEP	Av. Governador Bley, 236, 4º Andar, Ala Cidade, Ed. Fábio Ruschi, Centro, Vitória/ES, CEP 29.010-150
SESA	Rua Eng. Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP: 29050-260
SESP	Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2355, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP 29.050-625
SESPORT	Rua Coronel Schwab Filho, S/N, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP 29.050-780
SETADES	Rua Dr. João Carlos Souza, 107, Ed. Green Tower, Barro Vermelho, Vitória/ES, CEP 29.057-530
SEMOBI	Av. Nossa Senhora da Penha, 714, Ed. RS Trade Tower, 6º andar, Praia do Canto, Vitória/ES, CEP 29.055-130
SETUR	Av. João Batista Parra, 600, Ed. Aureliano Hoffman, 11º Andar, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-375
VG	Rua Sete de Setembro, 362, Palácio da Fonte Grande, Centro, CEP 29.015-000, Vitória/ES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

ANEXO IV DO CONTRATO N.º 002/2021  
DEMANDA ESTIMADA POR ÓRGÃO PARA 24 MESES

APÊNDICE III DO TERMO DE REFERÊNCIA  
DEMANDA ESTIMADA PARA 24 MESES

ÓRGÃO	INTRA REGIONAL	INTER REGIONAL	VC2	VC3	TOTAL
ADERES	2.803	1.500	0	0	R\$ 258,18
AGERH	4.158	4.083	0	0	R\$ 494,46
APE	1.000	500	80	90	R\$ 150,40
ARSP	2.803	1.500	0	0	R\$ 258,18
CBMES	16.000	6.444	2.926	2.504	R\$ 3.272,18
CETURB	2.368	20.230	916	0	R\$ 1.676,48
sCM	1.826	2.746	0	0	R\$ 274,32
sCV	477	535	200	0	R\$ 130,72
DER	15.074	7.618	0	0	R\$ 1.361,52
DETRAN	97.788	6.945	2.380	585	R\$ 7.327,58
DIO	1.026	3.932	0	0	R\$ 297,48
DFP	63.228	12.900	13.460	5.694	R\$ 11.328,52
ESESP	1.000	500	80	90	R\$ 150,40
FAMES	1.000	500	80	90	R\$ 150,40
FAPES	6.185	5.065	0	0	R\$ 675,00
HPM	4.519	8.296	0	0	R\$ 768,90
IASES	55.174	5.460	1.470	180	R\$ 4.217,34
IDAF	181.705	5.768	1.848	598	R\$ 12.110,46
IEMA	16.108	6.629	220	20	R\$ 1.448,42
IJSN	2.666	583	0	0	R\$ 194,94
INCAPER	221.921	14.698	10.589	1.841	R\$ 18.566,05
IPAJM	4.994	7.270	0	0	R\$ 735,84
IPEM	7.548	6.145	0	0	R\$ 821,58
JUCEES	11.211	1.934	0	0	R\$ 788,70
PC	220.000	36.000	70.000	23.000	R\$ 48.140,00
PGE	10.085	3.208	0	0	R\$ 797,58
PM	33.398	7.414	51	132	R\$ 2.514,09
PROCON	64.000	12.900	14.000	5.800	R\$ 11.602,00
PRODEST	1.806	4.629	0	0	R\$ 386,10
RTV	1.837	2.284	1.608	2.952	R\$ 1.872,78
SEAG	14.707	4.880	0	0	R\$ 1.175,22
SEAMA	12.930	6.444	2.926	2.504	R\$ 3.087,98
SECOM	2.500	8.500	1.500	1.500	R\$ 1.725,00
SECNT	6.000	4.000	100	100	R\$ 671,00
SECT	1.200	800	250	90	R\$ 239,90
SECULT	6.514	2.220	277	224	R\$ 701,63



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

<b>SEDES</b>	8.974	2.772	0	0	<b>R\$ 704,76</b>
<b>SEDH</b>	30.000	8.000	12.000	6.500	<b>R\$ 8.820,00</b>
<b>SEDU</b>	326.000	17.000	100	220	<b>R\$ 20.694,20</b>
<b>SEDURB</b>	7.825	2.878	0	0	<b>R\$ 642,18</b>
<b>SEFAZ</b>	79.999	15.985	3.491	3.496	<b>R\$ 8.239,45</b>
<b>SEG</b>	54.981	23.963	6.978	3.562	<b>R\$ 8.461,26</b>
<b>SEGER</b>	6.618	3.472	0	0	<b>R\$ 605,40</b>
<b>SEJUS</b>	172.179	22.692	16.162	11.108	<b>R\$ 21.347,84</b>
<b>SEMOBI</b>	792	1.698	0	0	<b>R\$ 149,40</b>
<b>SEP</b>	1.140	2.024	0	0	<b>R\$ 189,84</b>
<b>SESP</b>	37.202	9.704	53	88	<b>R\$ 2.864,59</b>
<b>SESPORT</b>	4.050	1.210	500	500	<b>R\$ 670,60</b>
<b>SETADES</b>	42.528	12.234	106	207	<b>R\$ 3.397,34</b>
<b>SETUR</b>	74.311	36.920	16.839	5.865	<b>R\$ 14.678,91</b>
<b>VG</b>	5.729	1.155	139	40	<b>R\$ 476,09</b>
<b>SESA</b>	626.349	130.924	3.716	334	<b>R\$ 46.857,22</b>
<b>Valor Total do Contrato</b>					<b>R\$ 279.170,41</b>

**DETALHAMENTO DOS VALORES DA REDE SESA**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>INTRA REGIONAL</b>	<b>INTER REGIONAL</b>	<b>VC2</b>	<b>VC3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SESA CENTRAL ADMINISTRATIVA</b>	226.617	79.247	1.258	257	R\$ 18.884,66
<b>CAPAAC</b>	9.768	900	11	0	R\$ 643,93
<b>CREFES</b>	2.416	3.036	0	0	R\$ 327,12
<b>HABF</b>	2.941	2.101	0	0	R\$ 302,52
<b>HDS</b>	10.716	3.773	0	0	R\$ 869,34
<b>HEAC</b>	4.200	1.637	0	0	R\$ 350,22
<b>HEMOES COLATINA</b>	3.447	73	0	0	R\$ 211,20
<b>HEMOES LINHARES</b>	7.207	152	0	0	R\$ 441,54
<b>HEMOES SÃO MATEUS</b>	5.911	145	0	0	R\$ 363,36
<b>HEMOES VITORIA</b>	6.996	3.964	0	0	R\$ 657,60
<b>HINSG</b>	11.770	7.476	0	0	R\$ 1.154,76
<b>HJSN</b>	24.510	2.185	0	0	R\$ 1.601,70
<b>HMSA</b>	54.529	2.407	0	0	R\$ 3.416,16
<b>HPF</b>	147	20	1.228	0	R\$ 439,82
<b>HRAS</b>	49.960	2.519	0	0	R\$ 3.148,74
<b>HAMF</b>	26.048	616	0	0	R\$ 1.599,84
<b>HSJC</b>	20.643	1.353	13	9	R\$ 1.327,55
<b>HNSG-OS</b>	4.976	119	0	0	R\$ 305,70
<b>SRSC</b>	34.778	3.003	0	0	R\$ 2.266,86
<b>SRSCI</b>	55.708	2.737	1.199	24	R\$ 3.934,99
<b>SRSSM</b>	24.409	3.051	7	44	R\$ 1.665,89
<b>SRSV</b>	13.002	8.351	0	0	R\$ 1.281,18
<b>UIJM</b>	25.650	2.059	0	0	R\$ 1.662,54
<b>SESA TOTAL</b>	<b>626.349</b>	<b>130.924</b>	<b>3.716</b>	<b>334</b>	<b>R\$ 46.857,22</b>



GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

ANEXO V DO CONTRATO N.º 002/2021  
MODELO DE TERMO DE ADESÃO

TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO 002/2021 CELEBRADO ENTRE A SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER E A EMPRESA ....., publicado no D.O.E em \_\_/\_\_/\_\_, visando à **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL ORIGINADA DE TERMINAIS DO STFC.**

A/O (NOME DO ÓRGÃO), com sede \_\_\_\_\_ (endereço completo) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_ neste ato representado(a) pelo \_\_\_\_\_ (condição jurídica do representante) \_\_\_\_\_ Sr. \_\_\_\_\_ (nome, nacionalidade, estado civil e profissão, CPF) \_\_\_\_\_, vem efetivar a adesão a este Contrato, por execução indireta, nos termos da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, de acordo com os termos do processo n.º 2020-MCPFN e Pregão n.º XXX/2020, partes integrantes deste instrumento, independentemente de transcrição juntamente com a proposta apresentada pela contratada em .../.../....., ficando porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições do contrato.

INFORMAÇÕES DO EMPENHO	
Nº do Empenho:	
Atividade:	
Elemento de Despesa:	
Fonte:	
Valor Anual:	R\$ (valor por extenso)

DEMANDA DO ÓRGÃO NO CONTRATO					
Item	Descrição	Demanda Estimada - 24 meses (A)	Unidade	Preço Unitário (B)	Valor total do item (C=AxB)
1	Chamadas Intraestaduais		Minutos		
2	Chamadas Interestaduais		Minutos		
3	Chamadas VC2		Minutos		
4	Chamadas VC3		Minutos		
TOTAL DO LOTE (R\$)					

Cidade, (dia) de (mês) de (ano).

\_\_\_\_\_  
DIRIGENTE DO ÓRGÃO

\_\_\_\_\_  
SECRETÁRIO/SEGER

\_\_\_\_\_  
EMPRESA

OBS1: DESIGNAÇÃO DE FISCAL DE CONTRATO CORPORATIVO

Modelo de Termo de Designação disponível em [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br), Contratos Corporativos > Ajuda >, "Ato de Designação - Fiscal Contrato Corporativo", conforme preceitua a Portaria SEGER/PGE/SECONT N.º 049-R/2010.

**OBS2:** Os Termos de Adesão serão incluídos nos autos a partir da celebração do contrato e fazem parte do Anexo V.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

*APÊNDICE IV DO TERMO DE REFERÊNCIA*  
*AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO*

**Período: XX a XX**  
**Questionário aplicado aos órgãos:**

**Orientações gerais aos fiscais:**

1. Leia atentamente todas as instruções e regras de utilização desta avaliação.
2. O objetivo desta pesquisa é avaliar o nível da prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na modalidade Longa Distância Nacional originada de terminais do STFC, Contrato Corporativo nº XX/20XX, executados no seu órgão/entidade, atribuindo notas aos serviços (itens) que efetivamente foram utilizados.
3. A realização da avaliação da pesquisa de satisfação é de responsabilidade do Fiscal de contrato designado formalmente pelo representante legal do órgão. Em sua ausência, excepcionalmente, poderá responder a pesquisa o fiscal suplente ou a chefia do setor responsável.
4. As notas serão atribuídas obedecendo à escala de avaliação abaixo:

E S C A L A   D E   A V A L I A Ç Ã O

NOTA →	INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

5. A avaliação dos serviços, ou seja, dos itens relacionados no formulário seguirá os seguintes critérios:
  - 5.1 Para cada item a ser avaliado, o Fiscal atribuirá uma nota em conformidade com a escala de avaliação apresentada.
  - 5.2 Para cada item, será atribuída uma nota referência.
  - 5.3 Serão avaliados como insuficientes os itens que apresentarem nota de referência inferior a 6 (seis).
  - 5.4 Será calculada uma nota média geral, para definir o nível de satisfação do Órgão.
  - 5.5 Essa média geral será obtida através da média aritmética das notas de referência de cada item avaliado.
  - 5.6 Quando não for possível analisar determinado atributo, este não será avaliado e não será computado para obter o respectivo resultado
6. A avaliação geral será calculada por uma nota média GERAL, em que será computada a média aritmética de todos os formulários encaminhados.
  - 6.1 A avaliação geral será classificada como insuficiente se a nota média geral for inferior a 6 (seis).
  - 6.2 Na primeira incidência de conceito insuficiente, a CONTRATANTE realizará reunião em até dez dias após a avaliação, visando dar ciência à CONTRATADA quanto ao desempenho dos trabalhos



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

naquele período.

6.3 Se na avaliação de desempenho a CONTRATADA obtiver resultado igual ou superior a 6 (seis), a CONTRATANTE deverá cientificá-la dos itens não atendidos (com pontuação insuficiente), para as devidas providências.

6.4 Em caso de resultados insuficientes por 2 (duas) avaliações subsequentes ou 3 (três) alternadas, a CONTRATADA deverá ser advertida.

6.5 Em caso de resultados insuficientes por 3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, deverá ser aplicada multa compensatória nos termos da Cláusula Décima do Contrato, podendo ainda haver a rescisão unilateral do Contrato.

6.6 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Capítulo IV da Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 049-R, de 24 de agosto de 2010, que dispõe sobre normas e procedimentos relativos à gestão de Contratos Administrativos no âmbito da Administração Pública Estadual.

\*Período avaliado: xxxx a xxxx (quadrimestre).

<b>QUALIDADE</b>			
<b>ATRIBUTOS</b>	<b>AVALIADO (NOTA)</b>	<b>NÃO UTILIZOU O SERVIÇO</b>	<b>MÉDIA</b>
1. Nota atribuída à contratada no cumprimento das especificações técnicas contidas no contrato.			
2. Nota atribuída aos canais de comunicação disponibilizados pela contratada para informações e esclarecimentos de dúvidas, bem como reclamações em relação à qualidade dos serviços previstos no contrato.			
3. Nota atribuída à contratada pela informação antecipada de ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela contratada.			
4. Nota atribuída à contratada quanto à necessidade de refazimento de serviços já concluídos por irregularidades de execução.			
5. Nota atribuída ao responsável designado pela contratada no acompanhamento do contrato.			

<b>PRAZO</b>			
<b>ATRIBUTOS</b>	<b>AVALIADO</b>	<b>NÃO AVALIADO E/OU NÃO UTILIZOU O SERVIÇO</b>	<b>MÉDIA</b>
6. Nota atribuída à contratada no cumprimento dos prazos de reestabelecimentos dos serviços em casos de interrupção programada ou não.			
7. Nota atribuída à contratada no cumprimento dos prazos de ativação de novos ramais.			



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**

<b>8.</b> Nota atribuída à contratada na disponibilização de faturas no prazo estabelecido no contrato e em prazo hábil para as providências de conferências, atestos e solicitação de pagamento.			
<b>9.</b> Nota atribuída aos canais de comunicação disponibilizados pela contratada no cumprimento dos prazos estabelecidos em contrato para informações e esclarecimentos de dúvidas, bem como reclamações em relação à qualidade dos serviços.			
<b>Resultado da média geral de satisfação</b>			

Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula xxxx do contrato nº xxx/xxxx, que trata da avaliação de desempenho, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à **qualidade** e **prazo** executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite atribuir à avaliação como INSUFICIENTE e se obtiver média superior a 60 pontos, permite atribuir à avaliação como SUFICIENTE.

Se na avaliação de desempenho a contratada obtiver resultado igual ou superior a 60 (sessenta) pontos, o gestor do contrato deverá cientificá-lo dos itens não atendidos - com pontuação zero, para as devidas providências.

As avaliações são realizadas para apurar o nível de satisfação dos serviços em cada período.

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Contratos do Governo do Estado, no sítio: [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br), e a CONTRATADA será cientificada.