



PREFEITURA MUNICIPAL DE SAQUAREMA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO



Processo nº 11196/2021
RUBRICA _____ FLS.

CONTRATO Nº 152/2021

PREGÃO PRESENCIAL – 080/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 11.196/2021

CONTRATO CELEBRADO PELO MUNICÍPIO DE SAQUAREMA/RJ E PELA EMPRESA ÁGORA PESQUISA – EIRELI – ME., QUE TEM POR OBJETO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NAS MEDIÇÕES INCENTIVADAS DE NPS, CSAT, CES E NVS DA PREFEITURA, INCLUINDO GERENCIAMENTO DE FEEDBACK, ASSESSORIA ESPECIALIZADA, POR MEIO DE FERRAMENTA TECNOLÓGICA COM A DISPONIBILIZAÇÃO DE DASHBOARDS EM PLATAFORMA WEB A PARTIR DA COLETA SISTEMÁTICA DE DADOS PRIMÁRIOS, OBJETIVANDO O DESEMPENHO ADMINISTRATIVO DAS SECRETARIAS MUNICIPAIS E CONSEQUENTE MELHORIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS À POPULAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SAQUAREMA/RJ.

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE SAQUAREMA, inscrito no CNPJ sob o nº. 32.147.670/0001-21, com sede na Rua Coronel Madureira, 77– Centro, Saquarema – RJ, CEP 28990-000, doravante denominado MUNICÍPIO, representado pelo Secretário Municipal de Governo, Sr. **José Carlos Martins**, brasileiro, portador da carteira de identidade nº. 280378233 e inscrito no CPF sob o nº. 085.746.777-87.

CONTRATADA: ÁGORA PESQUISA – EIRELI – ME., inscrita no CNPJ (MF) n.º 19.557.018/0001-17, localizada na Avenida Saquarema, nº. 567, Loja 39C – 29, Porto Novo, Saquarema/RJ, CEP: 28.991-311, representada pelo Sr. **Candido de Faria Fialho**, brasileiro, solteiro, publicitário, portador da Cédula de Identidade n.º 12.263453-8, expedida pelo IFP/RJ e CPF (MF) n.º 084.627.797-23.

Pelo presente instrumento, devidamente autorizado pelo Processo Administrativo nº 11.196/2021, regido pela Lei nº 8666/93, CONTRATANTE e a CONTRATADA acima identificados, e pelos seus representantes devidamente qualificados, têm justo e acordado, por si e eventuais sucessores, a execução, pela segunda, do objeto abaixo descrito, mediante cláusulas e condições seguintes:



CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto desse contrato é a contratação de empresa especializada nas medições incentivadas de NPS, CSAT, CES e NVS da prefeitura, incluindo gerenciamento de feedback, assessoria especializada, por meio de ferramenta tecnológica com a disponibilização de dashboards em plataforma web a partir da coleta sistemática de dados primários, objetivando o desempenho administrativo das secretarias municipais e consequente melhoria nos serviços prestados à população do município de Saquarema/RJ.

1.2. A execução dos serviços obedecerá aos termos do Pregão Presencial nº. 080/2021 e seus anexos, que, juntamente com Termo de Referência (anexo I) do procedimento administrativo nº. 11.196/2021, passam a integrar o presente instrumento contratual, independente de transcrição.

1.3. Os documentos referidos na presente cláusula são considerados suficientes para, em complemento a este Contrato, definir a sua extensão e desta forma reger a execução do objeto contratado, conforme tabela abaixo:

TERMO	SIGLA	DEFINIÇÕES
Aplicativo ou Programa de Software	App	Software desenvolvido para instalação em dispositivo eletrônico móvel (smartphone ou tablet) e só pode ser instalado quando disponibilizado pelo desenvolvedor através de uma loja on-line.
Application Programming Interface)	API	(Interface de Programação de Aplicativos) Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web.
Chatbot	-	Software que funciona dentro de aplicações de mensagem, criado para facilitar a interação de usuários com o serviço da instituição, podendo responder de forma automática e escalável.
Customer Effort Score	CES	Pesquisa que visa mostrar a uma empresa e o seu serviço está resolvendo ou criando mais problemas para o usuário (mede o grau de esforço).
Customer Satisfaction Score	CSAT	Pesquisa mais direta quando pensamos em coletar e medir a satisfação do usuário. É uma métrica que demonstra a satisfação do usuário com uma instituição ou um serviço.
Dashboards	-	Painéis que mostram métricas e indicadores importantes de forma visual, facilitando a compreensão das informações geradas possibilitando monitoramento dos resultados.
Inner Loop	-	É o ciclo interno, ou seja, todo o cliente que responde a uma pesquisa merece e deve ter um feedback da instituição sobre a resposta que forneceu na pesquisa.
Insight	-	Qualquer informação obtida sobre o seu público-alvo que tenha uma aplicação útil nos negócios.
Layout responsivo	-	Quando o site automaticamente se encaixa no dispositivo do usuário (PC, celular, tablet). Um site responsivo muda a sua



		aparência e disposição com base no tamanho da tela em que é exibido.
Net Promoter Score	NPS	Métrica utilizada para calcular a lealdade de clientes, indicando pontos de melhoria da sua experiência.
Net Value Score	NVS	Métrica utilizada para medir o valor percebido pelo cliente em relação à instituição. Nesse indicador, a comparação é o principal objetivo da mensuração.
Plano de Ação	-	Forma organizada com metodologia definida para definir metas e objetivos, as atividades que devem ser realizadas, apontar os responsáveis por desenvolver cada uma delas e acompanhar o andamento de um projeto, para que se possa atingir os melhores resultados.
Plataforma Mobile	-	Trata-se de uma nova forma de acesso ao endereço eletrônico da empresa, que é adaptada para funcionar em qualquer dispositivo móvel, seja ele um smartphone ou um tablet.
Plataforma Web	-	Permite a interação entre duas partes ou múltiplos grupos de usuários que conseguem acessar, em um único local, todas as funcionalidades do sistema.
Portal	-	Site na internet projetado para aglomerar e distribuir conteúdo de várias fontes diferentes de maneira uniforme, sendo um ponto de acesso para uma série de outros sites ou subsites.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. A execução dos serviços contratados será indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO E DO PAGAMENTO

3.1. O valor global estimado do presente Contrato, para o período de **12 (doze) meses**, é de **R\$ 2.019.960,00 (dois milhões dezanove mil novecentos e sessenta reais)** para quantidade, totalidade e período, conforme especificado no Termo de Referência (Anexo I).

3.2. Os preços propostos pela CONTRATADA abrangem o pagamento de todas as obrigações a seu cargo, bem como:

A) Execução propriamente dita, do fornecimento descrito na cláusula primeira;

B) Os encargos sociais trabalhistas e previdenciários incidentes sobre a mão de obra empregada pela CONTRATADA para que possa dar exato cumprimento ao presente contrato;

C) Os encargos fiscais eventualmente incidentes ou que venham incidir sobre este ou sobre a aquisição deste objeto;

3.3. O pagamento será realizado, em até 30 (trinta) dias após a apresentação da(s) nota(s) fiscal (is) devidamente atestada(s) por 02 (dois) servidores;



3.4. O pagamento do objeto do presente contrato será efetuado mediante a execução do objeto discriminado no procedimento administrativo nº 11.196/2021 e seus anexos, partes integrantes do presente instrumento contratual;

3.5. Os preços pactuados são irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, independentemente de elevação dos custos relativos ao fornecimento ora contratado;

3.6. O valor do pagamento eventualmente efetuado com atraso sofrerá a incidência de juros de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pró rata die entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança e a data do efetivo pagamento;

3.7. O valor do pagamento eventualmente antecipado será descontado pela aplicação da taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado "pró rata die" entre o dia do pagamento e o 30º (trigésimo) dia da data do protocolo do documento de cobrança;

3.8. Nos termos da Lei 8.212/91, especialmente artigo 31 e seus parágrafos 3º e 4º acrescidos pela Lei 9.032 de 28/04/95, as faturas serão pagas em até 30 (trinta) dias, após a comprovação pela Adjudicatária, do recolhimento prévio dos encargos relativos ao ISS, FGTS, bem como das Contribuições Previdenciárias incidentes sobre a remuneração dos empregados alocados aos serviços objeto da presente licitação.

CLÁUSULA QUARTA – DO REAJUSTAMENTO

4.1. O reajustamento dos preços referidos no item 3.1 poderá ser processado anualmente, sendo o primeiro concedido depois de transcorrido 12 (doze) meses da data de assinatura deste Termo. O Índice de reajuste será de acordo com o IPCA dos últimos 12 (doze) meses.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PRAZOS

5.1. O prazo de execução destes serviços será de **12 (doze) meses**, a contar da ordem de serviço expedida pela Secretaria Municipal de Governo.

CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas com o presente contrato correrão por conta da dotação orçamentária PT 04.122.0003.2.003, ND 3.3.90.39.99.00, FONTE 1533, do orçamento vigente oriundo da Secretaria Municipal de Governo.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA PRORROGAÇÃO

7.1. O presente contrato poderá ser prorrogado e/ou alterado nas formas previstas na Lei nº 8.666/93.



CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Garantir o pagamento mensal, correspondente à prestação dos serviços realizada no respectivo período, até, no máximo, o 30º (trigésimo) dia do mês subseqüente ao da efetiva execução dos serviços.

8.2. Exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases de execução dos serviços de fornecimento contratados, e do comportamento do pessoal da CONTRATADA, sem prejuízo da obrigação desta, de fiscalizar seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.3. Nos termos do artigo 67, da Lei Federal nº 8.666/93, designar-se-á fiscal no procedimento administrativo nº. 11.196/2021.

8.4. Fornecer as informações e dados necessários à plena execução dos serviços, inclusive analisando e aprovando eventuais alterações e/ou inovações na metodologia de execução da CONTRATADA.

8.5. Expedir as respectivas ordens de serviço.

8.6. O extrato do presente contrato será publicado, nos termos do parágrafo único do Art. 61, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Garantir a execução dos serviços ora contratados, na forma da lei, e conforme definido no Edital e na Proposta da CONTRATADA, aprovada pelo CONTRATANTE, e que faz parte do presente instrumento como se nele estivesse transcrita.

9.2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se comprovarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

9.3. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados por seus agentes diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do Contrato.

9.4. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato.

9.5. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de qualificação exigidas para a presente contratação.



9.6. Execução dos serviços observando rigorosamente as especificações e determinações técnicas contidas no Edital.

9.7. Comunicar por escrito à CONTRATANTE a existência de irregularidades de qualquer natureza.

9.8. Facilitar a fiscalização dos agentes formalmente indicados pela CONTRATANTE.

9.9. A CONTRATADA obriga-se a manter, durante todo o período de execução do Contrato, as condições de habilitação jurídica e regularidade fiscal exigidas pela Lei Federal nº 8666/93, artigos 28 e 29, respectivamente, bem como as condições de habilitação técnica e econômico financeira requeridas e verificadas pela CONTRATANTE no processo licitatório que originou o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

10.1. O atraso injustificado no início da execução do objeto do Contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 5% (cinco por cento) do valor mensal estimado do serviço objeto do atraso.

10.2. A multa a que alude o item 10.1 da presente cláusula não impede que a Administração rescinda unilateralmente o Contrato e aplique as outras sanções previstas neste, garantida a ampla defesa e o contraditório.

10.3. Por infringência total ou parcial de quaisquer das cláusulas constantes deste Contrato, a Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ, garantida a prévia defesa, poderá aplicar as seguintes penalidades:

a) Advertência;

b) Multa:

b.1) De mora de até 1% (um por cento) por dia útil sobre o valor total do contrato, por um período máximo de 30 (trinta) dias úteis;

b.2) De até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, depois de esgotado o prazo fixado na alínea anterior

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de Contrato com a Administração Pública, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d) 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 perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a



Contratada ressarcir a Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ, pelos prejuízos causados e após decorrido o prazo de sanção aplicado na alínea “c” deste item.

10.4. Qualquer inadimplemento às obrigações contratuais ensejará a emissão, pela Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ, do documento AVISO DE DEFICIÊNCIA, que comunicará a CONTRATADA que ela não está atendendo satisfatoriamente os serviços objeto do Contrato. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de entrega do aviso, para sanar as deficiências apontadas. O não atendimento ao AVISO DE DEFICIÊNCIA, sem manifestação da CONTRATADA dentro do prazo ou esgotados os recursos em todas as suas instâncias, acarretará a aplicação das penalidades previstas, além das sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93, de 21.06.93 e alterações.

10.5. Para efeito de multas, fica estabelecido que são independentes e distintas, e a aplicação de uma não exclui a aplicação de outras.

10.6. O não cumprimento total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão unilateral por ato da CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, na forma do artigo 78, da Lei Federal nº 8.666/93;

10.7. Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a CONTRATANTE poderá ainda, garantida prévia defesa, aplicar à Contratada as sanções previstas nos artigos 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666/93 com suas alterações.

10.8. As multas não têm caráter compensatório e o seu pagamento não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelas perdas ou danos decorrentes das infrações cometidas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO:

As multas aplicadas pelo contratante, através de notificação ou atestado de atraso emitido pela fiscalização, serão, no decorrer do contrato, descontadas na medição do próprio mês ou na do mês seguinte.

PARÁGRAFO SEGUNDO:

Recebida a notificação, poderá a contratada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, apresentar defesa junto à SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO desta Municipalidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO:

Caso indeferido o recurso ou não o havendo, a multa será aplicada conforme estabelecido pela PMS.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

11.1. Este Contrato poderá ser rescindido por iniciativa de qualquer das partes, desde que caracterizada formalmente uma das condições abaixo especificadas:

- a) O não cumprimento ou cumprimento irregular pela CONTRATADA de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) A lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- c) A CONTRATADA não cumprir com as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;
- d) O atraso injustificado da CONTRATADA no início do serviço;
- e) A paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação à Administração;
- f) A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem a anuência prévia da CONTRATANTE;
- g) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- h) O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º, do artigo 67, da Lei nº 8.666/93;
- i) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- j) A dissolução da sociedade da CONTRATADA;
- k) A CONTRATADA perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter o serviço;
- l) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato;
- m) Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Na hipótese de suspensão, por interesse da CONTRATANTE, a CONTRATADA será reembolsada na forma do artigo 79, § 2º, da Lei Federal nº 8.666/93.



12.2. Havendo alterações que importem em modificações de cláusula contratual, será indispensável a lavratura do termo aditivo.

12.3. Aplicam-se ao presente Contrato e à sua execução as disposições da Lei nº 8.666/93.

12.4. O foro para dirimir as questões oriundas da execução deste Contrato é o da Comarca de Saquarema/RJ, Estado do Rio de Janeiro.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 04 (quatro) vias, de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Saquarema, 13 de outubro de 2021.

José Carlos Martins
Secretário Municipal de Governo
CONTRATANTE

ÁGORA PESQUISA – EIRELI – ME.
Representante: Candido de Faria Fialho
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME: _____

CPF: _____

ASSINATURA _____

NOME: _____

CPF: _____

ASSINATURA _____