

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR CONSELHEIRO DA SEGUNDA RELATORIA DO
EGRÉGIO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS – DOUTOR ANDRE
LUIZ DE MATOS GONÇALVES**

Processo n: 1920/2012

Intimação nº 315/2015 – RELT2/CODIL

Interessado: IGUATEMI ESTEVE LINS

Assunto: Tomada de Contas Especial – Apuração dos fatos, qualificação de possíveis danos ao erário ref. Pagamento efetuados por meios dos processos 2009.2529.000278 E 000445 – Prestação de Serviços de Marketing e operacional e central de ouvidoria.

IGUATEMI ESTEVE LINS, já qualificado nos autos do processo 1920/2012, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência, em atendimento à Citação nº 315/2015 – RELT2/CODIL e Despacho nº 790/2015, vem perante Vossa Excelência oferecer:

RAZÕES DE DEFESA

Ao processo nº 1920/2012, referente a Tomada de Contas Especial – Apuração dos fatos, qualificação de possíveis danos ao erário ref. Pagamento efetuados por meios dos processos 2009.2529.000278 E 000445 – Prestação de Serviços de Marketing e operacional e central de ouvidoria, Intimação nº 315/2015 – RELT2/CODIL, Despacho nº 790/2015, aduzindo para tanto, os fatos e fundamentos a seguir expostos:



DA TEMPESTIVIDADE

O Requerido foi notificado no dia 20/10/2015, concedendo -lhe o prazo de 15 dias para apresentar a defesa a essa Corte de Contas.

Foi solicitado um pedido prorrogação de prazo, o qual foi prorrogado para apresentar a defesa até o dia 19/11/2015, portanto é Tempestiva a Presente Defesa.

DOS FATOS

A Empresa Tocantins Marketing assinou o contrato no dia 08/06/2009 com Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins, e imediatamente montou a estrutura física e contratou os funcionários para executar os serviços do presente contrato, documento (anexo).

Para início da execução dos trabalhos era necessário a instalação da linha E1, pela empresa OI a qual atrasou para implantar a mesma.

Em 08 de junho de 2009, a Empresa Tocantins Marketing informou a SEFAZ que já estava preparada para o início da execução dos serviços contratados. Assim a empresa Tocantins Marketing informou que os teleatendentes designados para realizar os serviços, já estavam contratados, **documento (anexo)**.

A empresa Tocantins Marketing montou a estrutura física e contratou o pessoal para realizar a execução dos serviços. O início dos serviços atrasaram pois a empresa OI não disponibilizava Linha Telefonica Digital.

Com o atraso no início dos trabalhos, a empresa Tocantins Marketing encaminhou varios oficios cobrando SEFAZ, com o objetivo da mesma interceder perante a empresa OI, para instalar a linha telefônica urgentemente.

A Empresa Tocantins Marketing encaminhou um ofício nº 11/2009, **documento (anexo)**, a SEFAZ solicitando a linha Telefônica digital (E1) e não a analógica, pois a linha digital possui um feixe de linhas e a analógica possui apenas uma linha, portanto não a linha analógica não alcançaria o objeto do contrato.

E recebi da SEFAZ, ofício nº 581/2009/ SEFAZ/GASEC, solicitando a data da realização de treinamento para os teleatendentes.

E o ofício nº 28/2009, informa da realização do curso, e lista dos nomes dos funcionários, **documento (anexo)**.

A Empresa Tocantins Marketing, encaminhou a empresa OI, o ofício nº 30/2009, solicitando o cancelamento do Tronco E1, e que migração para linhas digitais do Estado com o objetivo de agilizar os serviços, **documento (anexo)**.

E no dia 07 de agosto de 2009, a Empresa Tocantins Marketing enviou a SEFAZ/TO o ofício nº 039/2009, informando que a empresa OI, tinha realizado uma visita a empresa no dia 17 de julho de 2009 e até a presente data não tinha disponibilizado a porta de comunicação para instalação de circuito.

E que a empresa Tocantins Marketing com o intuito de agilizar o serviço informou a SEFAZ, que poderia colocar disposição as suas duas portas de comunicação configuradas, para evitar transtornos quanto a demora do prazo para a configuração dos serviços e a disponibilização do E1.

E foi enviado a Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins, o ofício nº 40/2009 **documento (anexo)**, encaminhando um relatório de ligações, esse relatório inclui as ligações efetuadas pelos o E1 da empresa Tocantins Marketing, que tomou essa iniciativa com o objetivo de agilizar a cumprimento dos serviços.

Venho apresentar os documentos que comprovam que os serviços foram prestados e que a empresa OI foi a única causadora da demora da execução dos serviços.

Assim, espero ter respondido e o que dispõem o despacho nº 790/2015. E informo que estou à disposição caso haja novas diligências.

DOS PEDIDOS

Por todo exposto acima, requer que seja considerado a presente defesa, no sentido de sanar todas as ocorrências referentes ao Despacho nº 790/2015 e que:

- a) Que seja recebida a presente defesa, como suficiente para elidir as questões levantadas e ensejar o julgamento pela **REGULARIDADE** da presente Tomada de Contas, visto que não se tem provado: atos de má fé, dolo, locupletamento pessoal nem qualquer indício de prejuízo ou dano ao erário, feito pelo Requerido e a empresa Tocantins Marketing.

- b) O Requerido tem a firme convicção de que tudo fez em cumprimento da execução do presente contrato e que a empresa OI foi a única causadora da demora para iniciar os serviços, em instalar a linha telefônica, prejudicando a execução dos serviços.

Por último, requer o subscritor que seja autorizada a juntada de novos documentos comprobatórios de todo o alegado ou outros que sejam necessários para o deferimento das alegações.

Palmas, 17 de novembro de 2015

Nestes Termos

Pede deferimento


IGUATEMESTEVE LINS

Palmas, 05 de Novembro de 2009.

Ofício n.º 40/2009

À SEFAZ - Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins

Ilmo. Sr. Marcelo Olímpio Tavares

Secretário da Fazenda


Prezado Secretário:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos através do presente ofício encaminhar um Relatório de Ligações da "Central de Relacionamento com o Contribuinte da Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins". O relatório inclui as ligações efetuadas exclusivamente para o serviço da Secretaria da Fazenda entre os dias 25/08/2009 e 23/10/2009, período o qual as ligações foram efetuadas, temporária e emergencialmente, pelos links E1 (Linhas Telefônicas) da Tocantins Market.

Informamos, outrossim, que a partir da referida data as ligações estão sendo realizadas pelo link E1 contratado pela Secretaria da Fazenda junto a operadora Oi.

Solicito providências quanto ao ressarcimento do valor relacionado no relatório anexo.


Atenciosamente,



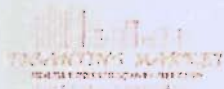
Iguatemi Esteve Lins
Gerente

Tocantins Market – Análise e Investigação de Mercado Ltda.

Recibido em
10/11/09



Saulo Barrera Silva
Analista Fazendário
Mat 193210-1 SEFAZ-TO

**Totalizador de Chamadas Saintes por Grupo de Ramais**

Período : 25/08/2009 08:00:00 até 23/10/2009 16:00:00

Duração Mínima : 0 segundo(s)

Grupo	Quantidade	Duração	Valor
SEFAZ	41804	494:57:17	R\$ 27.100,91
Total :	41804	494:57:17	R\$ 27.100,91

08 JUN 2009

À SEFAZ - Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins
Ilmo. Sr. Marcelo Olímpio Tavares
Secretário da Fazenda

Horário: 10:00 / 11:00
[assinatura]
ASSINATURA

Palmas, 08 de Junho de 2009.

Prezado Secretário:

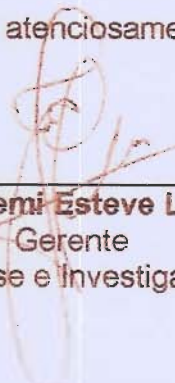
Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos por meio do presente documento colocar a disposição da Secretaria da Fazenda a estrutura do Call Center da empresa Tocantins Market – Análise e Investigação de Mercado Ltda., que já está preparada para o início da execução dos serviços contratados na última sexta-feira, dia 05 de junho. A **Central de Relacionamento com o Contribuinte** da Secretaria da Fazenda será operada diretamente da sede da Tocantins Market, situada na Quadra 104 Norte, Av. LO 04, nº 34, nesta capital.

Para que o início dos trabalhos ocorra de forma plena e satisfatória é necessário que se faça o treinamento de nossos tele-atendentes pelos técnicos da Secretaria da Fazenda, conforme previamente acertado. Cabe ressaltar que os tele-atendentes designados para este serviço estão capacitados para exercer a função. Porém, o treinamento por parte da Secretaria da Fazenda será de grande valia para que os mesmos possam compreender e se familiarizar com os produtos da Secretaria da Fazenda. Solicitamos as seguintes informações:

- a) Data e hora do início do treinamento dos tele-atendentes;
- b) Previsão da quantidade de dias do treinamento;
- c) Local da realização do treinamento;
- d) Nome do responsável pelo treinamento junto à Secretaria da Fazenda;
- e) Definição das atribuições para fornecimento do banco de dados que será utilizado na alimentação do sistema desenvolvido para controle das ligações.

Definidas estas e outras pendências, iniciaremos a execução dos serviços.

No aguardo de seu retorno, atentamente,



Iguatemi Esteve Lins
Gerente

Tocantins Market - Análise e Investigação de Mercado Ltda.

22 MAI 2009

Horário 11/30
[assinatura]
ASSINATURA



Palmas, 12 de Junho de 2009.

Ofício n.º 11/2009

SEFAZ/Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins

Ilmo. Sr. Marcelo Olímpio Tavares

Secretário da Fazenda

Prezado Secretário:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos através do presente ofício informar que, tecnicamente, a linha telefônica, a ser disponibilizada pela Secretaria da Fazenda para a Tocantins Market, em virtude do Contrato de Prestação de Serviços referente a Central de Relacionamento com o Contribuinte, deve ter a seguinte especificação:

LINHA TELEFÔNICA DIGITAL (E1) e não analógica.

A linha telefônica deve ser habilitada especialmente para este tipo de serviço contratado, o que somente ocorre com linhas digitais.

Endereço para instalação:

QUADRA 104 NORTE, AV. LO 04, Nº 34. PALMAS/TO

Atenciosamente,

[assinatura]
Iguatemi Esteve Lins

Gerente

Tocantins Market – Análise e Investigação de Mercado Ltda.



Governo do Estado do Tocantins
Secretaria da Fazenda
Gabinete do Secretário

Ofício nº 581/2009/SEFAZ/GASEC

Palmas, 25 de junho de 2009.

A Sua Senhoria o Senhor
IGUATEMI ESTEVE LINS
Gerente da Tocantins Market – Análise e Investigação de Mercado
NESTA

Assunto: **Correspondência S/Nº, de 8.6.2009.**


Senhor Gerente,

Reporto-me ao expediente supracitado, que solicita a elaboração e realização de treinamento para os teleatendentes dessa empresa, para informar Vossa Senhoria de que o curso "Treinamento em Atendimento Call-Center" está previsto para ser realizado nos dias 2 e 3 de julho próximo, no horário de 8h às 18h, em duas turmas, na Escola de Gestão Fazendária – EGEFAZ.

2. Informo, ainda, que os módulos foram concebidos com base em teoria e prática, a fim de promover os conhecimentos básicos necessários aos procedimentos de cobrança, e estarão sob a coordenação do servidor Saulo Barreira Silva, que pode ser contatado pelos telefones 3218 1269 e 8401 2182.

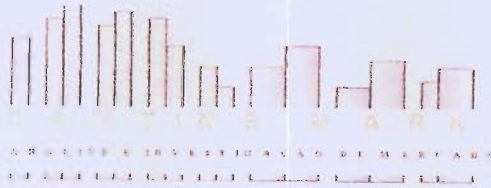
3. Oportunamente serão repassados a essa empresa os dados relativos à solicitação da definição das atribuições para fornecimento da base de dados a ser utilizada na alimentação do sistema desenvolvido para controle das ligações telefônicas.

Atenciosamente,


MARCELO OLÍMPIO CARNEIRO TAVARES
Secretário da Fazenda

Esplanada das Secretarias S/N
Praça dos Girassóis – Marco Central
CEP: 77001-908 – Palmas, TO
e-mail: sefaz.to@terra.com.br

Informações: 63 3218 1200
Gabinete: 63 3218 1240
Fax: 63 3218 1291



Palmas, 30 de Junho de 2009.

Ofício n.º 28/2009
Secretaria da fazenda
Marcelo Olímpio Carneiro Tavares
M.D. Secretário da Fazenda

Prezado Secretário:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos através do presente ofício, comunicar que o curso "Treinamento em Atendimento Call-Center" que está previsto para ser realizado no dia 02 de junho próximo, no horário de 8h às 18h, será em uma única turma, que conta com um número de 29 pessoas, sendo realizado na Escola de Gestão Fazendária – EGEFAZ.

Para dar início aos treinamentos dos tele-atendentes, segue anexo a relação dos funcionários, com RG e CPF discriminados.

Atenciosamente,

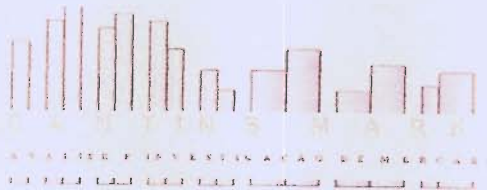


Iguatemi Esteve Lins

Gerente

Tocantins Market – Análise e Investigação de Mercado Ltda.

Recebido
30.06.09
às 11:45 h
Tavares



RELAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS PARA " TREINAMENTO EM ATENDIMENTO CALL CENTER "

NOMES	RG	CPF
1. Alander de Carvalho	744.041 SSP /TO	040.692.921-10
2. André F.	7073832011 SSP -RS	001.256.680-23
3. Ana Elisa de Carvalho	858545 SSP /TO	964.385.330-68
4. Bruna Cristina de Souza e Silva	1122.889 SSP/TO	033.474.711-21
5. Carla Martins	929.687	022.371.421-65
6. Danyelle Paiva Barros	654.001 SSP - TO	017.725.331-22
7. Davener Luiz dos Reis	723.014	002.848.421-65
8. Diego de Miranda	665.138	949.828.131-91
9. Elghislaine Olimpio	773.276	023.145.301-95
10. Fernanda Monteiro de Andrade	806.985 SSP - TO	011.595.061-32
11. Fernanda Suertegaray Cademartori	6030298696- SSP - RS	967.943.720-53
12. Francisco Bezerra Neto	3.094.528	857.712.523-87
13. José Renato Ribeiro Gomes Jr.	1021837	399.880.901-53
14. Kelly Alves de Carvalho	2322088 SSP - PI	005.026.083-90
15. Kleianey Monteiro de Andrade	632.396	978.341.651-00
16. Lisane te Leal do Santos	89535310	010.164.131-14
17. Luiza Roese	649.030	022.308.561-89
18. Maria Eunice Gomes de Lima	1.084.842	523.007.903-78
19. Maria Nilza da Silva	303.861	900.724.801-49
20. Nalha Ferreira da Silva	764.400 SSP -TO	012.747.631-41
21. Nayan da Silva	940090 SSP - TO	026.232.201-31
22. Nayane Siqueira Silva	739.596 SSP -TO	011.318.961-30
23. Priscila Souza da Rosa	617.673 SSP- TO	007.055.851-58
24. Raquel Weber	1.015.429 SSP - TO	034.022.451-75
25. Sylvania Rosa Silva	452935 SSP - TO	931.730.591-15
26. Stelamar do Amordivino	9038642832 SSP-RS	662.323.840-91
27. Tâmara Acácio Gonçalves	455743 SSP- TO	003.976.491-50
28. Thays Pereira	633.328	995.739.701-04
29. Thiago Senhorini	1.044.809	023.126.181-09

Palmas, 30 Junho de 2009.

Fernanda S. Cademartori

Fernanda S. Cademartori
 Depto. de Seleção e Pessoas

Fernanda S. Cademartori
 Administradora
 CRA-RS nº 27.935



À Secretaria da Fazenda

Ilmo. Sr. Marcelo Olímpio Carneiro Tavares

M.D. Secretário da Fazenda

OFÍCIO Nº 34/2009

PALMAS, 07 DE AGOSTO DE 2009.

Prezado Senhor:

Vimos através deste, informa-lhe o que segue:

A Secretaria da Fazenda Estado do Tocantins encaminhou à Oi Telecom, Ofício para contratação de 1(um) Circuito de Comunicação E1 com 30(trinta) troncos bidirecional a ser disponibilizado no ambiente da Tocantins Market, situado na Quadra 104 Norte, LO 4, Nº 34 Palmas-TO, Esse circuito será para atender o serviço da Central de Relacionamento com o Contribuinte

Mediante essa solicitação, a Oi Telecom realizou na data do dia 17 de julho de 2009, visita de viabilidade técnica, onde apontaram a dificuldades de disponibilização de porta de comunicação para instalação dos circuitos supra mencionado entre a operadora e a Tocantins Market. Desta forma, nós da Tocantins Market colocamos à disposição desta conceituada operadora de Telecom, as nossas 2(duas) portas de comunicação configuradas no nosso ambiente para facilitar a execução dos serviços evitando maiores transtornos quanto a demora do prazo para configuração dos serviços e a disponibilização do E1 (cópia anexa do ofício datado em 24 de julho de 2009).

Até o momento estamos aguardando a conclusão do fluxo de tramitação interno para a geração de uma OS (Ordem de Serviço) por parte da Oi Telecom para o encaminhamento à área de execução dos serviços, o que ainda não ocorreu.

Diariamente fazemos visitas junto à Oi Telecom para acompanhamento dos processos. Assim, estamos preocupados quanto a demora para início dos serviços, já que a operadora segue com seus trâmites internos.

Resumindo, a Tocantins Market vem manifestar sua insatisfação quanto ao atendimento desta operadora de Telecom, e que nunca os serviços poderiam ficar barrados nas burocracias internas para uma simples configuração e execução dos serviços. Já fizemos de tudo que podíamos para facilitar essa operadora, até colocamos à disposição nossos canais de comunicação, mesmo sabendo que seríamos prejudicados quanto aos atendimentos aos nossos clientes, mas mesmo assim não nos adiantou de nada, a impressão que passa, é que estão fazendo descaso com os nossos propósitos.



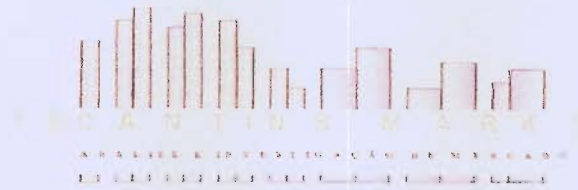
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Informamos aos senhores os acontecimentos, e solicitamos a esta Secretaria, se possível, intervir junto à Oi Telecom para priorizar nosso atendimento.

Atenciosamente,

José Renato Ribeiro Gomes Júnior

Diretor de Tecnologia da Informação



À OI TELECOMUNICAÇÕES

**Ilmo. Sr. Cláudio
Diretor Comercial**

OFÍCIO N° 30/2009

PALMAS, 24 DE JULHO DE 2009.

Prezado Senhor:

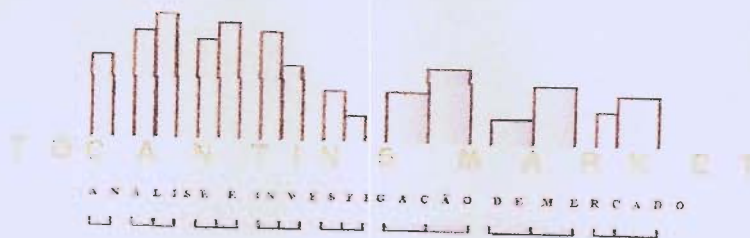
Diante das informações repassadas via telefone a respeito da instalação das linhas digitais do Governo do Estado na sede da empresa Tocantins Market, vimos através do presente ofício solicitar:

- 1. O imediato cancelamento das 02 (duas) Linhas Digitais (E1) instaladas no mesmo prédio, de responsabilidade da Tocantins Market;**
- 2. A instalação urgente das 02 (duas) Linhas Digitais (E1) a serem contratadas pelo Governo do Estado nas portas de comunicação ora utilizadas pelas Linhas Digitais da Tocantins Market.**

Reiteramos a urgência do procedimento visando evitar mais e novos transtornos ao Governo do Estado do Tocantins.

José Renato Ribeiro Gomes Júnior
Diretor de Tecnologia da Informação

Recibido em
24/07/2009
Cláudio
Diretor Comercial



SECRETARIA DA FAZENDA
Gabinete do Secretário
RECEBEMOS

12 MAI 2009

Horário: 17:15
OW
ASSINATURA

À
SEFAZ – Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins
M.D. Secretário da Fazenda
Marcelo Olímpio Tavares

Palmas, 06 de maio de 2009.

Prezado Sr. Secretário:

Cumprimentando-lhe cordialmente, a **Tocantins Market – Análise e Investigação de Mercado Ltda.**, empresa com um "Call Center" regularmente instalado e em pleno funcionamento na cidade de Palmas, vem concordar com a adesão à Ata de Registro de Preços Nº 01/2009 para criação, desenvolvimento, implantação e operação da Central de Relacionamento com o Contribuinte do Estado do Tocantins, conforme solicitação do Ofício N.º 417/SEFAZ/GASEC, emitido por V.Sa..

OBJETIVO

Através da utilização de uma Central de Relacionamento com o Contribuinte, realizar o serviço de **TELEMARKETING ATIVO**, buscando eficácia maior na arrecadação dos Tributos Estaduais, principalmente a base de devedores de ICMS.

FULCRO LEGAL: Ata de Registro de Preços N.º 01/2009 da Secretaria Estadual de Comunicação – SECOM, vinculada ao Edital de Pregão Presencial para Registro de Preços Nº 116/2008, da mesma Secretaria, onde o Termo de Referência (Anexo I), contempla, em seu item 8.3:

"Telemarketing Ativo

Realização de ligação humana para atender interesses da Contratante de caráter extraordinário ou emergencial junto ao contribuinte (eventos, campanhas, projetos, alertas e programas desenvolvidos pela Contratante)".

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O contato telefônico da "Central de Relacionamento com o Contribuinte", conforme previsto no Item 8.3 do Termo de Referência do Edital nº 116/2008 da SECOM, citado acima, buscará, dentre outros objetivos:

- Lembrar o contribuinte do vencimento de tributos;
- Alertar sobre o não pagamento dos tributos na data do vencimento;
- Buscar uma previsão de acerto para tributos vencidos;
- Reiterar a necessidade de manter suas dívidas com o fisco estadual em dia.

FORMA DE OPERAÇÃO

Conforme demonstração operacional realizada para uma Comissão Especial da Secretaria da Fazenda, a SEFAZ encaminhará a base dos contribuintes em débito com o fisco estadual, informando, a seu critério, os dados necessários para o efetivo contato com o contribuinte.

Em um sistema desenvolvido especialmente para a SEFAZ (FRONT-END), a "Central de Relacionamento com o Contribuinte", instalada na Tocantins Market, realizará todo o processo de contato com os contribuintes.

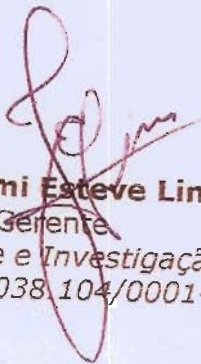
Após determinado lapso de tempo será encaminhado à SEFAZ um relatório dos contatos realizados, informando o *status* das ligações realizadas.

CONTRATAÇÃO

Conforme disposto no Ofício 417/SEFAZ/GASEC, a contratação será através da Ata de Registro de Preços Nº 01/2009 da SECOM, e o quantitativo será conforme o estabelecido no próprio ofício.

Informarmos ainda ser necessário envio à CPL - Comissão Permanente de Licitações da SEFAZ, solicitando a autorização para Adesão.

Certos de que teremos sucesso nesse projeto, atentamente,



Iguatemi Esteve Lins
Gerente

Tocantins Market - Análise e Investigação de Mercado Ltda.
CNPJ: 04.038.104/0001-46



Governo do Estado do Tocantins
Secretaria da Fazenda
Gabinete do Secretário

Contrato nº 000 /2009.

Termo de Contrato celebrado entre o ESTADO DO TOCANTINS, por intermédio da SECRETARIA DA FAZENDA e a empresa TOCANTINS MARKET – ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO DE MERCADO LTDA

Processo nº 2009 2529 000207

O ESTADO DO TOCANTINS, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da SECRETARIA DA FAZENDA inscrita no C.N.P.J nº 25 043 514/0001-55, neste ato representada por seu secretário MARCELO OLÍMPIO CARNEIRO TAVARES brasileiro, portador da C.I. nº 938.821 SSP/TO, inscrito no CPF/MF nº 508.404.601-04, simplesmente denominado CONTRATANTE e a empresa TOCANTINS MARKET – ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO DE MERCADO LTDA, inscrita no C.N.P.J nº 04.038.104/0001-46, com sede na 104 Norte Av. LO-04, Lote 41, Palmas – TO, neste ato representada por seu procurador, IGUATEMI ESTEVE LINS, brasileiro, portador da C.I. nº 2.527.918 SSP/DF, inscrito no CPF/MF nº 231.629.450-20, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, resolvem na forma da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 2.435/2005, e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, firmar o presente CONTRATO, elaborado de acordo com a minuta examinada pela PROCURADORIA GERAL DO ESTADO, ex-vi do disposto no parágrafo único do art. 38, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, mediante as disposições expressas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada em serviços de implementação e operação da Central de Relacionamento com o Contribuinte, na forma humana e eletrônica, com disponibilização de instalações físicas, infraestrutura de rede e de equipamentos de informática, equipamentos de telefonia e telecomunicações, recursos humanos, mobiliários, materiais, software para registro e acolhimento de atendimentos, conforme especificado no Edital do Pregão Presencial para Registro de Preços nº 116/2008 e seus anexos.

Parágrafo único – A prestação dos serviços objeto do presente contrato, para a Secretaria da Fazenda, inclui o detalhamento constante do quadro descrito a seguir, e nas condições constantes do Edital.

Item	Discriminação	UN	Quant.	Vr Unit	Subtotal
01	Posição de Atendimento – PA	UN	14	6.072,56	85.015,84
02	Posto de Apoio à Gestão	UN	01	9.812,17	9.812,17
03	Parametrização	h	176	58,01	10.209,76
16	Sistema de Atendimento (Front-End)	Licença	14	250,02	3.500,28
Valor total mensal					108.538,05

CLÁUSULA SEGUNDA – DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

2.1 – Os serviços prestados pela Central de Atendimento deverão obedecer ao seguinte horário de funcionamento:

2.1.1 – Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;

2.1.2 – Atendimento Receptivo Humano: de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 8h às 20h, diariamente;

2.1.3 – Telemarketing Ativo: de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 9h às 21h;

TOCANTINS MARKET

Aristocleides
Mat. 693644-7 SEFAZ-TO
OAB-TO 3.270

[Handwritten signatures and initials]



Governo do Estado do Tocantins
Secretaria da Fazenda
Gabinete do Secretário

2.1.4 - Posto de Apoio à Gestão - PAG de segunda-feira a sexta-feira, no horário comercial

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E DO REAJUSTE

3.1 - O preço dos trabalhos a serem executados pela CONTRATADA é o que consta da proposta de preços vencedora do processo licitatório, ou seja, R\$ 108.538,05 (cento e oito mil, quinhentos e trinta e oito reais e cinco centavos) mensais, perfazendo o valor total de R\$ 1.302.456,60 (um milhão, trezentos e dois mil quatrocentos e cinquenta e seis reais e sessenta centavos) para os serviços descritos no Anexo II do Edital.

3.2 - O preço do fornecimento dos serviços será fixo e irremovível nos termos da Lei 10.192/2001, podendo ser revisto e atualizado por ocasião da formalização de termo aditivo, preservando a vantagem para a Administração Pública.

CLÁUSULA QUARTA - DO RECURSO FINANCEIRO

4.1 - As despesas e ou custeio dos serviços objeto desta licitação serão atendidos com recursos provenientes da dotação orçamentária consignada no programa de trabalho 25.010.04.122.0195.2001, natureza de despesa 3.3.90.36, Fonte 0100.

CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR E PAGAMENTOS CONTRATUAIS

5.1 - O pagamento pelos serviços executados ocorrerá na moeda vigente no País em até 30 (trinta) dias da apresentação da Nota Fiscal referente ao serviço prestado.

CLÁUSULA SEXTA - DA GARANTIA CONTRATUAL

6.1 - A CONTRATADA, como garantia do cumprimento das obrigações assumidas no presente instrumento, entrega à Diretoria de Gestão Administrativa da CONTRATANTE, no ato da assinatura deste instrumento, a importância de R\$ 65.122,83 (sessenta e cinco mil cento e vinte e dois reais e oitenta e três centavos), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do objeto contratado, mediante comprovante de depósito na conta corrente número 80.145-3, GOV TO - Caução, agência 3.615-3, do Banco do Brasil.

Parágrafo único - O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato e a reposição de seu valor, se for o caso, realizar-se-á em até 72 (setenta e duas) horas contadas do recebimento da notificação da CONTRATANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

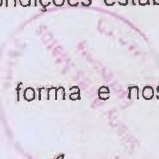
7.1 - O prazo de vigência contratual deste instrumento vigorará a partir da data de sua assinatura por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na ocorrência de uma das hipóteses no Art. 57 da Lei nº 8.666/93 mediante termo aditivo.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

8.1 - DOS DIREITOS:

8.1.1 - Da CONTRATANTE: receber o objeto do contrato nas condições estabelecidas no Edital, na Proposta vencedora e neste Contrato.

8.1.2 - Da CONTRATADA: receber os valores ajustados, na forma e nos prazos convencionados.





Governo do Estado do Tocantins
Secretaria da Fazenda
Gabinete do Secretário

8.2 – DAS OBRIGAÇÕES:

8.2.1 – DA CONTRATADA:

8.2.1.1 – Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações do Termo de Referência;

8.2.1.2 – cumprir rigorosamente os prazos pactuados;

8.2.1.3 – providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pela CONTRATANTE quanto à prestação do serviço;

8.2.1.4 – observar rigorosamente as legislações trabalhistas responsabilizando-se pelos salários, encargos sociais, previdenciários, securitários, taxas, impostos e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal;

8.2.1.5 – manter atualizados, durante toda a execução do Contrato, os documentos apresentados sob pena de suspensão do pagamento;

8.2.1.6 – apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, comprovação de cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigíveis;

8.2.1.7 – responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à CONTRATANTE ou a terceiros;

8.2.1.8 – possuir em suas instalações físicas ambientes, para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego, com adequada luminosidade, ventilação, aclimação, higiene e segurança;

8.2.1.9 – substituir de imediato, a qualquer tempo e por determinação da CONTRATANTE, os empregados de sua equipe de trabalho que não atenderem às exigências do Contrato e aos padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho de suas funções;

8.2.1.10 – alocar somente pessoas de alta qualificação técnica e experiência na prestação de serviços;

8.2.1.11 – dispor os operadores em suas respectivas PA (Posições de Atendimento) devidamente equipadas, conforme descrito no edital, de forma a atender as necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de tele-atendimento;

8.2.1.12 – não utilizar nem permitir que terceiros ou empregados seus utilizem, fora das condições e ambiente de trabalho, as informações geradas e armazenadas relativas aos atendimentos realizados aos cidadãos, bem como aquelas relativas a normas e procedimentos determinados pela CONTRATANTE, ou qualquer outra obtida em decorrência do serviço, zelando pelo sigilo e guarda das informações recebidas e/ou geradas pelos cidadãos;

8.2.1.13 – cumprir as metas de atendimento estabelecidas, somente alterando-as mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, após análise gerencial dos dados. As metas deverão ser formalizadas e assinadas pelas partes;

8.2.1.14 – apresentar à CONTRATANTE sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de tele-atendimento;

8.2.1.15 – fazer cumprir normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados;

8.2.1.16 – cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do tele-atendimento receptivo e ativo bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregos;

8.2.1.17 – garantir as facilidades necessárias e o acesso de servidores da CONTRATANTE indicados formalmente pela mesma às suas dependências, para a realização dos serviços de auditoria nos serviços contratados;

8.2.1.18 – dar ciência imediata e oficial por escrito à CONTRATANTE qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (hardwares e softwares), em especial fatos operacionais, utilizados para a realização dos mesmos;

8.2.1.19 – prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela CONTRATANTE, documentando-as;



Governo do Estado do Tocantins
Secretaria da Fazenda
Gabinete do Secretário

8.2.1.20 – corrigir, a suas expensas, imperfeições ou omissões nos serviços executados, submetendo informações e resultados à apreciação de representantes da **CONTRATANTE**, para averiguações periódicas, conforme determinado pela Administração Pública;

8.2.1.21 – responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para instalação e execução dos serviços em suas instalações;

8.2.1.22 – disponibilizar locais e recursos necessários para a realização dos treinamentos, seja por parte da **CONTRATADA**, seja por parte da **CONTRATANTE**;

8.2.1.23 – produzir, editar e disponibilizar para uso no tele-atendimento mensagens necessárias ao atendimento pela URA;

8.2.1.24 – somente permitir e disponibilizar acesso nos sistemas aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do tele-atendimento da **CONTRATANTE**, a funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente pela **CONTRATANTE**, observando, rigorosamente, a classificação por restrição;

8.2.1.25 – apresentar mensalmente, no último dia do mês corrente, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados;

8.2.1.26 – cumprir todas as exigências, determinações e especificações do Termo de Referência, independente de em qual item estejam dispostas, bem como aquelas determinadas por legislações municipais, estaduais e federais e normas e regulamentos sindicais e da categoria;

8.2.1.27 – manter as condições especificadas, determinadas e exigidas no Termo de Referência, no mínimo durante a vigência do Contrato;

8.2.1.28 – executar a gestão do serviço operacional do serviço de teleatendimento ativo e receptivo da **CONTRATANTE**, em suas dependências, exercendo todas as atividades descritas neste Contrato, de acordo com as políticas, diretrizes, normas, padrões e índices determinados, de forma explícita pela **CONTRATANTE**;

8.2.1.29 – disponibilizar ambiente exclusivo em suas dependências para eventuais visitas dos representantes da **CONTRATANTE**, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços licitados;

8.2.1.30 – disponibilizar à **CONTRATANTE** em seus ambientes operacionais e sem nenhum ônus, acesso à internet para os sistemas e serviços a serem disponibilizados na central;

8.2.1.31 – reparar, corrigir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o serviço executado, quando forem verificados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

8.2.1.32 – fornecer sistema que para sustentação operacional (Front-End), assim como todos os meios necessários para sua conectividade;

8.2.1.33 – responsabilizar-se pela manutenção e customização dos módulos de registros de manifestações e/ou a base de cadastros de informações.

8.2.2 – DA CONTRATANTE

8.2.2.1 – Definir políticas e padrões dos serviços de teleatendimento;

8.2.2.2 – exercer controle, administração e gestão do Contrato, além da aferição, acompanhamento e controle por indicadores e metas de desempenho do cumprimento das diretrizes determinadas;

8.2.2.3 – realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos multiplicadores da equipe da **CONTRATADA**, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pelo Governo aos cidadãos. Os multiplicadores determinados serão os responsáveis pelo repasse das informações e dos serviços aos operadores;

8.2.2.4 – disponibilizar 01 (um) servidor que atuará como suporte no período de transição da operacionalização dos serviços de tele-atendimento;

8.2.2.5 – determinar a substituição de imediato e a qualquer tempo dos empregados da **CONTRATADA** que não atenderem às exigências do Contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das suas funções;

8.2.2.6 – prestar todas as informações necessárias à **CONTRATADA** para a execução dos serviços;



Governo do Estado do Tocantins
Secretaria da Fazenda
Gabinete do Secretário

- 8.2.2.7 – pagar as faturas apresentadas pela CONTRATADA no seu vencimento;
- 8.2.2.8 – notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços;
- 8.2.2.9 – providenciar junto à Concessionária de Serviços de Telefonia a disponibilização dos links de voz E1 necessários ao tele-atendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos à CONTRATANTE;
- 8.2.2.10 – arcar com o pagamento das faturas dos serviços telefônicos entrantes e saíntes, bem como todas as despesas de links de voz E1;
- 8.2.2.11 – responsabilizar-se pelo fornecimento dos mailings para realização de chamadas ativas.

CLÁUSULA NONA – DA INEXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1 – A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa, previstos nas leis que regem este Contrato.

CLÁUSULA DEZ – DA RESCISÃO

10.1 – Este Contrato poderá ser rescindido:

- por ato unilateral da Administração Pública nos casos previstos nos incisos I a XII e XVII, do Artigo 78, da Lei Federal nº 8.666/93;
- desde que conveniente para a CONTRATANTE, e por consenso entre as partes, reduzido a termo no processo de licitação;
- Judicialmente, nos termos da legislação.

10.2 – a rescisão do Contrato implicará a retenção de créditos decorrentes da contratação, até os limites dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

CLÁUSULA ONZE – DAS PENALIDADES E DAS MULTAS

11.1 – O contrato se sujeita às seguintes penalidades:

- advertência, por escrito, sempre que ocorrerem irregularidades consideradas leves;
- multa sobre o valor total atualizado do Contrato.
 - de 5% (cinco por cento) pelo descumprimento de cláusula contratual ou norma da legislação pertinente;
 - de 10% (dez por cento) nos casos de inexecução parcial, de execução imperfeita ou em desacordo com as especificações ou de negligência na execução dos serviços contratados.
- suspensão do direito de contratar com a CONTRATANTE, em caso de reincidência no cometimento de atos que acarretem a penalidade de multa.

CLÁUSULA DOZE – DAS DISPOSIÇÕES LICITATÓRIAS

12.1 – Todas as condições constantes do procedimento licitatório que deu margem ao presente Contrato deverão ser respeitadas por ambas as partes, sob pena da aplicação das faculdades e das penalidades previstas no mesmo, bem como, na Lei das Licitações e demais normas aplicáveis a este instrumento.

CLÁUSULA TREZE – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

13.1 - A execução deste Contrato será acompanhada e fiscalizada por representante da CONTRATANTE, a ser designado posteriormente.



Governo do Estado do Tocantins
Secretaria da Fazenda
Gabinete do Secretário

CLÁUSULA QUATORZE – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

14.1 - A fiscalização, já tratada no presente instrumento, não exclui nem reduz a responsabilidade civil da **CONTRATADA**, inclusive por acidentes ou danos ocorridos com pessoas e bens que, provado, sejam decorrentes direta e exclusivamente de ato ou omissão de seus agentes e prepostos (Art. 70, da Lei 8.666/93), ressaltando-se ainda, que mesmo atestado o serviço, subsistirá a responsabilidade da **CONTRATADA** pela solidez, qualidade e segurança deste serviço.

CLÁUSULA QUINZE – DA TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO

15.1 - A **CONTRATADA** não poderá transferir o presente contrato, no todo ou em parte, nem poderá subcontratar os serviços relativos ao seu objeto sem o expresso consentimento da **CONTRATANTE**, por escrito, sob pena de rescisão do ajuste.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DA PUBLICAÇÃO

16.1 – Incumbirá à **CONTRATANTE** providenciar a publicação deste Contrato, por extrato, na Imprensa Oficial até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura

CLÁUSULA DEZESSETE – DO REGISTRO

17.1 – O presente Contrato será submetido ao registro no **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO**, de acordo com as normas aplicadas à espécie.

CLÁUSULA DEZOITO – DO FORO

18.1 Por pertinente, as partes estabelecem que o Foro de Palmas, Capital do Estado do Tocantins, é o competente para dirimir dúvidas oriundas deste instrumento

Palmas –TO, de _____ de 2009

MARCELO OLÍMPIO CARNEIRO TAVARES
Secretário da Fazenda

IGUATEM ESTEVE LINS
Procurador

Testemunhas.

1.
CPF nº _____
Katiúscia Pereira Rodrigues
Gerente de Núcleo
Mat. 824383-5 SEFAZ-TO

2. _____
CPF nº _____



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

A(s) assinatura(s) abaixo garante(m) a autenticidade/validade deste documento.

EDIMILSON LACERDA LOPES

Cargo: COORDENADOR(A) - Matrícula: 236373

Código de Autenticação: 3e7a45b7c0426682ac8bbae5151e1c09 - 19/11/2015 16:33:19