



CONTRATO CVM N.º 17/2015

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO, POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR DISCAMAGEM DIRETA GRATUITA (DDG), QUE ENTRE SI FAZEM A CVM - COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS E A VIACALL CENTER SERVIÇOS DE CONTATOS TELEFÔNICOS LTDA – ME.

A **CVM - Comissão de Valores Mobiliários**, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Fazenda, com sede na Rua Sete de Setembro, 111 - 28º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ (CEP: 20.050-901), inscrita no CNPJ sob o n.º 29.507.878/0001-08, neste ato representada, com base na delegação de competência conferida pela Portaria/CVM/PTE/n.º 108, de 1º de novembro de 2011, pela Superintendente Administrativo-Financeira, Sra. Tania Cristina Lopes Ribeiro, doravante denominada **CVM**, e a **VIACALL CENTER SERVIÇOS DE CONTATOS TELEFÔNICOS LTDA – ME**, estabelecida à Rua Senador Pompeu, n.º 47, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.080-101, inscrita no CNPJ sob o n.º 06.031.346/0001-33, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. Luiz Cláudio Rosa e Silva Maia, portador do CPF n.º 799.973.927-87, têm justo e acordado o presente **CONTRATO**, o qual se regerá pela Lei n.º 8.666, de 21/6/1993 e suas alterações posteriores, pelas Instruções Normativas SLTI/MPOG n.º 2/2010 e n.º 2/2008, e pelas cláusulas e condições a seguir especificadas e do qual ficam fazendo parte para todos os efeitos de direito, como se aqui transcritos fossem, os seguintes documentos:

- a) Processo de Compras n.º RJ-2015-8032 – Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015 e seus anexos;
- b) Proposta da CONTRATADA, emitida em 30/11/2015;
- c) Nota de Empenho – 2015NE801243.

Cláusula Primeira - DO OBJETO

- 1.1 O presente **CONTRATO** tem por objeto a prestação de serviços continuados de orientação ao cidadão (“*Contact Center*”), por meio da instalação, gerenciamento e operação de uma central de atendimento telefônico por Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG) em sistema de tarifação reversa, aptas a receber e realizar ligações telefônicas locais e de longa distância em âmbito nacional, conforme descrito, caracterizado e especificado no Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015 e em seus anexos.



[Handwritten signatures]



Cláusula Segunda – DA DESTINAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 2.1 As despesas para atender a este CONTRATO estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2015 na classificação abaixo:

Fonte: 0174

Programas de Trabalho: 04.123.2039.20WU.0001

Elemento de Despesa: 339039

Cláusula Terceira – DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

- 3.1 Caberá à **CONTRATADA** dimensionar a infraestrutura física, de pessoal, tecnológica, inclusive quantidade de canais de atendimento ou pontos de atendimento (PA), para garantir o volume de atendimento estimado e os níveis de serviços estabelecidos pela **CVM**.

- 3.2 Os serviços deverão ser iniciados em até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do **CONTRATO**. Tal prazo poderá ser prorrogado por meio de solicitação escrita e justificada da **CONTRATADA**, formalmente aceita pelo stor do **CONTRATO**.

- 3.2.1. nesse período, a **CONTRATADA** deverá promover o treinamento dos recursos humanos que serão utilizados durante a execução contratual e prover toda a infraestrutura física, tecnológica, telefônica e de pessoal inerente ao *Contact Center*, incluindo a contratação da linha 0800.

- 3.2.1.1. Para o caso de a **CONTRATADA** não prestar diretamente serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG), ou não dispor do serviço não compartilhado por outro *Contact Center*, poderá promover a sua subcontratação mediante autorização prévia da **CVM**. Para tanto, deverá apresentar ao gestor do **CONTRATO**, com a antecedência devida, no mínimo 3 (três) propostas elaboradas por empresas do ramo devidamente autorizadas pela ANATEL para prestação dos serviços de DDG. Na sequência, o gestor analisará as propostas apresentadas devendo considerar, para fins de subcontratação, a de menor valor. Fica desde já estabelecido que serão exigidos da empresa a ser subcontratada comprovantes que demonstrem que a mesma encontra-se em situação regular perante as Receitas Federal, Estadual e Municipal, e junto ao FGTS e INSS. Os comprovantes de regularidade fiscal poderão ser substituídos por declaração do SICAF, devidamente válida, desde que fique demonstrada a regularidade perante as receitas/instituições anteriormente referidas.

- 3.2.2. para fins de atesto e pagamento da primeira Nota Fiscal, a **CONTRATADA** deverá formalizar, junto ao Gestor do **CONTRATO**, que tomou todas as providências necessárias e que está em condições de executar, nos níveis de qualidade exigidos, os serviços objeto deste **CONTRATO**.



[Handwritten signatures]



CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 3.2.3. caberá, então, ao Gestor do **CONTRATO**, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o comunicado da **CONTRATADA**, autorizar o início da prestação dos serviços, juntando todos os documentos citados nesta Cláusula ao Processo de Compras.
- 3.3 Somente serão aceitos e pagos pela **CVM** os serviços efetivamente prestados, ou seja, aqueles executados após a data de início estipulada pelo Gestor do **CONTRATO**.
- 3.4 Em caso de descumprimento do prazo estabelecido nesta cláusula, ficará a **CONTRATADA** sujeita à aplicação das sanções previstas no **CONTRATO**.
- 3.5 O recebimento será formalizado por meio de atesto/ recibo nas Notas Fiscais, conforme previsto no Parágrafo Único do artigo 74 da Lei n.º 8.666/1993.

Cláusula Quarta – DAS ESPECIFICAÇÕES, PRAZOS E NÍVEIS DE SERVIÇOS

- 4.1 Sem prejuízo das demais especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015, caberá à **CONTRATADA** adequar-se a todo conteúdo inserto nesta Cláusula.
- 4.2 A **CONTRATADA** ficará responsável pela implantação de uma Central de Atendimento para a prestação de serviço de orientação ao cidadão, operando em nível nacional através de discagem direta gratuita (“DDG”), abrangendo os equipamentos e suas respectivas instalações, mobiliário e operação do sistema, de modo a atender as demandas por esse canal.
- 4.2.1. a Central de Atendimento deverá estar localizada externamente à **CVM**, em instalações da **CONTRATADA** ou de terceiros, tendo a possibilidade de transferências de ligações telefônicas para os técnicos da **CVM**, lotados na Sede (Rio de Janeiro).
- 4.2.2. a **CONTRATADA** deverá estar apta a realizar a substituição da linha 0800 por meio da qual o serviço é prestado caso a **CVM** venha a adquirir linha de serviço DDG própria.
- 4.3 Considerando os quatro últimos anos completos (2010 a 2013), a média anual de atendimentos foi de aproximadamente 17.880 (2010 – 26.793; 2011 – 14.586; 2012 – 21.033; e 2013 – 9.109) ou de 1.490 atendimentos por mês. Embora este **CONTRATO** não predefina o número de posições de atendimento (PA), ao longo de quase todo esse período foi possível atender à **CVM** com 2 PAs.
- 4.4 O serviço será realizado de segunda-feira à sexta-feira, da 8h às 20h (exceto feriados nacionais e 2ª feira de carnaval).
- 4.5 A **CVM** poderá determinar diminuição do horário de atendimento, quando o expediente da **CVM** for iniciado ou encerrado fora do horário de expediente normal.
- 4.6 A prestação do serviço deverá ser realizada pelo quantitativo necessário para o seu exercício, a critério da **CONTRATADA**, com supervisão e com a utilização de sistema a ser disponibilizado pela **CVM** em sua página institucional na Internet e arquivo com as perguntas e respostas mais frequentes, devendo atender aos níveis mínimos detalhados a seguir:





CONTRATO CVM N.º 17/2015

Indicador	Finalidade	Descrição	Meta a partir do início da prestação dos serviços
Índice Mensal Médio de Atendimento no <i>Contact Center</i>	Garantir o atendimento do maior volume de chamadas encaminhadas pela empresa de telefonia para atendimento humano	Ligações atendidas no <i>Contact Center</i> , dividido pelo total de ligações enviadas pela telefonia. Valor resultante multiplicado por 100.	98%
Percentual obtido na avaliação de qualidade de atendimento - QA	Garantir a qualidade do atendimento realizado	Avaliação amostral de 20 (vinte) atendimentos no mês. Apurado pelas médias das avaliações, conforme definido neste CONTRATO .	≥ 5

Obs.: O Gestor do **CONTRATO** proporá ao ordenador de despesas a adoção das medidas cabíveis em caso de não atendimento das metas, o que poderá incluir a aplicação de sanções previstas em **CONTRATO**.

4.7 Para mensurar a Qualidade do Atendimento, conforme item QA do quadro acima, a **CVM** escolherá, por mês, 20 (vinte) atendimentos.

4.7.1. para fins da definição do QA, entendem-se como atendimento as ligações ou consultas por escrito, repassadas pela **CVM** por meio de sistema a ser disponibilizado em seu site institucional.

4.8 Na avaliação do QA, cada atendimento será avaliado em três categorias: excelente (10), médio (5) e inaceitável (0), devendo a média aritmética ser maior ou igual a 5. Caso a média inferior a 5, após oitiva preliminar da **CONTRATADA** pelo Gestor do **CONTRATO**, seja mantida por este, deverão ser adotadas medidas corretivas para evitar novas ocorrências (capacitação, complementação da resposta etc.), conforme acordado entre o Gestor e a **CONTRATADA**.

4.9 Caberá à **CONTRATADA** enviar à **CVM**, juntamente com o envio das Notas Fiscais mensais, para fins de auditoria, gerenciamento, controle de qualidade e aceite dos serviços:

4.9.1. 100% (cem por cento) das gravações das ligações atendidas, em meio magnético, (CD/DVD) que permita sua fácil recuperação e localização posterior;

4.9.2. relatórios mensais em formato a ser acordado com a Fiscalização.

4.10 Relatório de atendimento por operador: Relatório que evidencie, no mínimo, os atendimentos por operador, por hora, com a quantidade recebida e atendida, tempo médio de atendimento, e descrição do assunto do atendimento.

4.11 Relatório de desempenho do serviço: contendo quantidade de chamadas completadas e não completadas e tempo médio de duração das chamadas completadas, informando também quantas chamadas foram realizadas pela URA – Unidade de Resposta Audível.

4.12 A **infraestrutura de atendimento** deverá ser instalada nas dependências da **CONTRATADA**, com fornecimento, instalação e manutenção realizados por sua conta, contendo:

4.13 Equipamento de PABX com DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e/ou URA (Unidade de Resposta Audível) ou similares, em conformidade com regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, que:





CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 4.13.1. Suporte o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste projeto;
- 4.13.2. Vocalize mensagens para o cidadão que aguarda atendimento, bem como gerencie a fila de espera, informando o tempo previsto para acesso ao atendente, conforme textos fornecidos pela **CVM**;
- 4.13.3. Grave e altere a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pela **CVM**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 4.13.4. Possibilite pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, após o término do atendimento, por meio da URA, conforme especificação da **CVM**;
- 4.13.5. Seja capaz de funcionar continuamente, mesmo fora do horário de atendimento;
- 4.13.6. Seja capaz de informar, quando for solicitado atendimento por atendente fora do horário de atendimento – após as 20h e até as 8h do dia seguinte e nos finais de semana e feriados nacionais – que a ligação está fora do horário de atendimento e, em seguida, desligue automaticamente a ligação.
- 4.13.6.1 Suporte o gerenciamento à árvore de navegação exemplificada no Anexo 1.
- 4.14 *Head-sets* (fones de ouvido) com ajuste individual da intensidade de nível sonoro providos de sistema de proteção contra choques e ruídos indesejáveis de alta intensidade;
- 4.15 Quantidade de troncos de entrada e saída, bem como postos de atendimento e supervisão que permitam a realização do serviço pelos operadores;
- 4.16 Mensagem institucional – ligações em espera deverão receber mensagem institucional enquanto aguardam atendimento;
- 4.17 Equipamento de gravação das ligações – 100% das ligações atendidas deverão ser gravadas, sendo enviadas mensalmente à **CVM**, para fins de auditoria e localização posterior;
- 4.18 Microcomputadores – os microcomputadores utilizados nos postos de atendimento deverão estar ligados à *Internet* para acesso a páginas da **CVM** na rede mundial de computadores, com velocidade mínima a ser definida que não provoque demora no atendimento, devendo ser aumentada sempre que necessário;
- 4.19 Cada microcomputador rodará sistema de central de atendimento, o qual deve registrar, para cada chamada, no mínimo, a data e hora da ligação por operador e a origem dos atendimentos telefônicos. Tais informações devem formar um banco de dados que permita obter informações estatísticas sobre a operação da Central, que deverão ser remetidos mensalmente à **CVM**;
- 4.20 Caberá à **CONTRATADA** estruturar-se de forma a não interromper o atendimento telefônico e observar o prazo médio de 5 (cinco) dias úteis para a resposta aos eventuais atendimentos eletrônicos a ela dirigidos, contados da disponibilização para a **CONTRATADA**;
- 4.21 Independentemente de registro dos atendimentos em sistema da **CVM** a ser disponibilizado, ficará a cargo da **CONTRATADA**, mensalmente e sempre que requerido pela **CVM**, a apresentação de relatórios diários e mensais que evidenciem os atendimentos por operador, por hora, com a quantidade recebida e atendida, tempo médio de atendimento e totalização dos dados, assim como a apresentação de mapas contendo a



Handwritten initials or signature in blue ink.



CONTRATO CVM N.º 17/2015

origem das ligações por Estado, consolidadas por origem, assunto e quantidade de ocorrência, sem prejuízo de outros relatórios que a **CVM** venha a solicitar

- 4.22 Será de responsabilidade da **CONTRATADA**, o fornecimento de linhas telefônicas privadas ou a ligação de seu PABX ao da **CVM**, de modo a permitir que até 3 (três) ligações possam ser transferidas simultaneamente para a sede da **CVM**;
- 4.23 O serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG) em sistema de tarifação reversa, aptas a receber e realizar ligações telefônicas locais e de longa distância em âmbito nacional será providenciado pela **CONTRATADA**, cabendo à **CVM** o seu reembolso;
- 4.23.1. A **CONTRATADA** poderá empregar na prestação dos serviços linha de deiscagem direta gratuita por ela já detida (desde que não seja compartilhada com outro serviço) ou optar pela contratação de uma nova linha específica para o Contact Center, neste caso, de sua livre escolha e contratação, consultada previamente a **CVM** para avaliação da razoabilidade da contratação (estimativas, planilhas, orçamentos etc.);
- 4.24 Os **recursos humanos** a serem alocados nas posições de operação e supervisão serão contratados, capacitados e treinados para o atendimento pela **CONTRATADA**, com recursos materiais e equipamentos próprios, bem como contrato de trabalho assinado, em respectiva carteira de trabalho, durante a vigência do **CONTRATO**.
- 4.25 Caberá à **CONTRATADA** dimensionar a infraestrutura física, pessoal, tecnológica, inclusive quantidade de canais de atendimento ou pontos de atendimento (PA), para garantir o volume de atendimento e os níveis de serviços estabelecidos.
- 4.26 Caberá exclusivamente à **CONTRATADA**, durante todo o período de execução contratual, manter quantitativo de pessoal treinado suficiente para garantir a continuidade e qualidade dos serviços.
- 4.27 Os operadores que deverão compor o quadro de pessoal no *Contact Center* devem ter no mínimo os perfis, as habilidades e os conhecimentos indicados abaixo:
- 4.27.1. Estar cursando nível superior, preferencialmente, nas áreas de Economia, Administração, Direito ou Ciências Contábeis (comprovados semestralmente mediante a declaração do curso). Justifica-se esta exigência em virtude da natureza técnica das informações e orientações oferecidas pelo *Contact Center*, além da necessária capacidade de articulação verbal e de redação, bem como conhecimento básico inicial com termos econômicos, financeiros e contábeis;
- 4.27.2. Experiência profissional na área de 6 (seis) meses comprovada com Carteira de Trabalho. Justifica-se esta exigência em face da necessidade de vivência prática na área e domínio razoável do trabalho a ser desempenhado;
- 4.27.3. Possuir conhecimentos básicos de informática (*internet*, edição de texto e planilha eletrônica);
- 4.27.4. Demonstrar clareza e objetividade na linguagem falada, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- 4.27.5. Possuir capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- 4.27.6. Ter iniciativa e capacidade de interpretação;



[Handwritten signatures]



CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 4.27.7. Demonstrar facilidade e interesse na assimilação e transmissão de conhecimento das atividades pertinentes às suas atribuições; e
- 4.27.8. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.
- 4.28 Os supervisores que deverão compor o quadro de pessoal no *Contact Center* devem ter no mínimo os perfis, as habilidades e os conhecimentos indicados abaixo:
- 4.28.1. Comprovar escolaridade mínima de 3º grau completo preferencialmente, nas áreas de Economia, Administração, Direito ou Ciências Contábeis (comprovado mediante diploma ou declaração da faculdade/instituição). Justifica-se esta exigência em virtude da necessidade de supervisão e orientação da prestação de informações pelo *Contact Center*, bem como conhecimentos básicos acerca do mercado de valores mobiliários;
- 4.28.2. Possuir experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses atuando na área de *Contact Center* comprovada em carteira de trabalho. Justifica-se esta exigência em função de este tempo ser o período considerado minimamente necessário para possibilitar uma supervisão efetiva dos serviços a partir do início da contratação e da necessidade do supervisor possuir vivência prática na área e domínio razoável do trabalho de supervisão a ser desempenhado;
- 4.28.3. Possuir conhecimentos básicos de informática (*internet*, edição de texto e planilha eletrônica);
- 4.28.4. Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- 4.28.5. Ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- 4.28.6. Possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento do atendimento;
- 4.28.7. Apresentar habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- 4.28.8. Ter iniciativa para busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços, agir com discrição e com postura ética;
- 4.28.9. Apresentar competência para elaborar e fornecer *feedback* estruturado;
- 4.28.10. Possuir conhecimento dos indicadores de qualidade, níveis de serviços e de produtividade.
- 4.29 Caberá à **CVM**, em conjunto com a **CONTRATADA**, efetuar o treinamento inicial específico, no que se refere ao universo de informações a serem prestadas aos investidores e ao cidadão.
- 4.29.1. o treinamento inicial será realizado nos prazos estabelecidos neste **CONTRATO**;
- 4.29.2. para que a equipe técnica da **CVM** promova o treinamento, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar local apropriado, dentro ou fora de suas instalações, equipamentos e pessoal, em quantidade suficiente para que seja garantida a continuidade e qualidade durante a prestação dos serviços;



Handwritten initials or signatures in blue ink.



CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 4.29.3. os custos com transporte, alimentação e estadia da equipe técnica da **CVM** serão custeados pela própria Autarquia, não devendo integrar o preço proposto pela **CONTRATANTE**;
- 4.29.4. A **CONTRATADA** deverá apresentar ao Gesto do **CONTRATO** documentos que comprovem a qualificação dos atendentes e supervisores previstas nos itens 4.27 e 4.28, e demais documentos necessários a cadastramento dos usuários no sistema da **CVM**, antes da data do início do treinamento.
- 4.30 Durante a vigência do **CONTRATO** a **CVM** poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, para atender às seguintes demandas: novos serviços e alterações da legislação, disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts, demandas sazonais, ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do supervisor, ação preventiva, equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.
- 4.30.1. Para que a equipe técnica da **CVM** promova o treinamento, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar local apropriado, dentro ou fora de suas instalações, equipamentos e pessoal, em quantidade suficiente para que seja garantida a continuidade e qualidade durante a prestação dos serviços;
- 4.30.2. Os custos com transporte, alimentação e estadia para a equipe técnica da **CVM** no treinamento será custeado pela Autarquia, não devendo integrar o preço a ser proposto pela **CONTRATADA**.
- 4.31 Caberá à **CONTRATADA** realizar o treinamento específico, no que se refere ao universo de informações a serem prestadas aos investidores e ao cidadão, aos atendentes e supervisores contratados após o treinamento inicial.
- 4.32 As atividades de capacitação dos atendentes e supervisores, desenvolvidas pela **CONTRATADA** ou pela **CVM**, não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.
- 4.33 Caberá à **CONTRATADA** ministrar demais treinamentos necessários a execução do serviço, que deverão abranger o conteúdo mínimo abaixo:
- 4.33.1. Contextualização sobre *Call Center*;
- 4.33.2. Técnicas e habilidades sobre comunicação falada e escrita – na abordagem por telefone;
- 4.33.3. Técnicas e padrões de atendimento telefônico;
- 4.33.4. Conhecimento dos recursos de hardware, *software* e telefonia que compõem uma PA;
- 4.33.5. Legislação vigente sobre *Call Center* e código de ética do setor;
- 4.33.6. Noções de sigilo profissional e de segurança da informação;
- 4.33.7. Implantação dos Serviços; e
- 4.33.8. Treinamento específico, no que se refere ao universo de informações a serem prestadas aos investidores e ao cidadão, a terceirizados contratados após o treinamento inicial.
- 4.33.8.1 É facultado à empresa solicitar que o treinamento dos terceirizados contratados após o treinamento inicial, seja feito pela **CVM**, em sua sede no Rio



[Handwritten signature]



CONTRATO CVM N.º 17/2015

de Janeiro. Caberão à **CONTRATADA** os custos com transporte, alimentação e estadia do atendente ou supervisor terceirizado.

- 4.34 Deverá ser resguardado o sigilo das informações e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo da **CONTRATADA** a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.
- 4.35 Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.
- 4.36 Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da **CVM**, não podendo a **CONTRATADA**, em nenhuma hipótese, utilizá-la ou divulgá-la, sem prévia autorização formal da **CVM**.
- 4.36.1 Em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente, a **CONTRATADA** deverá comunicar a **CVM** imediatamente.

Cláusula Quinta - DO PREÇO

- 5.1 A **CVM** pagará mensalmente à **CONTRATADA** o valor fixo de R\$ 11.500,00 (onze mil e quinhentos reais) relativo aos serviços de telemarketing, acrescido do valor correspondente aos serviços efetivamente prestados de Discagem Direta Gratuita (estimado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por mês). O valor total/anual da contratação corresponde a R\$ 162.000,00 (cento e sessenta e dois mil reais), referente aos serviços de telemarketing, somados à despesa anual pelos serviços de DDG (estimados em R\$ 24.000,00 (vinte e quatro mil reais)).
- 5.2 Nos valores contratados estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive a administração, evolução e monitoração de todos os serviços, tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro, instalação, desinstalação e reinstalação de equipamentos e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 5.3 Em relação ao faturamento dos serviços de DDG (apenas para o caso de subcontratação), a **CONTRATADA** deverá considerar os valores dos serviços efetivamente prestados (comprovados mediante a apresentação das respectivas notas fiscais emitidas pela operadora de telefonia subcontratada) acrescidos dos encargos tributários devidos. A título de esclarecimento, o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) estabelecido para o serviço de DDG é **meramente estimativo**, não se configurando como limite máximo/mínimo para pagamento à **CONTRATADA**. Fica previamente instituído que as Notas Fiscais apresentadas para fins de comprovação dos serviços de DDG deverão possibilitar a identificação clara de todas as chamadas recebidas/cobradas no período, e exclusivamente relacionadas ao presente **CONTRATO**.
- 5.4 Os serviços de Discagem Direta Gratuita (DDG) serão pagos pela **CVM** mediante reembolso do valor pago pela **CONTRATADA** à operadora de telefonia. Os valores estimados para os serviços de DDG, conforme descritos no item 5.1, são meramente estimativos e precisam de comprovação de serviço efetivamente prestado.





Cláusula Sexta - DO REAJUSTE

- 6.1 Os preços referentes aos serviços de telemarketing serão fixos e irrevogáveis por um período de 12 (doze) meses após a data de apresentação proposta, quando então poderão ser promovidas suas correções de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), em função da não existência de índice específico ou setorial aplicável ao objeto, conforme permissivo contido no artigo 2.º da Lei n.º 10.192/2001. Com relação aos serviços de DDG, a **CONTRATADA** deverá comunicar previamente à **CVM** a ocorrência de qualquer alteração de valor decorrente da variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) estabelecido pela ANATEL, além de providenciar, obrigatoriamente, o encaminhamento de toda documentação comprobatória (Atos da ANATEL, decisões, memória de cálculo, etc.) detalhando a majoração dos valores.
- 6.2 O reajuste será antecedido de manifestação do Gestor do **CONTRATO**, com indicação e comprovação de que os novos preços estão em conformidade com os de mercado e que continuam vantajosos para a **CVM**.
- 6.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 6.4 Por ocasião da prorrogação ou do término da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá ressalvar/resguardar o direito de reajuste, sob pena de preclusão lógica (Acórdão TCU nº 1.828/2008 – Plenário).
- 6.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 6.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.
- 6.7 Para o cálculo do preço final reajustado, será utilizada a seguinte fórmula:

$$V_1 = V_0 \times \left(\frac{I_1}{I_0} \right), \text{ onde:}$$

I0 - índice correspondente à data base da proposta;

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor;

V0 - preço original do serviço, na data base (valor a ser reajustado);

V1 - preço final do serviço já reajustado.

- 6.8 A **CVM** poderá realizar diligências para conferir a variação dos custos alegada pela **CONTRATADA** (artigo 40, § 6º, da IN SLTI/MP nº 2/2008).

Cláusula Sétima – DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

- 7.1 As Notas Fiscais referentes aos serviços efetivamente executados deverão ser apresentadas pela **CONTRATADA** em meio físico e aos cuidados do Gestor do **CONTRATO**, no Setor de Protocolo da **CVM**, situado na Rua Sete de Setembro, 111 – 2º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20.050-901.



[Handwritten signatures]



CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 7.1.1 As Notas Fiscais deverão conter, no mínimo, a descrição sucinta dos serviços prestados, os preços unitários e totais, o número do **CONTRATO** e o número e data de emissão da Nota de Empenho.
- 7.2 A **CONTRATADA** deverá encaminhar, em conjunto com a Nota Fiscal, os comprovantes referentes aos serviços faturados pela empresa eventualmente subcontratada para os serviços de DDG (fatura, comprovante de pagamento, relatório de identificação das ligações efetuadas no âmbito deste **CONTRATO** com a **CVM**).
- 7.3 Deverá ser discriminada nas Notas Fiscais a parcela referente aos serviços de DDG.
- 7.4 Caberá ao Gestor do **CONTRATO**, no prazo de 3 (três) dias úteis a partir do recebimento da Nota Fiscal, atestar a prestação do serviço, verificando o cumprimento pela **CONTRATADA** de todas as condições pactuadas, inclusive quanto ao preço cobrado. Ato contínuo, liberará a referida Nota Fiscal para a Gerência de Contabilidade e Finanças (GAF), a fim de ser providenciada a liquidação e o pagamento.
- 7.5 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelos servidores competentes, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, e será efetuado em um prazo máximo de 30 (trinta) dias após o recebimento do documento fiscal, mediante depósito na conta-corrente da **CONTRATADA**.
- 7.5.1 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II, do art. 24, da Lei nº 8.666 de 1993, serão efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666 de 1993
- 7.6 Os títulos deverão permanecer em carteira, não sendo admitidos pela **CVM** caucionamento ou cobrança bancária, situação em que a **CONTRATADA** ficará sujeita às sanções, a juízo da **CVM**, previstas neste **CONTRATO**.
- 7.7 A **CVM** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA** (art. 86, § 3º da Lei nº 8.666/93 c/c art. 9º da Lei nº 10.520, de 17/07/02 e suas alterações posteriores).
- 7.8 Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Gestor do **CONTRATO** à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que esta providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a reapresentação do documento fiscal devidamente regularizado, não acarretando qualquer ônus para a **CVM**.
- 7.9 Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Fatura/Nota Fiscal, os fatos serão informados à **CONTRATADA** para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.
- 7.10 A critério da **CVM**, poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da **CONTRATADA** para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e/ou outras de responsabilidade desta última.
- 7.11 Previamente a cada pagamento à **CONTRATADA**, a **CVM** realizará consulta ao SICAF e às demais certidões (CEIS, CNJ, CNDT) para verificar a manutenção das condições de habilitação.
- 7.12 Constatada situação de irregularidade da **CONTRATADA**, esta será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo fornecimento já prestado, para, em um prazo





CONTRATO CVM N.º 17/2015

fixado pela **CVM**, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de anulação da contratação e/ou aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** (Art. 34-A da Instrução Normativa n.º 2, de 30 de abril de 2008).

- 7.12.1 O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o item anterior poderá ser prorrogado a critério da **CVM**;
- 7.12.2 Nos termos do artigo 36, §6.º, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 2/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a **CONTRATADA** não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
- 7.13 Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 2/2008 e conforme previsto no Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015 e neste **CONTRATO**, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a **CONTRATADA**:
- 7.13.1 Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.13.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.14 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.14.1 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar n.º 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 7.15 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela **CVM**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da Nota Fiscal/Fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I * N * VP, \text{ onde,}$$

EM = Encargos Moratórios;

N= Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \Rightarrow I = \frac{6}{365} \Rightarrow I = 0,00016438$$





CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 7.16 Não serão considerados os atrasos no pagamento pela **CVM** decorrentes de caso fortuito ou força maior, nos casos caracterizados como fato do príncipe (ação superior do Estado, unilateral e imprevista, que impossibilita o cumprimento, ao menos temporário, de um ou de todos os deveres contratuais).

Cláusula Oitava - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1 O período de vigência deste **CONTRATO** será de 12 (doze) meses, contado a partir de 17/12/2015, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos (art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/1993 c/c art. 30-A, § 1º, da IN SLTI/MP nº 2/2008).
- 8.1.1 os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - 8.1.2 a **CVM** mantenha interesse na realização do serviço objeto deste **CONTRATO**;
 - 8.1.3 o valor deste **CONTRATO** permaneça economicamente vantajoso para a **CVM**;
 - 8.1.4 a **CONTRATADA** manifeste expressamente interesse na prorrogação.

Cláusula Nona - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1 Caberá à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades constantes no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015, e daquelas resultantes da Lei n.º 8.666/1993:
- 9.1.1 prover e manter toda a infraestrutura física, tecnológica, telefônica e de pessoal, inerente ao *Call Center*, incluindo a contratação da linha 0800, nos termos definidos no Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015;
 - 9.1.2 prestar os serviços por meio de pessoal adequadamente qualificado e capacitado para suas atividades, contratados na forma da lei, com o grau de escolaridade e a experiência compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas, respeitando as exigências estabelecidas no Termo de Referência, cuja indicação será objeto de aprovação prévia pela **CVM**;
 - 9.1.3 prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços sem interrupção;
 - 9.1.4 implantar a Supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz;
 - 9.1.5 prestar os serviços nos níveis mínimos de qualidade estabelecidos pela **CVM** no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º xx/2015;
 - 9.1.6 reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas (sem quaisquer ônus para a **CVM**), no total ou em parte, o objeto contratado quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados (art.69 da Lei nº 8.666/1993);
 - 9.1.7 prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela **CVM**, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;



to *f*



CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 9.1.8 manter, durante toda a execução do **CONTRATO**, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.1.9 indicar preposto para representá-la durante a execução do **CONTRATO**;
- 9.1.10 responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela **CVM**;
- 9.1.11 providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando do fornecimento do objeto deste **CONTRATO** nas dependências da **CVM**;
- 9.1.12 arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a assumir quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do ajuste a ser firmado;
- 9.1.13 responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CVM**;
- 9.1.14 assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando do fornecimento do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da **CVM**, inclusive por danos causados a terceiros;
- 9.1.15 aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.
- 9.1.16 indicar o banco, agência e número da conta corrente para efeito de pagamento;
- 9.1.17 encaminhar todas as notas fiscais referentes ao objeto, sendo endereçadas ao Gestor do **CONTRATO**. O não encaminhamento das notas fiscais por parte da **CONTRATADA** configura descumprimento de obrigação contratual, não podendo, neste caso, ser efetuada a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços sob a alegação de não pagamento por parte da **CVM**;
- 9.1.18 obedecer às normas e rotinas da **CVM**, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- 9.1.19 resguardar sigilo das informações, documentos e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo da **CONTRATADA** a adoção de todas as providências necessárias para esse fim;
- 9.1.20 realizar a gravação de mensagens para reprodução das mensagens necessárias ao funcionamento dos serviços, inclusive a operação da URA – Unidade Resposta Audível, conforme textos fornecidos pela **CVM**;





CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 9.1.20.1 durante a vigência do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** deve realizar todas as alterações solicitadas na árvore fraseológica da URA, no prazo de 3 (três) dias úteis.
- 9.1.21 apresentar os relatórios mensais, abaixo elencados, em meio digital até o 2º dia útil do mês subsequente ao mês de referência:
- 9.1.21.1 Relatório de atendimento por operador: Relatório que evidencie, no mínimo, os atendimentos por operador, por hora, com a quantidade recebida e atendida, tempo médio de atendimento, e descrição do assunto do atendimento;
- 9.1.21.2 Relatório de Tráfego: contendo Número de Troncos em Serviço, Ocupação da rota, Distribuição de tráfego, Disponibilidade (%), Nível de perda (%), Tráfego oferecido (erl);
- 9.1.21.3 Relatório de desempenho do serviço: contendo quantidade de chamadas completadas e não completadas e tempo médio de duração das chamadas completadas, informando também quantas chamadas foram realizadas pela URA – Unidade de Resposta Audível;
- 9.1.21.4 Relatório de origem das ligações: contendo as ligações recebidas, detalhadas por tipo de serviço (móvel ou fixo), por origem (estado e município), duração e faixas de horários (8:00 às 14:00; 14:00 às 20:00 e 20:00 às 8:00), consolidados por tipo de serviço, origem, descrição do assunto e quantidade de ocorrências;
- 9.1.21.5 Relatório de satisfação do usuário: contendo dados consolidados dos resultados da pesquisa de satisfação.
- 9.1.22 a fiscalização poderá autorizar a substituição da entrega dos relatórios, caso a **CONTRATADA** disponibilize acesso online para que a **CVM** gere os relatórios. Sendo o caso, o sistema deverá permitir a geração dos relatórios para impressão, de preferência, nos formatos XLS (extensão do arquivo Microsoft Excel), ODF (Open Document Format) ou PDF (Portable Document Format), situação em que não será necessário o envio dos relatórios impressos para a **CVM**.
- 9.1.22.1 em caso de dificuldade no acesso ao sistema ou na geração de relatórios online, a **CVM** poderá retirar, a qualquer tempo, a autorização.
- 9.1.23 apresentar mensalmente, 100% das gravações das ligações atendidas, em meio magnético (CD/DVD) que permita sua fácil recuperação e localização.
- 9.1.24 informar a **CVM**, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços as quais deverão ocorrer após as 20h e até as 8h do dia seguinte nos dias úteis ou nos finais de semana e feriados, devendo tal informação ser disponibilizada aos usuários com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis e durante o período da interrupção.
- 9.1.25 informar a ocorrência de interrupção não programada até 30 (trinta) minutos posteriores à ocorrência.





Cláusula Dez - DAS OBRIGAÇÕES DA CVM

- 10.1 Caberá à **CVM**, sem prejuízo das demais disposições insertas no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015:
- 10.1.1 receber o objeto nas condições estabelecidos neste **CONTRATO** e no Edital do Pregão Eletrônico n.º 17/2015 e em seus anexos;
 - 10.1.2 verificar minuciosamente, para fins de aceitação e recebimento, a conformidade dos preços e dos serviços prestados com as especificações e níveis mínimos de qualidade estabelecidos, aplicando as sanções cabíveis;
 - 10.1.3 permitir acesso aos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências, quando necessário, para a execução dos serviços referentes ao objeto deste **CONTRATO**;
 - 10.1.4 emitir, por intermédio da demandante do serviço, relatórios sobre os atos referentes à execução deste **CONTRATO**, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções;
 - 10.1.5 relacionar as dependências das instalações físicas, bem como os bens de sua propriedade colocados à disposição da **CONTRATADA** durante a execução dos serviços, com a indicação do estado de conservação;
 - 10.1.6 comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos serviços prestados, para que seja reparado ou corrigido;
 - 10.1.7 acompanhar, fiscalizar e exigir o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, por meio de servidores especialmente designados;
 - 10.1.8 efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor correspondente à prestação dos serviços, no prazo e forma estabelecidos neste **CONTRATO**;
 - 10.1.9 documentar as ocorrências, controlando o desempenho do serviço prestado;
 - 10.1.10 prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, no interesse do bom cumprimento do **CONTRATO**;
 - 10.1.11 arcar com os custos referentes aos serviços de Discagem Direta Gratuita (DDG), efetuando o pagamento à **CONTRATADA** mediante reembolso das respectivas faturas, já quitadas.

Cláusula Onze - DA FISCALIZAÇÃO

- 11.1 A fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais será exercida pelo Gestor do **CONTRATATO** e pelo(s) Fiscal(ais) Substituto(s) a serem designados, por meio de Portaria, pela Superintendência Administrativo-Financeira (SAD).
- 11.2 Cabe ao Gestor do **CONTRATO** acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando medidas necessárias à regularização das faltas, falhas, problemas ou



76



CONTRATO CVM N.º 17/2015

defeitos observados no curso da contratação, e de tudo dará ciência diretamente à **CONTRATADA**, conforme artigo 67, parágrafos, da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

- 11.3 Para o caso de impedimento de qualquer dos servidores indicados à função de Fiscalização, serão designados, por meio de Portaria, pela Superintendência Administrativo-Financeira (SAD), novos servidores para as funções de Fiscalização.
- 11.4 A execução do **CONTRATO** será avaliada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração, entre outros, dos seguintes aspectos:
- 11.4.1 Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos critérios abaixo definidos;
- 11.4.2 Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidos;
- 11.4.3 A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
- 11.4.4 A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- 11.4.5 O cumprimento das demais obrigações decorrentes do **CONTRATO**; e
- 11.4.6 A satisfação do público usuário.
- 11.5 As faltas cometidas pela **CONTRATADA** deverão ser devidamente registradas no Processo de Compras pelo Gestor do **CONTRATO**, que deverá propor à autoridade competente a aplicação das sanções que entender cabíveis para a regularização das faltas, nos termos do artigo 67, § 2º e do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993.
- 11.6 Caberá à **CONTRATADA** o pronto atendimento às exigências inerentes ao objeto contratado, feitas pelo Gestor do **CONTRATO** ou por seu substituto.
- 11.7 A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **CONTRATO**, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento por parte da CVM (art. 70 da Lei nº 8.666/1993 c/c art. 9º da Lei nº 10.520/2002).
- 11.8 A CVM se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço em desacordo com o **CONTRATO** (artigo 76 da Lei nº 8.666/1993).

Cláusula Doze - DA GARANTIA

- 12.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do total contratual, que será liberada de acordo com as condições previstas neste **CONTRATO**, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.2 A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do **CONTRATO** (art. 19, inciso XIX, alínea a, da IN SLTI/MP nº 2/2008).
- 12.2.1 o prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período por solicitação escrita e justificada da **CONTRATADA**, formalmente aceita pela CVM.



Handwritten initials/signature



CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 12.3 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do **CONTRATO** por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).
- 12.4 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a **CVM** a promover a rescisão do **CONTRATO** por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.5 A garantia deve ser apresentada em uma das seguintes modalidades, conforme opção da **CONTRATADA**:
- 12.5.1 caução em dinheiro ou títulos da dívida federal;
- 12.5.2 seguro-garantia; ou
- 12.5.3 fiança bancária.
- 12.6 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência da execução do **CONTRATO** e mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 12.7 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 12.7.1 prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do **CONTRATO** e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 12.7.2 prejuízos causados à **CVM** ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do **CONTRATO**;
- 12.7.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela **CVM** à **CONTRATADA**.
- 12.8 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos subitens do item 12.7.
- 12.9 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **CVM**, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.
- 12.10 Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados no inciso XIX, do artigo 19, da IN nº 02/2008 (compilada).
- 12.11 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data em que for notificada, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pelo Gestor do **CONTRATO**.
- 12.12 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- 12.13 Será considerada extinta a garantia:
- 12.13.1 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 **CVM**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do **CONTRATO**;
- 12.13.2 no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, podendo ser estendido pela **CVM** em caso de ocorrência de sinistro.



[Handwritten signatures]



CONTRATO CVM N.º 17/2015

- 12.14 A **CVM** não executará a garantia unicamente nas seguintes hipóteses:
- 12.14.1 caso fortuito ou força maior;
 - 12.14.2 alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
 - 12.14.3 descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração;
 - 12.14.4 prática de atos ilícitos dolosos por servidores da **CVM**.

Cláusula Treze – DAS PENALIDADES

- 13.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a **CONTRATADA** que:
- 13.1.1 inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 13.1.2 ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 13.1.3 fraudar na execução do **CONTRATO**;
 - 13.1.4 comportar-se de modo inidôneo;
 - 13.1.5 cometer fraude fiscal;
 - 13.1.6 não mantiver a proposta.
- 13.2 A **CONTRATADA**, ao cometer qualquer das infrações discriminadas no item acima, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 13.2.1 advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a **CVM**;
 - 13.2.2 pela inobservância dos prazos atrelados às obrigações contratuais assumidas, multa de até 0,5% (meio por cento) incidente sobre o valor devido no mês de ocorrência, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 20 (vinte) dias. A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia de atraso, o **CONTRATO** poderá ser rescindido;
 - 13.2.3 multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do **CONTRATO**, no caso de inexecução total da obrigação assumida, além de poder acarretar na rescisão do **CONTRATO** prevista na Lei nº 8.666/1993;
 - 13.2.4 multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela mensal a que se referir, em caso de inexecução parcial de obrigação assumida;
 - 13.2.5 suspensão de licitar e impedimento de contratar com a **CVM**, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
 - 13.2.6 impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
 - 13.2.7 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que





CONTRATO CVM N.º 17/2015

seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **CVM** pelos prejuízos causados;

- 13.3 A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CVM**.
- 13.4 Também fica sujeita às penalidades do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666, de 1993, a **CONTRATADA** que:
- 13.4.1 tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 13.4.2 tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 13.4.3 demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 13.5 A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei n.º 9.784, de 1999.
- 13.6 A aplicação das sanções previstas neste instrumento, que ocorrerá após regular processo administrativo, não impede que a **CVM** rescinda unilateralmente o **CONTRATO** e aplique outras sanções regulamentares (artigo 86, §1.º da Lei n.º 8.666/1993).
- 13.7 Será facultada à **CONTRATADA** a apresentação de defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa, suspensão e impedimento e de 10 (dez) dias para a penalidade declaração de inidoneidade.
- 13.8 Em caso de inadimplência quanto ao pagamento das multas que lhe forem aplicadas pela **CVM**, a **CONTRATADA** fica desde já ciente que estará sujeita à sua inclusão no Cadastro Informativo dos créditos não quitados do setor público federal (CADIN), consoante legislação específica sobre a matéria, sendo executada segundo a Lei n.º 6.830/1980.
- 13.9 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 13.10 Não serão aplicadas simultaneamente, para a mesma ação ou omissão, sanções e glosas.
- 13.11 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Cláusula Quatorze – DA RESCISÃO

- 14.1 A inexecução parcial ou total do **CONTRATO** enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.
- 14.2 A rescisão do **CONTRATO** poderá ser:
- I – determinada por ato unilateral e escrito da **CVM**, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII, do art. 78 da Lei n.º 8.666/1993;





CONTRATO CVM N.º 17/2015

- II – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CVM; ou
- III – judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

14.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa (art. 78, § único da Lei nº 8.666/1993).

Cláusula Quinze - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

15.1 É vedado à **CONTRATADA**:

- a) caucionar ou utilizar este **CONTRATO** para qualquer operação financeira;
- b) ceder ou transferir a terceiros o **CONTRATO** e os direitos e obrigações dele decorrentes, salvo com prévia anuência da CVM;
- c) interromper unilateralmente o serviço sob alegação de inadimplemento por parte da CVM;
- d) publicar quaisquer relatórios, entrevistas, detalhes ou informações sobre este **CONTRATO**, bem como seu andamento, sem o prévio consentimento da CVM.

15.2 A relação da **CONTRATADA** com a CVM restringe-se ao alcance do objeto contratual, não implicando qualquer relação de subordinação hierárquica, isto é, os empregados e prepostos da **CONTRATADA** não terão qualquer vínculo empregatício com a CVM, correndo por conta exclusiva da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida.

15.3 Para dirimir as questões decorrentes deste **CONTRATO** fica eleito o Foro Federal da cidade do Rio de Janeiro, renunciando as partes a qualquer outro que, porventura, tenham ou possam vir a ter direito, por mais privilegiado que seja (art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93).

15.4 Os casos omissos serão decididos pela Gerência de Licitações e Contratos, à luz da legislação vigente, ouvida a Procuradoria Jurídica da CVM.

E, por estarem de comum acordo com todas as Cláusulas, firmam o presente instrumento contratual, em 2(duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Rio de Janeiro, 16 de dezembro de 2015.

Tanja Cristina Lopes Ribeiro
Pela CVM

Luiz Cláudio Rosa e Silva Maia
Pela CONTRATADA

