



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, neste ato representada pela Sra. **MARIA INÊS FORNAZARO**, Ouvidora Geral do Município, doravante simplesmente denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado a empresa **BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA**, estabelecida nesta Capital à Av. Ipiranga 104, Sobreloja. República - São Paulo – SP – CEP 01046-010, inscrita no CNPJ nº **03.022.122/0001-77**, neste ato representada pelo seu Diretor, o Sr. **PIERRE RAFIKI ORFALI**, brasileiro, casado, RG nº \_\_\_\_\_, CPF/MF \_\_\_\_\_.

doravante simplesmente denominada **CONTRATADA**, firmam, à vista dos elementos constantes do processo administrativo nº 2009.0.188.151-8, o presente contrato, que se sujeitará às disposições inseridas na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações c/c Lei Municipal nº 13.278/02 e modificações, regendo-se pelas cláusulas a seguir ajustadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO**

**1.1.** Constitui objeto deste ajuste a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Operação Central de Atendimento da Ouvidoria Geral com postos de serviços, abrangendo todos os recursos necessários para sua operacionalização, objetivando o atendimento aos usuários de serviços públicos da Cidade de São Paulo, conforme descrito no Termo de Referência – Especificações Técnicas e seus Anexos, parte integrante deste Ajuste.

**CLAUSULA SEGUNDA – DOS EQUIPAMENTOS E DOS SERVIÇOS**

**2.1.** A **CONTRATADA** disponibilizará toda infra-estrutura necessária para Operação dos Postos de Serviços, sendo estes: 12 Microcomputadores, conforme requisitos do Anexo II, 8 Bases Discadoras, conforme requisitos do Anexo III, 16 Headsets conforme requisitos do Anexo VI, e 08 aparelhos carona.

**2.2.** A **CONTRATADA** se responsabilizará pela manutenção periódica e substituição dos equipamentos em caso de avaria em até 2 horas, a partir da notificação formal do contratante incluindo a via eletrônica.

**2.3. REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICO DE CHAMADAS**

**2.3.1.** A **CONTRATADA** deverá prestar serviços de atendimento ao usuário de serviços públicos, fornecendo informações das bases de dados e registrando as solicitações no Sistema SIDOGM (Sistema de Informações da Ouvidoria Geral), de propriedade da Ouvidoria Geral, que se encontra hospedado na Prodam – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo.



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO N° 003/2009-OGMSP**

**2.3.2.** A supervisão da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral será realizada por funcionários da Ouvidoria Geral, a fim de coordenar e gerenciar toda a execução dos serviços, garantindo a qualidade de acordo com as diretrizes, orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral.

**2.3.3.** Também poderá ser demandada à Central de Atendimento da Ouvidoria Geral a operação de ligações ativas, de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**.

**2.3.4.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um sistema de controle de atendimento a ser utilizado pela Central de Atendimento da Ouvidoria Geral, devendo contemplar todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação. Esta plataforma de controle de atendimento também deverá ter duplicação de processamento (duplo comando de CPU), garantindo alta disponibilidade.

**2.4. O SISTEMA DEVERÁ:**

**2.4.1.** Ter opções de algoritmo de distribuição de chamadas baseadas em: atendente há mais tempo livre, tempo médio de espera em fila, chamada há mais tempo na fila, número de chamadas na fila número de atendentes disponíveis, especialidade do atendente, prioridade, hora do login e dia da semana.

**2.4.2.** Permitir a mudança das condições de roteamento em tempo real.

**2.4.3.** Fornecer a capacidade para que todos os parâmetros de atendente, inclusive número de login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.

**2.4.4.** Utilizar o tempo de espera estimado e velocidade média de atendimento para tomar decisões de roteamento.

**2.4.5.** Ser de fácil manutenção, permitindo trocas de placas e aplicações sem que haja paralisação dos serviços em operação, no todo ou em parte.

**2.4.6.** Permitir interface e respectivas licenças de uso com outros sistemas do tipo, Unidade de resposta audível e/ou reconhecimento de voz, gravador digital.

**2.4.7.** Permitir o gerenciamento centralizado de todo o seu ambiente.

**2.4.8.** Ter suas interfaces acionadas por menus em português.

**2.4.9.** Definir "macros" que permitam a impressão de relatórios, alterações em anúncios ou roteamentos de chamadas, agrupamento de atendentes e assim por diante, para que sejam executadas em um horário predeterminado.



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**2.4.10.** Registrar o que acontece em uma chamada desde o momento que o usuário (chamador) entra no sistema até o momento em que ele desliga.

**2.4.11.** Possuir integração total com rede LAN/WAN.

**2.5. POSTOS DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO**

**2.5.1.** A origem da chamada deverá ser sinalizada a um agente de atendimento antes da entrega da mesma.

**2.5.2.** O terminal de voz deverá permitir a conexão de "caronas" para acompanhamento das ligações via monitor, supervisor ou gerência da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral.

**2.5.3.** As especialidades e autorizações do agente de atendimento ou qualidade deverão estar associadas ao login e não ao terminal, razão pela qual poderá o atendente se logar em qualquer terminal.

**2.5.4.** Aos agentes de atendimento ou qualidade, na desconexão de uma chamada atendida, deverá ser permitida a opção de receber uma próxima chamada ou realizar tarefa relacionada à chamada anterior. Esta opção será controlada por parâmetros sob comando dos supervisores.

**2.5.5.** Os agentes de atendimento ou qualidade não poderão receber chamadas externas a Central de Atendimento.

**2.5.6.** Os agentes de atendimento ou qualidade poderão fazer chamadas de saída, a critério e responsabilidade do supervisor, podendo o agente sofrer restrições quanto aos tipos de chamadas (DDD, DDI etc).

**2.5.7.** Os agentes de atendimento ou qualidade poderão sinalizar via sistema, aos seus supervisores quando precisarem de assistência.

**2.6. POSIÇÕES DO SUPERVISOR**

Os terminais dos supervisores deverão exibir informações sobre desempenho de atendente e de chamada, fila, desistência e estatísticas de tempo real da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral da Cidade.

**2.6.1.** Todas as funcionalidades de telefonia login / logout / informações de pausa / efetuar chamadas, devem ficar disponíveis no desktop do supervisor.

**2.6.2.** Deverá ser possível aos supervisores ouvir, acompanhar, interagir com os postos de serviços.



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO N° 003/2009-OGMSP**

**2.6.3.** O sistema deverá permitir que rodem outras aplicações em seus terminais enquanto monitora a central de atendimento.

**2.7. RELATÓRIOS**

Deverá ser possível:

**2.7.1.** Imprimir, guardar em arquivo, exportar em formato planilha de cálculos ou editores de textos, todos os relatórios disponíveis no sistema utilizado pela central de atendimento.

**2.7.2.** Permitir o agendamento e direcionamento de impressão de relatórios.

**2.7.3.** Imprimir os relatórios em qualquer impressora da rede LAN/ WAN.

**2.7.4.** Rastrear todas as atividades de atendente / operador em ordem cronológica.

**2.7.5.** O rastreamento contínuo de todas as estatísticas dos agentes de atendimento ou qualidade inclusive o acompanhando quando este mudar o terminal.

**2.7.6.** Aos supervisores combinar tabelas, gráficos e textos.

**2.7.7.** O resumo dos dados recolhidos em dias, semanas, e meses e deverão ser totalizados a cada 60 minutos.

**2.7.8.** Os resumos diários, semanais, e mensais deverão permanecer armazenados por pelo menos cinco anos.

**2.7.9.** Disponibilizar os Relatórios em tempo real.

**2.8. MONITORAÇÃO DO AGENTE DE ATENDIMENTO OU QUALIDADE**

**2.8.1.** O sistema de monitoração deverá permitir que os supervisores da plataforma monitorem chamadas do agente. Os supervisores poderão optar pelo modo escutar ou pelo modo escutar/falar. O agente de atendimento ou qualidade poderá ou não receber uma indicação de que a chamada está sendo monitorada, dependendo de programação.

**2.8.2.** Os ramais monitorados e de monitoramento deverão ter acesso a todas as facilidades normais da central enquanto o monitoramento do agente de atendimento ou qualidade estiver ativo.

**2.8.3.** O sistema de monitoração deverá acompanhar chamadas por login de atendente, por posição ou número do ramal.



**OUVIDORIA GERAL**  
 Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**2.9. REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO**

O sistema deverá:

**2.9.1.** Permitir a gravação de todos os Postos de Serviços da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral.

**2.9.2.** Permitir a monitoração seletiva de acordo com critérios pré-definidos baseados em parâmetros fornecidos, tais como: gravação por grupos de atendentes ou no nome do atendente independente de qual posição de atendimento ele esteja, em específicos canais ou grupos de ramais, em números DNIS ou grupos, em grupo de departamentos e por período (dia, hora, mês).

**2.9.3.** As gravações deverão ser armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias, após esse período o armazenamento será feito em mídias externas e entregues a **CONTRATANTE**.

**2.9.4.** Permitir opções diversas de mídia para gravação.

**2.9.5.** Ter uma estrutura de acesso que permita sua administração, supervisão e atualização, através de senhas, gerando relatórios de atividades de gerenciamento.

**2.9.6.** Gravar continuamente as informações de áudio dos telefones. Cada canal de gravação deverá ter o nome do operador. Os tempos de início e final de gravação deverão ser determinados facilmente.

**2.9.7.** Possibilitar que um supervisor tenha condições de através de uma janela, verificar no banco de dados do sistema o horário da ocorrência que estiver sendo discutida.

**2.9.8.** Permitir ao supervisor, que ao digitar o nome do agente e a hora da ocorrência reproduzir instantaneamente a gravação.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE**

**3.1. CABE À CONTRATADA:**

**3.1.1.** Manter os Postos de Trabalho com cobertura ininterrupta, no horário das 08.00 às 18.00hs. e prestar os serviços e, em conformidade com a legislação vigente, definir a quantidade de TURNOS a serem observados para o cumprimento da jornada de trabalho referida;



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO N° 003/2009-OGMSP**

**3.1.2** Manter seus empregados devidamente uniformizados, identificados e credenciados junto à Contratante, para o acesso aos Edifícios, objetivando a prestação de serviço com qualidade e eficiência;

**3.1.3.** A Contratada fornecerá os CRACHÁs a serem utilizados por seus funcionários, conforme padrão da P.M.S.P., e responderá que o uso/guarda dos mesmos ocorra de forma segura e confiável;

**3.1.3.1.** Findo o Contrato, os crachás serão entregues à Contratante, com o fim de serem inutilizados;

**3.1.4.** Relatar à Contratante toda e qualquer anomalia /irregularidade observada nos Postos, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

**3.1.5.** Registrar e controlar diariamente as ocorrências do Posto em que estiver prestando seus serviços;

**3.1.6.** Manter-se no Posto, não devendo se afastar de seus afazeres;

**3.1.7.** Proibir a utilização do Posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;

**3.1.8.** Repassar ao Posto, na troca de turno, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;

**3.1.9.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da Contratante;

**3.1.10.** Efetuar manutenção preventiva, semanalmente, em todos os equipamentos instalados nos Postos de Trabalho, de forma que os mesmos operem plenamente e a contento;

**3.1.11.** Responsabilizar-se pelos serviços de manutenção corretiva nos equipamentos citados;

**3.1.12.** Comprometer-se, sob pena de ter que responder civil, penal e criminalmente, a não divulgar, não fazer uso indevido ou não transferir a terceiros, sob qualquer pretexto, alegação ou fundamento, dados/informações e fotos dos servidores e/ou visitantes que adentrarão aos Edifícios citados e que ficarão armazenados no Sistema;

**3.1.13.** Apresentar à Contratante, mensalmente, via arquivo (mídia), relatório das atividades realizadas demonstrando: as ocorrências registradas, os serviços de



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

manutenção preventiva e corretiva realizados nos equipamentos, as peças substituídas nos equipamentos da Contratante, entre outros dados;

**3.1.14.** Personalização dos crachás, com fornecimento do material, bem como sua conservação, durante a vigência contratual.

**3.1.15.** Indicar profissional que será o Responsável Técnico pela execução dos serviços.

**3.2. - PERFIL PROFISSIONAL**

**3.2.1. OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO — ATRIBUIÇÕES BÁSICAS**

**3.2.2.** Realizar o atendimento receptivo e ativo, obedecendo aos procedimentos, padronizados, a partir de consulta à base de conhecimento e registro aos bancos de dados corporativos disponibilizados pela Ouvidoria Geral.

**3.2.3.** Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários de serviços públicos, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

**3.2.4.** Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado.

**3.2.5.** Adaptar-se às normas e regulamentos do atendimento.

**3.2.6.** Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

**REQUISITOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS;**

**3.3. AGENTE DE ATENDIMENTO**

**3.3.1.** Curso de nível médio completo, preferencialmente cursando 3º Grau

**3.3.2.** Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet.

**3.3.3.** Experiência no trato de softwares de correio eletrônico.

**3.3.4.** Iniciativa e dinamismo para atuar com atendimento a usuários.

**3.3.5.** Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

**3.3.6.** Experiência comprovada de no mínimo 06 meses em atendimento.



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**3.4 AGENTE DE QUALIDADE**

- 3.4.1. Cursando 3º grau, preferencialmente com 3º grau completo.
- 3.4.2. Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet.
- 3.4.3. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico.
- 3.4.4. Iniciativa e dinamismo para atuar com atendimento a usuários.
- 3.4.5. Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- 3.4.6. Facilidade na interpretação de textos e elaboração de relatórios.
- 3.4.7. Experiência comprovada de no mínimo 1 ano em atendimento.

**3.5. QUADRO DE AGENTES**

- 3.5.1. A **CONTRATADA** deverá dispor a Central de Atendimento da Ouvidoria Geral 14 agentes de atendimento e 2 agentes de qualidade.
- 3.5.2. Na hipótese de desligamento funcional a **CONTRATADA** deverá substituir as posições em até 24 horas, a partir da notificação formal da **CONTRATANTE** por via eletrônica.

**3.6. – TREINAMENTO**

- 3.6.1. A **CONTRATADA** deverá propiciar ao quadro de agentes, capacitação inicial de técnicas de atendimento e português (gramática e redação).
- 3.6.2. É de responsabilidade da **CONTRATADA** a capacitação acima citada sempre que houver substituição no quadro de agentes.
- 3.6.3. Promover o aperfeiçoamento periódico atendendo solicitação da **CONTRATANTE**.

**3.7. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

**Cabe à Contratante:**

- 3.7.1. Impedir a intervenção de terceiros nos equipamentos sob a responsabilidade de manutenção da contratada;
- 3.7.2. Assegurar aos técnicos credenciados pela Contratada livre acesso aos equipamentos, com prestação de todos os esclarecimentos eventualmente solicitados;





**OUVIDORIA GERAL**  
 Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**3.7.3.** Efetuar vistoria/controle com o fim de verificar se os serviços contratados estão sendo realizados a contento;

**3.7.4.** Apontar no processo de pagamento, quando constatar que os serviços estão sendo prestados, porém não a contento, informações a respeito da ocorrência registrada, data, local, infringências contratuais etc;

**3.7.4.1.** Nessa situação, a Contratada recairá nas penalidades cabíveis e ficará obrigada a adotar novas rotinas de trabalho com o objetivo de que os serviços executados atendam, plenamente, às necessidades da Contratante;

**3.7.5.-** Efetuar a reposição do crachá, com fornecimento do cartão de proximidade ( MÍDIA ), em caso de troca, quebra, desgaste, extravio, entre outros motivos.

**3.7.6.** A CONTRATANTE se responsabilizará pelas informações técnica específicas, operacionais, de procedimentos e sistemas da OGM.

**CLAUSULA QUARTA - LOCAIS E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**4.1.** Os serviços serão prestados pela CONTRATADA nas dependências da **CONTRATANTE**, entre as 08:00 e 18:00 horas, de segunda a sexta, de forma que um prestador **não exceda a 06 (seis) horas de trabalho por dia**, conforme discorre a legislação vigente.

**CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR, DA FORMA DE PAGAMENTO, DO REAJUSTE E DOS RECURSOS**

**5.1.** O valor mensal da contratação é de R\$ 30.900,00 (Trinta mil e novecentos reais), perfazendo o total de R\$ 370.800,00(Trezentos e setenta mil e oitocentos reais).

**5.2.** O valor contratual a ser pago pela Contratante na conformidade do exposto no item 5.1. desta cláusula, remunera todas as despesas com mão-de-obra especializada e todo material utilizado na execução dos serviços , bem como encargos, tributos e demais despesas diretas e indiretas para a realização da boa e fiel execução dos serviços objeto dessa contratação;

**5.3.** O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias a contar da data do adimplemento do objeto do contrato, e a entrega na Unidade de requerimento da contratada, acompanhado dos documentos mencionados no item 11.2, bem como de atestado de recebimento e aprovação do expedido pela Contratante.

**5.4.** A documentação a ser entregue pelo fornecedor é a seguinte:

**5.4.1.** Primeira Via da Nota Fiscal;



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**5.4.2.** Fatura ou Nota Fiscal Fatura;

**5.4.3.** Cópia reprográfica da Nota de Empenho.

**5.4.3.1.** Na hipótese de existir Nota de retificação e/ou Nota Suplementar de Empenho, cópia(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos citados.

**5.4.3.2** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no BRADESCO, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 46.528/2005.

**5.4.3.3.** Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria das Finanças SF – quanto às normas referentes a pagamento de fornecedores;

**5.6.** Durante o prazo de vigência do presente ajuste, fica vedada a aplicação de reajuste econômico pelo período de 12 (doze) meses contados a partir da data da assinatura do contrato, nos termos da Lei Federal nº 8.880/94 e 10.192/01 e Portaria SF 104/94 ou até que novas normas do Governo venham permiti-lo;

**5.6.1.** Na prorrogação, desde que cumprido o período determinado no item anterior, poderá ser concedido reajuste econômico, com base na variação do IPC-FIPE,

**5.7.** Na eventualidade de extinção do índice de reajuste pactuado na subcláusula anterior, o mesmo será oportunamente substituído por um que vier a ser definido como aplicável e regulamentado por Portaria expedida pela Secretaria das Finanças;

**5.8.** ressalva-se a possibilidade de alteração das condições contratadas, em face da superveniência de normas federais ou municipais, disciplinando a matéria;

**5.9.** as despesas com a execução do presente, no corrente exercício, serão cobertas pelas Nota de Empenho nº 80352 na dotação orçamentaria nº 32.10.14.122.0251.8.260.3.3.90.39.00. No exercício de 2010, correrão por conta do orçamento pertinente.

**CLÁUSULA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO**

**6.1.** A execução dos serviços contratados será acompanhada e fiscalizada pela Ouvidoria Geral do Município, através da Assessoria Administrativa representada pelo Assessor Ronaldo Cancian, R.F. 754.610.6.



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**CLÁUSULA SETIMA – DOS PRAZOS, DA PRORROGAÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO**

**7.1.** A **CONTRATADA** deverá iniciar seus serviços em até 15 (quinze) dias, a partir da assinatura do Contrato.

**7.2. Prazo para o início da vigência contratual** - O presente Contrato vigorará por 12 (doze) meses, a partir da data do início dos serviços, podendo ser prorrogado, nos termos da Lei Federal nº 8666/93 e modificações c/c a Lei Municipal nº 13.278/2002, desde que não haja oposição das partes, manifestada por escrito, com antecedência de 60 (sessenta) dias de sua expiração;

**7.3** – As prorrogações serão formalizadas mediante termo aditivo, justificadas por escrito, e previamente autorizadas pela **CONTRATANTE**.

**7.4.** Dar-se-á a rescisão do contrato em qualquer das hipóteses previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e modificações e Lei Municipal nº 13.278/02 e alterações, com as condições ali indicadas. Entretanto, à Contratante, no interesse público, é assegurado o direito de exigir que a Contratada, conforme o caso, continue a execução dos serviços, durante um período de até 60 (sessenta) dias a fim de se evitar brusca interrupção dos serviços avançados, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste ajuste, na Lei Federal nº 8.666/93 e modificações e Lei Municipal nº 13.278/02 e alterações, e demais disposições legais pertinentes;

**7.5.** A oposição de qualquer das partes à prorrogação contratual, não constitui denúncia do ajuste. Entretanto, à Contratante, fica assegurado o direito de fixar o termo final de até 90 (noventa) dias contados a partir do término da vigência do contrato ou de sua eventual prorrogação, observado o limite legal de 60 (sessenta) meses;

**7.6.** A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto deste Ajuste, total ou parcialmente a outras pessoas jurídicas, sob pena de rescisão do Contrato.

**CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES**

**8.1.** São aplicáveis as sanções previstas na Lei Federal nº 10.520/02, em especial a contida em seu artigo 7º, combinada com aquelas prevista na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.

**8.2.** Sem prejuízo das penalidades previstas em lei, será aplicada multa pecuniária nos percentuais e casos abaixo:



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**8.2.1** 5% (cinco por cento) por não retirar a Nota de Empenho ou não assinar o Contrato sem justificativa aceita pela Administração, calculado sobre o valor total do ajuste.

**8.2.2.** 1% (um por cento) diário por atraso na execução dos serviços, conforme previsto no item 7.1. da Cláusula Sétima deste Ajuste, até o limite de 05 (cinco)

dias. Após o que será considerado inexecução do Contrato, na forma estabelecida nos subitens 8.2.5 e 8.2.6.

**8.2.3.** 3% pelo descumprimento de qualquer das obrigações previstas nos subitens 3.1.1. ; 3.1.2.; 3.1.11 e 3.1.14 e 3.5.2 da Cláusula Terceira deste Contrato.

**8.2.4.** 5% (cinco por cento) por inexecução parcial do ajuste .

**8.2.5.** 10% (dez por cento) por inexecução total calculado sobre o valor total do Contrato.;

**8.2.6.** As multas, com exceção daquelas previstas nos subitens 8.2.3 e 8.2.4, serão calculadas sobre o valor da parcela mensal, no mês subsequente da ocorrência, e são independentes, isto é, a aplicação de uma não exclui a das outras;

**8.2.7.** Para cada ausência no Posto será descontado o valor apurado com a aplicação da seguinte fórmula:

$$\frac{\text{valor mensal}}{\text{nº total de funcionários}} : 30 \times \text{nº de faltas} = \text{valor descontado}$$

**8.3.** As importâncias relativas às multas serão descontadas do pagamento devido ou serão inscritas como dívida ativa, sujeitas à cobrança executiva;

**CLÁUSULA NONA - DO RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**9.1.** Executado o Contrato, procederá a CONTRATANTE ao recebimento definitivo de seu objeto, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, contendo declaração expressa de sua adequação às cláusulas avençadas, nos termos da legislação vigente.

**CLÁUSULA DECIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**10.1.** Os casos omissos serão disciplinados pelos princípios estatuidos na Lei Federal nº 8.666/93, Lei Municipal nº 13.278/02 e Decretos regulamentadores e demais disposições legais aplicáveis à matéria.



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**CONTRATO Nº 003/2009-OGMSP**

**10.2.** Foi recolhida a importância de R\$ 101,80 (Cento e um reais e oitenta centavos) através da guia de arrecadação nº2009001543, referente à taxa de expediente prevista no Decreto Municipal 45.657/04.

**10.3.** Fica eleito o Foro da Comarca desta Capital para dirimir qualquer dúvida proveniente desse contrato.

E, para firmeza e validade de tudo quanto ficou estipulado, lavrou-se o presente termo em 03 (três) vias de igual teor e forma que, lido e achado conforme, vai firmado pelas partes na presença das testemunhas abaixo.

**São Paulo, 16 de Outubro de 2009**

**MARIA INES FORNAZARO**  
Ouvidora Geral do Município

**PIERRE RAFIKI ORFALI**  
Bk Consultoria E Serviços Ltda

**Testemunhas:**

1. \_\_\_\_\_  
RG 32.658.074-7

Ronaldo C.  
Assessor Tc.  
R.F 754.611  
Ouvidoria Geral

2. \_\_\_\_\_  
RG 8062.691

Maria Zuleica Ferreira Silva  
Ouvidoria Geral do Município  
RF: 511.109.9.00