



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

CONTRATO Nº 051/2021 - SEAD

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM 62 MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E A EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 01.409.580/0001-38, neste ato representado nos termos do § 2º do art. 47 da Lei Complementar nº 58/2006, alterada pela Lei Complementar nº 106/2006, pelo Procurador – Chefe da Advocacia Setorial da SEAD, nomeado pelo Decreto de 01 de março de 2021, **DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta Capital, inscrito na OAB/GO sob o nº 23510 e CPF/MF nº 878.729.431-15, com a interveniência da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.476.034/0001-82, com sede na Rua 82, nº 400, 7º andar, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Setor Sul, nesta capital, ora representada por seu titular **BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta Capital, portador do RG nº 4602501 DGPC/GO e CPF nº 010.134.721-95, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**, inscrita sob o CNPJ nº 34.028.316/0013-47, estabelecida na Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, nº 11, Setor Central, Goiânia-GO, CEP 74003-901, neste ato representada pelo Sr. **ALEX DO NASCIMENTO**, residente e domiciliado no Distrito Federal, portador do RG nº 1156187 SSP-DF, e inscrito no CPF nº 603.228.101-91, e **EUGENIO WALTER PINCHEMEL MONTENEGRO CERQUEIRA NOVAIS** residente e domiciliado nesta Capital, portador do RG nº 3.990.186 SSP-DF, inscrito no CPF nº 212.807.461-49, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, firmam o presente contrato para a prestação de serviços especializados de atendimento ao cidadão em 62 municípios do Estado de Goiás, mediante **Processo Administrativo nº 202000005030705**, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Estadual n.º 17.928/2012, na Lei Complementar LC n.º 117/2015, Decretos Estaduais n.º 7.466/2011 e 9.666/2020 e suas posteriores alterações, Decreto 9.376/2019, Decreto 9.649/2020 e demais normas vigentes à matéria, bem como as condições estabelecidas no Termo de Referência e em seus anexos e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas no Termo de Referência e seus anexos. A contratação deve considerar o definido abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Prestação de serviço de atendimento	Realização de atendimentos relativos aos serviços estabelecidos pela Secretaria de Estado da Administração nos municípios goianos.	Atendimento finalizado com conclusão da solicitação

1.2. Integram este Contrato, independentemente de sua transcrição, o Termo de Referência e seus anexos, a Proposta da CONTRATADA, Cláusula Arbitral e demais elementos constantes do referido processo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DESCRIÇÃO

2.1. Contratação da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para prestação de serviços especializados de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás.

2.2. Será escopo deste contrato a prestação de atendimento para um conjunto de **26 (vinte e seis)** serviços públicos, indicados pela Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme “**Serviços de Atendimento**” - **ANEXO I** do Termo de Referência, que serão realizados integralmente sem acarretar prejuízo ao cidadão com novas etapas ou exigências, maiores prazos de entrega, limitações para os atendimentos e custos não previstos.

Serviços de Atendimento

ITEM	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo: Emissão IPVA, Emissão de boletos de multas, 2ª Via de CRLV, Emissão de certidão negativa, Emissão de DARE infração, Emissão de boleto Ipasgo, Certidão de quitação eleitoral, Certidão de crimes eleitorais, Prestação de informações cadastrais - 2ª parte, Emissão de Guia de trânsito animal e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	42.618
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como: Licença de pesca federal, licença de pesca estadual, Transferência de	Unidade - Atendimento	53.354

		propriedade de veículo, Comunicado de venda de veículo, Emissão de Guia de Trânsito animal – 1º parte, Boletim de ocorrências online e outros que se fizerem necessários.		
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como: Recadastramento anual de aposentados e pensionistas, Alteração bancária Ipasgo, Mudança de plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	9.238
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como: Atestado de bons antecedentes criminais, 2ª Via CRV e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	13.394
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como: Emissão de boleto da dívida ativa, Emissão de DARE parc. IPVA, Prestações de informações cadastrais – 1ª parte, Parcelamento IPVA Detran, parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	19.023
TOTALS				137.627

2.3. Os serviços serão prestados nos 62 (sessenta e dois) municípios a seguir:

1. Água Fria de Goiás	21. Fazenda Nova	41. Novo Gama
2. Águas Lindas de Goiás	22. Flores de Goiás	42. Novo Planalto
3. Alvorada do Norte	23. Formosa	43. Padre Bernardo
4. Amaralina	24. Formoso	44. Pilar de Goiás
5. Araguapaz	25. Guaraitá	45. Porangatu
6. Baliza	26. Guarani de Goiás	46. Posse

7. Bonópolis	27. Guarinos	47. Santa Cruz de Goiás
8. Buritinópolis	28. Heitoraí	48. Santa Rita do Araguaia
9. Cabeceiras	29. Iaciara	49. Santa Rita do Novo Destino
10. Campinaçu	30. Mambaí	50. Santa Tereza de Goiás
11. Campo Limpo de Goiás	31. Matrinchã	51. Santa Terezinha de Goiás
12. Campos Belos	32. Maurilândia	52. Santo Antônio do Descoberto
13. Cavalcante	33. Monte Alegre de Goiás	53. São Domingos
14. Colinas do Sul	34. Montividiu do Norte	54. São João D'Aliança
15. Corumbá de Goiás	35. Morro Agudo de Goiás	55. São Miguel do Araguaia
16. Crixás	36. Mundo Novo	56. Simolândia
17. Damianópolis	37. Mutunópolis	57. Sítio D'Abadia
18. Diorama	38. Niquelândia	58. Teresina de Goiás
19. Divinópolis de Goiás	39. Nova Crixás	59. Trombas
20. Faina	40. Nova Roma	60. Uirapuru
		61. Vila Boa
		62. Vila Propício

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes do presente contrato, cujo valor total é de **R\$764.991,80 (setecentos e sessenta e quatro mil, novecentos e noventa e um reais e oitenta centavos)**, correrão à conta da Dotação Orçamentária 2021.18.01.04.122.1014.2051.03, Fonte 100, oriunda da SEAD, constante do vigente Orçamento Geral do Estado, conforme Nota de Empenho nº 00181 de 08/09/2021 e o

restante nos exercícios subsequentes sob dotações orçamentárias apropriadas da SEAD que deverão ser indicadas na respectiva Lei Orçamentária.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

4.1. O Valor Estimado Total para esta contratação no período de 12 (doze) meses é de **R\$764.991,80 (setecentos e sessenta e quatro mil, novecentos e noventa e um reais e oitenta centavos):**

Item	Classificação	Descrição	Und	Qtd	Valor Médio Unitário	Valor Médio Total
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo: Emissão IPVA, Emissão de boletos de multas, 2ª Via de CRLV, Emissão de certidão negativa, Emissão de DARE infração, Emissão de boleto Ipasgo, Certidão de quitação eleitoral, Certidão de crimes eleitorais, Prestação de informações cadastrais - 2ª parte, Emissão de Guia de trânsito animal e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	42.618	R\$2,60	R\$110.806,80
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como: Licença de pesca federal, licença de pesca estadual, Transferência de propriedade de veículo, Comunicado de venda de veículo, Emissão de Guia de Trânsito animal – 1º parte, Boletim de ocorrências online e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	53.354	R\$8,90	R\$474.850,60
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como: Recadastramento anual de aposentados e pensionistas, Alteração bancária Ipasgo, Mudança de plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	9.238	R\$6,20	R\$57.275,60
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como:	Unidade - Atendimento	13.394	R\$4,00	R\$53.576,00

		Atestado de bons antecedentes criminais, 2ª Via CRV e outros que se fizerem necessários.				
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como: Emissão de boleto da dívida ativa, Emissão de DARE parc. IPVA, Prestações de informações cadastrais – 1ª parte, Parcelamento IPVA Detran, parcelamento Ipagso e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	19.023	R\$3,60	R\$68.482,80
TOTAIS				137627		R\$764.991,80

4.2. Consta, em anexo, proposta de preços apresentada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, com o método completo de composição dos preços para cada classificação de serviço, o que permite a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados, atendendo as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

4.3. A referida proposta de preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidas no TR e o valor apresentado contempla todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da lei, inclusive com eventual adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás. Vale destacar que não deverão ser computados custos com frete para os serviços de envio de documentos constantes do Anexo I do Termo de Referência, visto que a Contratante ficará responsável por recolher tais documentos.

4.4. É responsabilidade da Contratada dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os encargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviços.

4.5. Fica acordado entre as partes que o valor previsto para os serviços objeto da presente contratação é fixo e irrevogável durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência do contrato de prestação de serviços, após, o valor poderá ser reajustado anualmente de acordo com a média da variação anual do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, com sua execução iniciando-se a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pelo Gestor do Contrato formalmente designado.

5.2. O contrato poderá ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art.57. inciso II, da Lei nº 8.666/93, sendo condição indispensável para sua eficácia a publicação do extrato no Diário Oficial do Estado de Goiás.

5.3. Para a prorrogação, devem ser observados os seguintes requisitos:

5.3.1. A Contratada manifeste formalmente o interesse na prorrogação em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do ajuste;

5.3.2. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

5.3.3. Os serviços tenham sido prestados de acordo com a quantidade prevista;

5.3.4. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Contratante;

5.3.5. A Contratante mantenha interesse na realização do serviço.

5.4. O contrato poderá ser rescindido pelos motivos elencados nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e nas formas previstas no artigo 79 da mesma Lei. Além das demais formas previstas legalmente, o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por qualquer das partes, com 30 (trinta) dias de antecedência, contados da data do recebimento da referida comunicação, pela outra parte, sem direito a quaisquer indenizações ou compensações para a CONTRATADA.

5.5. E ainda, sem prejuízo de outras sanções, constitui motivo para a rescisão contratual pela CONTRATANTE, a subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos serviços objeto deste contrato, sem a prévia e expressa autorização da mesma, quando ultrapassado o percentual de 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO DO OBJETO

6.1. O futuro contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

6.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no quantitativo do objeto contratado até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA- DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1. Os serviços serão prestados de forma presencial e obedecendo às diretrizes da Secretaria de Estado da Administração - SEAD e do órgão gestor de cada serviço, na estrutura física da CONTRATADA, de acordo com seus horários e dias de funcionamento e com todos os recursos necessários fornecidos pela CONTRATADA.

7.2. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados e os sistemas de segurança e deverá treinar, capacitar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos de gestão e exigências constantes no TR.

7.3. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

7.3.1 Para a prestação dos serviços, a infraestrutura física e tecnológica e os sistemas informatizados e de segurança (solução tecnológica) da CONTRATADA devem ser compatíveis com o especificado no **ANEXO II do Termo de Referência - Requisitos da Plataforma Tecnológica**. Se necessário para a correta execução do processo de atendimento de cada serviço e para o acompanhamento da quantidade de serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar a adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás ou utilizar a plataforma indicada pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação – SEDI.

7.3.2 Deverá a CONTRATADA fornecer um conjunto de relatórios online, por atendimento e de forma consolidada, que permitam à gestão contratual da Administração acompanhar e avaliar o atendimento que está sendo prestado, com base nos requisitos documentados conforme **ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica do Termo de Referência**.

7.3.3 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicação e as diversas tecnologias que compõem esta infraestrutura para a prestação dos serviços, incluídos os

equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação dos atendimentos.

7.3.4 A CONTRATADA deverá apresentar e validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade de cada serviço.

7.4. SUPORTE TÉCNICO

7.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte técnico de forma a garantir a estabilidade da solução tecnológica em todas as suas localidades. Esta equipe deverá manter comunicação com a equipe responsável nos órgãos e na SEDI e, sempre que solicitada, repassar as informações necessárias para a manutenção do funcionamento das soluções tecnológicas.

7.5. SUPORTE DE ATENDIMENTO

7.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte de atendimento de forma a garantir a estabilidade do atendimento. Esta equipe deverá manter comunicação com o Membro da Equipe de Coordenação, responsável pela operacionalização dos atendimentos presenciais ao cidadão na Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão e, sempre que solicitada, repassar as informações solicitadas por esta equipe.

7.6. CAPACITAÇÃO

7.6.1 Para garantir que o atendimento seja prestado de maneira adequada (conforme requisitos de cada órgão responsável pelo serviço) e que os atendentes conheçam as funcionalidades da solução tecnológica utilizada, faz-se necessária a realização de capacitação inicial e também periódica, por meio de treinamentos presenciais ou de uma plataforma de capacitação.

7.6.2. As capacitações iniciais ou aquelas a serem realizadas a cada alteração no processo de cada serviço devem ser intermediadas junto ao órgão gestor do serviço pela Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão- SEAD.

7.6.3. Independentemente de haver necessidade de capacitação inicial ou alteração no processo de cada serviço, a CONTRATADA deve garantir a realização de capacitação periódica trimestral para melhoria contínua dos serviços prestados.

7.6.4. As capacitações, quando realizadas, devem ser realizadas pela CONTRATADA e informadas, através do **ANEXO III do Termo de Referência – Relatório de Capacitação, ao Gestor do Contrato.**

7.7. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES EXIGIDAS

7.7.1 Considerando que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento que somente são possíveis de serem atingidos por equipes capacitadas e engajadas, o treinamento dos atendentes deverá ocorrer de forma planejada, levando-se em consideração os requisitos de formação e perfil profissional a seguir:

1. **Escolaridade mínima:** ensino médio completo ou curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
2. **Atribuições básicas:**
 - Realizar o atendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
 - Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas;
 - Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade;
 - Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
 - Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.

3. **Perfil Profissional**

- Conhecimento básico de Internet;
- Boa capacidade de digitação;
- Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

7.8. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

7.8.1 A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será feita por meio do Gestor do Contrato (por parte da SEAD) e do PREPOSTO (por parte da CONTRATADA), além dos seguintes meios:

- Documento Oficial (Carta ou Ofício);
- Por meio de sistema informatizado para recebimento de demandas;
- Por meio de correspondência eletrônica (e-mail);

7.8.2 A comunicação formal não poderá ser realizada por meio de formas/aplicativos diversos dos citados no item **7.8.1**.

CLÁUSULA OITAVA – DA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

8.1. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE a partir da definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no **ANEXO IV do Termo de Referência - Acordo de Nível de Serviços**. A CONTRATADA terá até 120 (cento e vinte) dias para aquisição e implantação do sistema eletrônico de avaliação, de forma a atender os requisitos estabelecidos neste Termo. Durante este período, será utilizada avaliação em formulário físico.

8.1.1. No Acordo de Nível de Serviços está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as penalidades a serem aplicadas, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

8.1.2. Os relatórios mensais de Acordo de Nível de Serviços deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;

8.1.3. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e os prazos estabelecidos pelos indicadores.

8.1.4. Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

8.1.5. A partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviços sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

8.1.6. A simples aplicação de penalidade por descumprimento do Acordo de Nível de Serviços não exige a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no contrato.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

9.1.1. A CONTRATADA obriga-se a suprir postos de atendimento com materiais de expediente, bem como os específicos necessários à adequada prestação de serviços públicos contratados;

9.1.2. Manter a integridade física de sua estrutura de atendimento, não expondo o cidadão a riscos ou inconvenientes ou a situações que firam sua dignidade;

9.1.3. Manter acessibilidade de suas unidades físicas, promovendo a inclusão das pessoas com deficiência;

9.1.4. Acompanhar o atendimento em todos os municípios contemplados no ajuste contratual;

9.1.5. Realizar o atendimento estritamente dentro dos requisitos informados pela SEAD e pelo órgão gestor do atendimento;

9.1.6. Realizar, por meio de terminal eletrônico ao final de cada atendimento, a pesquisa de satisfação do usuário;

9.1.7. Contabilizar os atendimentos realizados, enviando mensalmente à SEAD o relatório com os valores levantados, por serviço e município, de acordo com o **ANEXO IV do Termo de Referência - Acordo de Nível de Serviços**;

9.1.8. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada para atendimento;

9.1.9. Manter os prazos praticados no Estado de Goiás ou praticar prazos menores para entrega dos documentos que não possam ser entregues imediatamente;

9.1.10. Cumprir, rigorosamente, as condições do Termo de Referência e os compromissos avençados neste Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;

9.1.11. Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas;

9.1.12. Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

9.1.13. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste TR, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;

9.1.14. Informar por escrito eventuais paralisações ou quaisquer anormalidades no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, e prestar os esclarecimentos que a CONTRATANTE julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à SEAD e ao cidadão;

9.1.15. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE;

9.1.16. Garantir, em relação aos seus profissionais contratados, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste contrato.

9.1.17. Assinar e acatar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE no ato de assinatura do contrato;

9.1.18. Autorizar a realização, pela CONTRATANTE, de vistorias periódicas nas dependências da CONTRATADA, com devido agendamento de horário e mediante a presença de um representante da CONTRATADA.

9.1.19. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de contratação.

9.2. SÃO EXPRESSAMENTE VEDADAS À CONTRATADA

9.2.1. A vinculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração.

9.2.2. Subcontratar outra empresa para a execução dos serviços objeto deste Termo, sem autorização da Administração Pública, quando ultrapassado o percentual permitido neste Termo de Referência, qual seja 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA.

9.3 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.3.1. Informar à CONTRATADA alterações relativas ao processo dos serviços contratados;

9.3.2. Intermediar junto aos órgãos a capacitação inicial para cada serviço contratado;

9.3.3. Intermediar junto aos órgãos nova capacitação sempre que houver alteração no processo dos serviços;

9.3.4. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada pela CONTRATADA para atendimento no que se refere à competência estadual;

9.3.5. Informar eventuais paralisações no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, sejam elas causadas por quaisquer motivos. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à CONTRATADA;

9.3.6. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TR;

9.3.7. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a prestação do serviço, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

9.3.8. Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado, podendo utilizar-se inclusive de vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA;

9.3.9. Realizar avaliações de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela CONTRATADA, sempre que aprover à Administração Estadual e sem necessidade de comunicação prévia, independentemente da existência de pesquisas realizadas pela CONTRATADA;

9.3.10. Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;

9.3.11. Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato;

9.3.12. Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, sempre em comunicação com a CONTRATADA;

9.3.13. Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis

pelos serviços prestados;

9.3.14. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato;

9.3.15. Verificar se os atendimentos foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

9.3.16. Fornecer, distribuir e recolher os documentos retidos pela CONTRATADA, mensalmente, assim como encaminhar os documentos aos órgãos responsáveis pelo arquivamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – SUBCONTRATAÇÃO

10.1. A subcontratação deve obedecer aos seguintes quesitos:

10.1.1. É permitida a subcontratação desde que respeite a limitação de 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA;

10.1.2. É permitida a subcontratação desde que sejam mantidas todas as especificações descritas neste Termo de Referência;

10.1.3. É vedada a subcontratação total do objeto do contrato;

10.1.4. A subcontratação de que trata este item não exclui a responsabilidade do contratado perante o órgão licitante quanto à qualidade técnica do serviço prestado;

10.1.5. A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços;

10.1.6. O Contratado originário deve submeter à apreciação da Contratante o pedido de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para habilitação nesta licitação;

10.1.7. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

10.1.8. O pagamento pela execução dos serviços será efetuado integralmente a CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - FORMA DE PAGAMENTO

11.1. A remuneração será devida, de acordo com a quantidade de atendimentos concluídos. Considera-se atendimento concluído aquele que atenda à solicitação do usuário e seja contabilizado pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA e CONTRATANTE.

11.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA e devidamente atestada pela CONTRATANTE, mediante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços;

11.3. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal *on-line* e tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;

11.4. O gestor terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para autorização do fechamento do período mensal. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como sanções não aplicadas.

11.5. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.

11.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o Estado de Goiás por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

11.7. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e o valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as penalidades, quando houver.

11.8. Na ocorrência de problemas ou falhas nos sistemas de responsabilidade da CONTRATADA que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos atendimentos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.

11.9. Por fim, havendo apuração dos atendimentos realizados por apenas 01 (uma) das partes, independentemente do motivo, realizar-se-á o pagamento do valor apurado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. DOS PAPÉIS E DAS RESPONSABILIDADES

ID	PAPÉL	Definição/Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis
2	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
3	Fiscal Técnico	Servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato
4	Preposto do Contrato	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE,

	(Empresa CONTRATADA)	incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Deve possuir conhecimento nas áreas constantes do contexto contratual, como administrativa, tecnologia da informação, prestação de serviços de atendimento ao cidadão.
5	Membro de Equipe de Coordenação (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto, com conhecimentos dos processos de trabalho e conhecimento técnico sobre o negócio atendido pelo sistema para implantar, definir e acompanhar os serviços que serão prestados.

12.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários e o que segue:

12.2.1. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;

12.2.2. Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;

12.2.3. Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;

12.2.4. Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA;

12.2.5. Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

12.3. A ausência de notificação por parte da CONTRATANTE referente à irregularidade ou falhas não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste contrato.

12.4. A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência do Contrato fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização, incluindo o tempo de resposta às solicitações.

12.5. À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Contrato, juntamente com representante designado pela CONTRATADA.

12.6. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços deverão ser realizadas reuniões periódicas trimestrais, com a participação da equipe da CONTRATADA e da Secretaria de Estado da Administração e da Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada com antecedência de 15 (quinze) dias e será realizada obrigatoriamente em Goiânia, na sede da CONTRATANTE. Nos casos de impossibilidade ou, a critério da CONTRATANTE, caso não haja necessidade de realização da reunião, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES

13.1. A proponente que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida pela Contratante, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, será descredenciado do CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e demais cominações legais.

13.2. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução, inadimplemento contratual e quebra de sigilo, a CONTRATADA ficará sujeita, além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, nas seguintes proporções (arts. 77 a 80, Lei n. 8.666/93 e Lei n. 17.928/2012)

a) 10% sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

b) 0,3% ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte de fornecimento não realizado;

c) 0,7% sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

13.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;

13.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a CONTRATANTE;

13.5. Advertência e Multa sobre o valor mensal a ser pago a CONTRATADA pela execução insatisfatória do contrato, apurada mensalmente, conforme parâmetros do **Anexo IV - Acordo de Nível de Serviço**, sendo de:

- Advertência - na primeira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 1% - multa aplicada na segunda ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 3%- multa aplicada a partir da terceira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E MANUTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES

14.1. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste contrato, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

14.2. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do Estado de Goiás, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, armazená-las ou utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do Estado de Goiás.

14.3. Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo Estado de Goiás e a quem o mesmo determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

14.4. Visando resguardar o sigilo das informações a que vier a ter acesso a CONTRATADA, será obrigatória a assinatura do **Termo de Responsabilidade - Confidencialidade das Informações**, no ato de assinatura do Contrato, como condição para o início efetivo da prestação dos serviços.

14.5. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os

privilégios concedidos e revogados.

14.6. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

14.7. Para os casos de desligamento do funcionário, além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após o seu desligamento;
- b) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados;

14.8. A CONTRATADA deverá garantir livre e amplo acesso do CONTRATANTE aos sistemas e dados utilizados para a prestação dos serviços para fins de auditoria, garantindo a perfeita execução contratual.

14.9. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

14.10. Não deverá ser permitida a entrada de funcionários da CONTRATADA em suas dependências / pontos de atendimento fora dos horários de expediente estabelecidos.

14.11. A CONTRATADA deverá garantir padrões mínimos de segurança aderente a todas as legislações vigentes que garanta, ao cidadão e a CONTRATANTE, que as informações não serão coletadas para outros fins que não os previstos neste Termo de Referência. Que ainda possua mecanismos que permitam a rastreabilidade, preferencialmente individualizada, em caso de suspeita de vazamento ou coleta indevida.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA –DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

15.1. Em obediência ao disposto na Lei nº 20.489, de 10 de junho de 2019, fica a CONTRATADA convocada a observar, no que couber, no âmbito de sua estrutura administrativa, Programa de Integridade, nos moldes do referido diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. As partes ficam adstritas, ainda, às seguintes disposições:

1. A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não se responsabilizando, a SEAD, pelo aporte de recursos para a execução dos serviços;

2. A tolerância em relação à inobservância de quaisquer cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento não constituirá precedente, renovação ou modificação dos termos do presente contrato, que só poderá ser alterado mediante expressa estipulação escrita;

3. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;

4. A CONTRATADA declara que aceita o presente contrato, nos termos e condições pactuados neste instrumento, obrigando-se, por si e por seus prepostos, a cumpri-lo fielmente, especialmente no que se refere aos procedimentos operacionais que a SEAD vier a estipular para a

execução do presente contrato, a prazos, modelos e condições para a remessa de documentos, relatórios e prestações de contas. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CLÁUSULA ARBITRAL

17.1. Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos.

As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar as questões judiciais oriundas do presente Contrato.

E, por estarem assim acordados, firmam as partes com as testemunhas abaixo, o presente instrumento eletronicamente, para um só efeito.

DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR

Procurador do Estado - Chefe da Advocacia Setorial

BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA

Secretário de Estado da Administração

ALEX DO NASCIMENTO

Diretor de Negócios da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

EUGENIO WALTER PINCHEMEL MONTENEGRO CERQUEIRA NOVAIS

Superintendente Estadual de Goiás da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

TESTEMUNHAS:

1ª _____

2ª _____

CPF:

CPF:

ANEXO VII - CLÁUSULA ARBITRAL

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM 62 MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E A EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.

1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (incluso o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR

Procurador do Estado - Chefe da Advocacia Setorial

BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA

Secretário de Estado da Administração

ALEX DO NASCIMENTO

Diretor de Negócios da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

EUGENIO WALTER PINCHEMEL MONTENEGRO CERQUEIRA NOVAIS

Superintendente Estadual de Goiás da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

TESTEMUNHAS:

1ª _____

2ª _____

CPF:

CPF:



Documento assinado eletronicamente por **ALEX DO NASCIMENTO, Usuário Externo**, em 01/10/2021, às 12:55, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **EUGENIO WALTER PINCHEMEL MONTENEGRO CERQUEIRA NOVAIS, Usuário Externo**, em 01/10/2021, às 16:25, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MAGALHAES DABADIA, Secretário (a) de Estado**, em 04/10/2021, às 11:57, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000024129437** e o código CRC **90D39C81**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
RUA 82 300, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 7º ANDAR - Bairro CENTRO -
GOIANIA - GO - CEP 74015-908 - (62)3201-5795.



Referência: Processo nº 202000005030705



SEI 000024129437