

TERMO DE REFERÊNCIA

1- DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), desenvolvido pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017, sendo a modalidade de licitação pretendida pregão eletrônico, que está sujeita a posterior análise e definição, podendo fazer parte todas as modalidades fornecidas pela municipalidade.

Modalidade: Pregão Eletrônico

Tipo de licitação: Menor Preço Global

Forma de Contratação: Contrato

Item	Código	Descrição	Un	Quantidade
01		Serviço de implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o MMOuP.	meses	12

1.1- ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

1.1.1- Constitui o objeto do presente certame a contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), criado pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão no município, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017;

1.1.2- Deverá ser proposto a disponibilização de estruturas, tecnologias e sistemas, considerando o Plano de Ação formatado a partir do Diagnóstico do MMOuP, que se encontra em anexo, com a oferta dos seguintes itens elencados como prioritários conforme a capacidade e necessidade atual do município, no formato que segue:

1.1.2.1- Plataforma multicanais para Ouvidoria SUS	
Item	Descrição
Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS.	Central de Atendimento próprio, com fornecimento de Discagem Direta Gratuita (DDG), chatbot, WhatsApp e contemplando demais canais já utilizados.
Sistema de gestão de relacionamento com o usuário.	Sistema para compôr o Conselho de Usuários do SUS, no formato virtual, com capacidade de automação para envios de mensagens e controle de interações, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins.
Sistema para gerenciamento de	Sistema para cadastro e recebimento de relatórios de demandas para consolidação de planejamentos de metas, políticas públicas e indicadores de gestão do SUS,

metas.	preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins.
Sistema para monitoramento de redes sociais	Sistema para rastreamento e consolidação de informações recebidas das mídias sociais de perfil público, com capacidade de alertas personalizados, para no mínimo 03 (três) perfis de redes sociais.
1.1.2.3- Adequações legais, operacionais e de suporte para o SUS	
Item	Descrição
Implantação LGPD	Adequação e manutenção da Lei Geral de Proteção de Dados para o SUS.

2- JUSTIFICATIVA

As ouvidorias do SUS, além de constituírem-se em um espaço para acolhimento das manifestações dos cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, e elogios, são canais democráticos de comunicação que também se destinam a disseminar informações, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania. Como unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, sua missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

Seu papel não somente é garantir ao munícipe ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, mas se insere como instrumento de gestão. A Ouvidorias do SUS, ao contribuir com a coleta e classificação das informações sobre os serviços de saúde, tendo por origem a população usuária do serviço, colabora para a gestão atuar diretamente nas situações culminadas, que de outras formas não seriam reconhecidas, subsidiando o gestor nas tomadas de decisão, assim, ao promover a qualidade da comunicação entre cidadão e gestores, forma laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania

A atuação das Ouvidorias atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

As Ouvidorias do SUS estão pautadas em legislações setoriais e em outras mais abrangentes. Além de encontrarem fundamento jurídico na Constituição Federal, nos artigos nº 37 e nº 198, na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080/1990 e na Lei nº 8.142/1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, atendendo à preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral, ao direito à informação, às pessoas assistidas sobre sua saúde, à divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário e à participação da comunidade, elas estão inseridas em diversas políticas que vêm aprimorando o SUS e a Administração Pública em geral, como a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e a Lei n. 13.709/2018, que ordena a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A implementação ou implantação do serviço de Ouvidoria do SUS possui apoio financeiro do ente federal, que disponibiliza um aporte de recursos para o custeio de ações e serviços de saúde. A criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS, se dá por celebração de convênios ou por transferência de recursos fundo a fundo, adequando-se a dotações pertinentes a financiar despesas de custeio.

Conforme dotação orçamentária do município, há uma capacidade contida de financiamento federal, por transferência fundo a fundo, para o PAB. Segundo a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, a Política Nacional de Atenção Básica, o financiamento federal para as ações de Atenção Básica deverá ser composto por recursos condicionados à abrangência da oferta de ações e serviços. Nesse contexto, atribui-se à

ouvidoria do SUS o custeio do incremento da atenção básica à inteligência dos artigos 2º e 3º, inciso IV, da Lei Complementar nº 141, de 13 de janeiro de 2012.

2.1- MODELO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas é uma excelente ferramenta para levantamento de informações do órgão a que se destina a implementação ou desenvolvimento da ouvidoria. Conforme a IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União, com o diagnóstico reiterado anualmente, ocorre uma evolução programada das estruturas e competências da ouvidoria, levando a um desenvolvimento viável em correspondência à necessidade e possibilidade do órgão, sempre considerando a ouvidoria como instrumento essencial à gestão organizacional.

Em termos genéricos, as ouvidorias devem possuir recursos estruturais, humanos e tecnológicos capazes de corresponder às necessidades dos usuários dos serviços. Os desenvolvimentos desses recursos afetam diretamente a efetividade do órgão a que a ouvidoria se vincula, considerando quanto maior o nível de maturidade, melhor a contribuição para a composição da atuação dos gestores visando a melhoria dos serviços públicos tendo por referência a personalização, a transparência, o uso consciente dos recursos e a consequência a curto, médio e longo prazo.

Conforme demonstrado no Diagnóstico, atualmente o município se encontra em um nível de maturidade “limitado”, que, para colaborar com o apoio necessário à gestão, deve evoluir para no mínimo o nível “sustentado”, correspondendo aos seguintes itens prioritários, na ordem do objeto especificado:

2.1.1- Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS

A ouvidoria deve contar com infraestrutura física e tecnológica para recepção, tratamento e resposta de demandas com capacidade de armazenamento e gestão de dados. A ouvidoria deve possuir um controle de demandas, atendendo os procedimentos em sua integridade, como recebimento da demanda, tratamento e análise de competência, remessa aos setores responsáveis, recebimento da solução e adequação de informações e resposta ao usuário. A estrutura tecnológica deve comportar diversos canais de atendimento, como telefone para ligações gratuitas, e-mail, acesso a vias de comunicação no sítio institucional, como chat ou sistemas diversos de interação, sempre viabilizando a acessibilidade e condicionando a meios exclusivos aos que possuem determinados perfis díspares. Sendo preferível que esses procedimentos estejam internalizados em um sistema para que não haja perdas de dados e excessos operacionais, salienta-se que o governo disponibiliza um sistema de demandas de ouvidorias do SUS de forma gratuita, o OuvidorSUS, sendo suficiente ao condicioná-lo a uma estrutura de ouvidoria sólida e eficaz.

2.1.2- Sistema de gestão de relacionamento com o usuário

O conselho de usuários deve ser desenvolvido com o objetivo de formalizar um conjunto regular de indivíduos, capaz de manter diálogos e transmissão de informações entre usuários do serviço público e os gestores. Esse conselho não possui requisitos específicos de formatação, no entanto, meios digitais facilitam a regularidade da interação, manutenção e menores custos.

2.1.3- Sistema para gerenciamento de metas

A composição do planejamento de gestão deve levar em consideração os dados estratégicos disponibilizados pela ouvidoria, cabendo uma sistematização com softwares de planejamento e controle de metas para maior precisão de resultados e economia de recursos.

2.1.4- Sistema para monitoramento de redes sociais

Com a imensurável capacidade de estabelecer dados e informações exclusivas, as redes sociais se tornaram ambientes de necessário monitoramento, por conveniência das ouvidorias ativas. Sendo um espaço de opinião aberto, determinados diálogos, afetos ao SUS, determinam a possibilidade de ações frente a

demandas flagradas.

2.1.5- Implantação LGPD

A necessidade de uma seleta disposição de conhecimentos dentre os componentes da equipe de ouvidoria convém pela constante dependência de adequações, conforme a função de manter a melhoria dos serviços públicos. Nisso inclui manter e desenvolver status deliberados em legislações afetas às ouvidorias, a exemplo da Lei n. 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1- Requisitos gerais aos sistemas

3.1.1- A instalação, implantação, fornecimento com reservas ou liberação de acesso via website dos sistemas de informática, deve ocorrer dentro do prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado uma vez pelo mesmo período, com prévio agendamento e disponibilidade entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

3.1.2- A manutenção e a instalação terão garantia em toda vigência do contrato contados da data efetiva da entrega, devendo a CONTRATADA, em caso de defeitos, após a comunicação da CONTRATANTE, providenciar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, as devidas correções. Os sistemas devem manter a perfeita condição de uso, sem qualquer ônus adicional para a Prefeitura Municipal, desde que, não haja contribuído para a ocorrência dos defeitos.

3.1.4- O custo dos treinamentos e do suporte técnico e operacional, remotos ou presenciais, considerados mínimos para a execução do objeto, devem estar inclusos no valor do objeto;

3.1.4.1- Os treinamento e assessoria aos servidores usuários dos sistemas devem ocorrer com prévio agendamento, no formato presencial ou remoto, com carga horária mínima de 02 (duas) horas para cada acesso disponibilizado;

3.1.4.2- O suporte técnico e operacional que extrapolar o mínimo para a execução do objeto, que se detem à entrega do sistema em pleno uso, por adequações convenientes ao CONTRATANTE, deve ser convencionado em adendo ao contrato;

3.1.5- Os dados coletados, extraídos e consolidados ficarão em banco de dados fornecidos pela CONTRATADA, com responsabilidade em sua segurança, mas são de propriedade única e exclusiva da CONTRATANTE, cabendo a ela a permissão para compartilhamento com terceiros;

3.1.5.1- O trabalho operacional de levantamento de dados cadastrais que forem necessários à implantação efetiva dos sistemas será de responsabilidade da CONTRATANTE em conjunto com o suporte da empresa provedora dos sistemas;

3.1.6- Em eventual necessidade de reinstalação dos sistemas, ocasionada pela ocorrência de desinstalação/exclusão/modificação dos arquivos ou de posterior mudança de servidor ou outro evento que venha a ocorrer por ato próprio da CONTRATANTE, realizados sem orientação por parte da CONTRATADA, será cobrada taxa de reinstalação.

3.1.6.1- Quando forem disponibilizadas, durante o período contratual por parte da CONTRATADA, as atualizações dos sistemas, deve ser realizada por responsável no âmbito municipal, seguindo o tutorial disponibilizado pela CONTRATADA.

3.2.7- Entende-se por sistema de computador o material legível por máquina, diretamente carregável no equipamento de processamento, ou em ambiente remoto, utilizado pelo CONTRATANTE;

3.2.8- Os sistemas deverão ser licenciado à CONTRATANTE, conforme as especificações do objeto;

3.2.8.1- A licença de uso concedida confere ao CONTRATANTE o direito pessoal, não exclusivo e

intransferível, de usar o sistema no equipamento indicado ou acesso à ambiente virtual designado.

3.2.9- Na disponibilização dos sistemas deverão credenciados os servidores designados para o uso, mediante fornecimento de Login e Senha, para acesso aos serviços e consultas;

3.2.10- Os sistemas deverão permitir a configuração de geração de logs de acesso aos sistemas, como recurso de controle de auditoria, de forma que seja possível identificar claramente as atividades de inclusão, alteração e exclusão de qualquer informação.

3.2- Especificações e funcionalidades dos sistemas

3.2.1- Sistema de gestão de relacionamento com o usuário

- Login e senha individual;
- Lista de transmissão com envios recorrentes (não massificado);
- Envios ilimitados de mensagens via WhatsApp;
- Capacidade para integrar com mais de um chip telefônico para envios simultâneos;
- Cadastro e importação de contatos;
- Gerar campanhas (postagens) personalizadas com opção de envio de textos, imagens e vídeos;
- Possibilidade de gerenciar envios através de filtro;
- Agendamento de postagens;
- Layout interativo para desenvolver pesquisas e enquetes;
- Disponibilidade de acesso simplificado de informações por Dashboard.

3.2.2- Sistema para gerenciamento de metas.

- Login e senha individual;
- Disposição de informações com interação entre usuários;
- Alertas de encaminhamentos entre setores;
- Disposição de metas e planejamentos por setor e subsetores;
- Controle de prazos, orçamentos, e situação de cada demanda;
- Estruturado para ilimitados registros e segmentos;
- Capacidade para gerar históricos e anexar arquivos;
- Importação e cadastro de dados e informações;
- Dashboard com resultados em tempo real;
- Perfis customizáveis;
- Gerenciamento de indicadores de gestão;
- Relatórios personalizados.

3.2.3- Sistema para monitoramento de redes sociais

- Monitoramento em tempo integral;
- Alertas na ocorrência de menções negativas;
- Análise de dados específicas para redes sociais;
- Percepções conforme interação;
- Relatórios mensais com resultados.

3.3- Requisitos gerais ao serviço continuado

3.3.1- A estrutura fornecida para operacionalização dos serviços oferecidos deve atender à todas as demandas correspondentes ao que se destina às ouvidorias, composta por estabelecimento e equipe multidisciplinar para o devido apoio ao servidor designado ao cargo de titular da ouvidoria;

3.3.1.1- A equipe deve contar com Ouvidores certificados e profissionais graduados, sendo preferível os cursos superiores em direito e administração, mas ao menos um com curso de especialização em Ouvidoria

Pública, bem como experiência com a administração pública;

3.3.2.1- As estruturas e equipamentos tecnológicos pertencem à CONTRATADA, sendo a única responsável por sua manutenção e uso da melhor forma para a devida continuidade e efetividade dos serviços prestados;

3.3.2- Os serviços prestados de forma presencial deverão ser previamente agendados caso haja a interação necessária de algum dos servidores, para designar local prévio, em não havendo a disponibilização de sala específica;

3.3.3- Os canais de comunicação disponibilizados para o serviço de ouvidoria deverão ser divulgados com a instalação de adesivos nos principais pontos de atendimento ao público;

3.4- Especificações e operacionalização do serviço continuado

3.4.1- Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS.

- Atendimento à toda demanda condicionada;
- Recebimento e Registro da Demanda;
- Tratamento e Encaminhamento da Demanda;
- Monitoramento e Resposta do Demandante;
- Prazos para o Atendimento da Demanda;
- Gestão de competência;
- Qualidade da Resposta;
- Equipe multidisciplinar;
- Análise de dados para apoio à gestão;
- Discagem Direta Gratuita ilimitado (DDG);
- Disponibilidade de WhatsApp;
- Chatbot com link direcionável;
- Atende a requisitos de órgãos fiscalizadores;
- Relatórios mensais automatizados.

3.4.2- Implantação LGPD

- Adequação de contratos;
- Instrução do uso de dados;
- Condução do Inventário de dados pessoais;
- Designação de medidas de segurança;
- Assunção de Encarregado dos dados;
- Resposta ao órgão fiscalizador.

3.5- Habilitação jurídica

3.5.1- Registro comercial, no caso de empresa individual; ou ato constitutivo, estatuto social, contrato social ou sua consolidação e posteriores alterações contratuais, devidamente registradas na junta comercial e, em vigor; e no caso de sociedade por ações, estatuto social, ata do atual capital social acompanhado da ata de eleição de sua atual administração, registrados e publicados; ou decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

3.6- Regularidade fiscal e trabalhista

3.6.1- Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.6.2- Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes do Município, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;

3.6.3- Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Dívida Ativa da União);

3.6.4- Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;

3.6.5- Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Municipal da jurisdição fiscal do estabelecimento licitante;

3.6.6- Certidão que prove a regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

3.6.7- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, expedida pela Justiça do Trabalho.

3.7- Qualificação econômico-financeira

3.7.1- Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

3.8- Qualificação técnica

3.8.1- Comprovar em seu quadro de funcionários/sócios, pelo menos um profissional Ouvidor devidamente habilitado com nível de especialização na área de Ouvidoria Pública.

4- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1.1- Manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação compatíveis com a obrigação assumida;

4.1.2- Observância das normas técnicas adequadas;

4.1.3- Emprego de materiais e softwares adequados à prestação dos serviços;

4.1.4- Responder, em relação aos seus empregados, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como todas as demais despesas decorrentes da execução do presente contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, ou outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;

4.1.5- Comunicar irregularidades de caráter urgente;

4.1.6- Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Administração;

4.1.7- Executar os serviços, objeto deste contrato, nos prazos fixados neste Termo e na proposta da CONTRATADA;

4.1.8- Executar o serviço de modo satisfatório e de acordo com as determinações do Município;

4.1.9- Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, qual for, ainda que no recinto da CONTRATANTE;

4.1.10- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

4.1.11- Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

4.1.12- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionada aos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; e

4.1.13- Assumir ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

- 4.1.14- Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, inclusive responder aos questionamentos realizados pela Secretaria Gerenciadora do contrato;
- 4.1.15- A empresa contrata deverá apresentar comprovação do vínculo empregatício e ou contrato de prestação de serviços, dos profissionais responsáveis, com o devidos registros válidos.
- 4.1.16- Prestar contas dos serviços executados, através de relatórios descritivos, entregues juntamente às notas fiscais.

5- OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.1- Efetuar o pagamento no prazo previsto no contrato;
- 5.2- Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, no local da execução do objeto e a dados e informações necessárias ao desempenho das atividades contratuais;
- 5.3- Impedir a execução do contrato por terceiro estranho ao contrato;
- 5.4- Prestar informações e os devidos esclarecimentos atinentes ao objeto solicitados pela CONTRATADA para a regular execução do objeto;
- 5.5- Solicitar correções ao serviço prestado, quando em desacordo com as especificações do objeto, recusando os serviços que estiverem fora das especificações constantes no contrato;
- 5.6- Notificar a CONTRATADA, através da Secretaria responsável pela fiscalização do contrato ou pelo fiscal do contrato, a fazer a reparação dos mesmos, caso necessário;
- 5.7- Obriga-se também a CONTRATANTE, a não entregar os sistemas, nem permitir seu uso por terceiros, resguardando da mesma forma, manuais, instruções e outros materiais pertinentes aos sistemas licenciados, mantendo-os no uso restrito de seus agentes e prepostos, vedando cópias, reproduções e divulgação a qualquer título e sob qualquer forma, por qualquer pessoa;
- 5.8- Disponibilizar ambiente favorável para o desenvolvimento do objeto com a cooperação necessária dos servidores envolvidos e equipamentos de informática com acesso a internet;
- 5.8.1- Designar os servidores, que serão responsáveis pelo acompanhamento e coordenação de todo o processo envolvendo a utilização dos sistemas.
- 5.8.2- Prezar pela segurança dos dados via internet, provendo-se de todos os meios possíveis e necessários para que a integridade da Base de Dados seja mantida (instalação de Firewall, anti-vírus, anti-spams e outros).

6- SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 6.1- Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, o Município poderá, garantida a prévia defesa no prazo de 05 dias úteis, aplicar à contratada as seguintes sanções:
- a) Advertência;
 - b) Multa;
 - c) Rescisão contratual;
 - d) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por Prazo de até dois anos; e
 - e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida após o licitante ressarcir a Administração por

eventuais prejuízos causados e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

6.2- Dentre outros motivos a seguir sujeitam a CONTRATADA às penalidades aplicáveis:

- a) Deficiência do serviço – Aplicação de advertência na primeira vez que ocorrer, a partir da segunda ocorrência será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato.
- b) Reiterada desobediência dos preceitos estabelecidos – Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato.
- c) Falta grave a Juízo do Município - rescisão contratual cumulada com a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo por um ano;
- d) Abandono total ou parcial do serviço - rescisão contratual cumulada com a aplicação da pena de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo de dois anos;
- e) Não der início as atividades no prazo previsto - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;
- f) Demora injustificada em promover a substituição dos equipamentos/serviços que porventura apresentem defeitos - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;
- g) Recusa em disponibilizar qualquer documento relativo ao serviço, quando solicitado pela Administração, como livros contábeis, notas fiscais, e outros concernentes ao material, e os alusivos as despesas de manutenção dos serviços - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;
- h) Demora injustificada para apresentação da prestação de contas alusiva aos serviços prestados - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;
- i) Inexecução total do contrato - Aplicação de multa de 10% (dez por cento) do valor da parcela do contrato, cumulada com a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo de dois anos.

6.3- Se o motivo ocorrer por comprovado impedimento ou de reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pelo Município, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas;

- a) A critério do Município, na ocorrência de multa, o valor poderá ser descontado dos valores a serem pagos.