



**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001 - Bairro Serra Verde / Belo Horizonte - CEP 31630-901

Versão v.20.09.2020.

**ATA DE REGISTRO DE PREÇO**

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 88/2022**

Pelo presente instrumento, o Estado de Minas Gerais, entidade de direito público, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, ÓRGÃO GERENCIADOR deste Registro de Preços, e o BENEFICIÁRIO abaixo indicado, sujeitando-se às determinações contidas na Lei Federal nº. 8.666, de 21/06/1993, [Lei Federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002](#); [Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006](#); [Lei Estadual nº. 14.167, de 10 de janeiro de 2002](#); [Lei Estadual nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001](#); [Lei Estadual 20.826, de 31 de julho de 2013](#); pelos [Decretos Estaduais nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012](#); nº 48.012 de 22 de julho de 2020; [nº. 46.311, de 16 de setembro de 2013](#); [nº. 47.524, de 6 de novembro de 2018](#); [nº. 47.437, de 26 de junho de 2018](#); [nº. 37.924, de 16 de maio de 1996](#); pelas [Resoluções Conjuntas SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016](#); [nº 8.898 de 14 de junho 2013](#); nº 3.458 de 22 de julho de 2003; [com suas alterações posteriores](#); Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro 2018 e as demais normas legais correlatas, pelas condições estabelecidas pelo edital de **PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS - PLANEJAMENTO Nº 382/2021**, firmam a presente Ata de Registro de Preços, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

**ÓRGÃO GERENCIADOR:** Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, por intermédio do Centro de Serviços Compartilhados - CSC

**ENDEREÇO:** Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves – Rodovia Papa João Paulo II, 4001 - Edifício Gerais - 2º andar, Bairro Serra Verde - Belo Horizonte/MG - CEP: 31.630.901

**CNPJ/MF:** 05.461.142.0001-70

**REPRESENTANTE LEGAL:** Rodrigo Ferreira Matias, portador do CPF nº \*\*\*.943.356.\*\*

**BENEFICIÁRIO:** SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA

**ENDEREÇO:** Rua do Apolo, Nº 207, Bairro: Recife, Recife/PE, CEP: 50.030-220

**CNPJ/MF:** 22.148.707/0001-82

**REPRESENTANTE LEGAL:** Rosielma Jacédina Andrade Eduardo

**CPF/MF:** \*\*\*.293.504.\*\*

**E-MAIL:** licitacoes@speedmais.com.br / projetos@speedmais.com.br

**TEL:** (81) 3036-4888 / (81) 4003-1588

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. A presente Ata tem por objeto estabelecer as condições que disciplinarão o Registro de Preços para contratação de serviços de Contact Center e Plataforma Multicanais, mediante contrato ou documento equivalente, conforme especificações e condições previstas no edital e seus anexos, sob demanda, futura e eventual, para Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado de Minas Gerais.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS PREÇOS REGISTRADOS**

2.1. Os valores a serem pagos aos Beneficiários serão apurados de acordo com os preços unitários registrados nesta Ata de Registro de Preços:

					UNIDADE	VALOR	VALOR
PADRÃO - Ata de RP de Serviço SEPLAG/CECOMP 47178641 SEI 1500.01.0103313/2021 - 14 / pg. 1							

LOTE	ITEM	CÓDIGO E DESCRIÇÃO	TIPOS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	UNIDADE DE AQUISIÇÃO	%USA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	1	111686 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTICANAL = UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - USA	ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO TELEFÔNICO	17.709.000	UNIDADE	100%	R\$ 2,44	R\$ 43.209.960,00
			ATENDIMENTO ATIVO HUMANO TELEFÔNICO		UNIDADE	70%	R\$ 1,71	
			E-MAIL/FORMULÁRIO ELETRÔNICO/FALE CONOSCO		UNIDADE	95%	R\$ 2,32	
			UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL ELETRÔNICA (URA)		UNIDADE	2%	R\$ 0,05	
			ATENDIMENTO VIA CHAT HUMANO		UNIDADE	42%	R\$ 1,02	
			ATENDIMENTO VIA CHATBOT		UNIDADE	19%	R\$ 0,46	
			MENSAGEM ATIVA (NOTIFICAÇÕES) VIA WHATSAPP		UNIDADE	10%	R\$ 0,24	
			ATENDIMENTO VIA VOICEBOT		UNIDADE	12%	R\$ 0,29	
1	2	34401 - SERVICOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACAO - HORAS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	HORAS DE DESENVOLVIMENTO	29.928	HORA HOMEM	-	R\$ 105,52	R\$ 3.158.002,56
VALOR TOTAL:								R\$ 46.367.962,56

2.1.1. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, não estando obrigada a adquirir uma quantidade mínima, facultando-se a realização de licitação específica para a contratação pretendida, sendo assegurada ao beneficiário do Registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

2.1.2. Os quantitativos solicitados são estimados e representam as previsões dos Órgãos e Entidades para as compras durante o prazo de vigência deste instrumento.

### 3. **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES E NÃO PARTICIPANTES**

3.1. O órgão gerenciador será a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, através do Centro de Serviços Compartilhados.

3.2. São participantes deste Registro de Preços, os seguintes órgãos:

- 3.2.1. SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DE MINAS GERAIS;
- 3.2.2. SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE;
- 3.2.3. SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL;
- 3.2.4. SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO;

- 3.2.5. POLICIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS;
- 3.2.6. INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MINAS GERAIS;
- 3.2.7. INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MILITARES DO ESTADO DE MINAS GERAIS;
- 3.2.8. FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS;
- 3.2.9. DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E ESTRADAS DE RODAGEM;
- 3.2.10. UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS.

3.3. Poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços, ainda, outros entes da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional que não tenham participado do certame, mediante prévia anuência do órgão gerenciador, desde que devidamente justificada a vantagem e respeitadas, no que couber, as condições e as regras estabelecidas no Decreto Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013 e na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

3.4. Caberá ao beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não da prestação do serviço, desde que esta prestação não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.

3.5. As adesões à ata de registro de preços são limitadas, ainda, em sua totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem.

3.6. As aquisições ou contratações adicionais, por outros órgãos/entidades não poderão exceder, por órgão/entidade, a cem por cento dos quantitativos registrados na Ata de Registro de Preços.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA**

4.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, improrrogáveis, a contar da data de sua publicação.

4.2. O fornecedor ficará obrigado a atender todos os pedidos efetuados durante a vigência desta Ata.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA - DA ALTERAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

5.1. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

5.2. Os preços registrados poderão ser revistos, em decorrência de eventual variação daqueles praticados no mercado, ou de fato que altere o custo dos serviços prestados, conforme dispõe os termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 65 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

5.3. Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado, o órgão gerenciador deverá:

5.3.1. Convocar o fornecedor visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;

5.3.2. Liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso frustrada a negociação;

5.3.3. Convocar os licitantes detentores de registros adicionais de preços e, na recusa desses ou concomitantemente, os licitantes remanescentes do procedimento licitatório, visando a igual oportunidade de negociação, observada a ordem de registro e classificação.

5.4. A cada pedido de revisão de preço deverá o fornecedor comprovar e justificar as alterações havidas, demonstrando analiticamente a variação dos componentes dos custos devidamente justificada.

5.5. É vedado ao contratado interromper a prestação de serviços enquanto aguarda o trâmite do processo de revisão de preços, estando, neste caso, sujeito às sanções previstas no Edital Convocatório, salvo a hipótese de liberação do fornecedor prevista nesta Ata.

5.6. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação parcial ou total da Ata de Registro de Preços, mediante publicação no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, e adotar as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa, nos termos do inciso III do §1º do art. 15 do Decreto Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013.

5.7. É proibido o pedido de revisão com efeito retroativo.

5.8. Havendo qualquer alteração, o órgão gerenciador encaminhará cópia

atualizada da Ata de Registro de Preços aos órgãos participantes, se houver.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO**

6.1. O fornecedor poderá ter o seu registro cancelado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa em processo administrativo específico, quando:

6.1.1. Não cumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

6.1.2. Não retirar a respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, ou não assinar o contrato, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

6.1.3. O beneficiário não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;

6.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002.

6.2. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

6.2.1. Por razões de interesse público;

6.2.2. A pedido do fornecedor, com a devida autorização da Administração.

6.3. Em qualquer das hipóteses acima, o órgão gerenciador comunicará o cancelamento do registro do fornecedor aos órgãos participantes, se houver.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA CONTRATAÇÃO COM OS FORNECEDORES**

7.1. A contratação com o fornecedor registrado observará a classificação segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva da licitação que deu origem à presente Ata e será formalizada mediante (a) termo de contrato, (b) emissão de nota de empenho de despesa; ou (c) ordem de serviço; conforme disposto no artigo 62 da Lei nº 8.666/93, e obedecidos os requisitos pertinentes do Decreto Estadual nº 46.311/13.

7.2. O órgão convocará o fornecedor com preço registrado em Ata para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, (a) efetuar a retirada da Nota de Empenho ou instrumento equivalente, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e na Ata de Registro de Preços.

7.3. Esse prazo poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor e aceita pela Administração.

7.4. Previamente à formalização de cada nota de empenho, ordem de serviço ou instrumento equivalente, o Órgão participante realizará consulta ao SICAF, CAFIMP e CAGEF para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

8.1. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002, no Decreto Estadual nº 48.012 de 22 de julho de 2020 e no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

8.1.1. advertência por escrito;

8.1.2. multa de até:

8.1.2.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

8.1.2.2. 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia de execução exigida;

8.1.2.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor da prestação de serviços após ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entrega do objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;

8.1.2.4. 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

8.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

8.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 5 anos (cinco anos), nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002 e do art. 49 do Decreto Estadual nº 48.012 de 22 de julho de 2020;

8.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

8.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 8.1.1, 8.1.3, 8.1.4 e 8.1.5

8.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao INFRATOR e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

8.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei 8.666, de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 2002.

8.5. 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.

8.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

8.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

8.7. As sanções relacionadas nos itens 8.1.3, 8.1.4 e 8.1.5 serão obrigatoriamente registradas e publicadas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP e no Cadastro Geral de Fornecedores no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Estadual - CAGEF.

8.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

8.8.1. Retardarem a execução do objeto;

8.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

8.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

8.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

## **9. CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

9.1. Ficam vinculados a esta Ata, independente de transcrição, o Termo de Referência e o edital de licitação.

9.2. Cabe ao Centro de Serviços Compartilhados da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão gerar o extrato e solicitar a publicação da Ata no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, conforme Decreto Estadual nº 46.311 de 16 de setembro de 2013.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO**

10.1. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes da presente Ata de Registro de Preços, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Por estarem justas e acertadas, firmam os partícipes o presente instrumento, em meio eletrônico, por meio do Sistema Eletrônico de Informações de Minas Gerais.

Representante do Órgão/Entidade

Representante da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **Rosielma Jacédina Andrade Eduardo, Usuário Externo**, em 30/05/2022, às 11:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Ferreira Matias, Subsecretário(a)**, em 30/05/2022, às 15:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **47178641** e o código CRC **C72F321F**.

Referência: Processo nº 1500.01.0103313/2021-24

SEI nº 47178641