



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
REITORIA

Pregão Eletrônico Nº 49/2023

(Processo Administrativo n.º 23243.005377/2023-01)

ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E IMR - TELEFONIA FIXA

1.1. Critérios de Recebimento e Aceitação:

1.1.1. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade de comunicação a que se destinam.

1.2. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

1.2.1. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

1.2.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,40% (noventa e nove por cento e quarenta centésimos) do tempo contratado para o STFC. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 8 (oito) horas para o STFC.

1.2.3. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

1.2.4. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:

Quesito	Estimativa	Forma de Acompanhamento	Indicador	Métrica
Serviço	99,40% do tempo contratado para STFC	Relatórios gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,40% do tempo contratado para STFC..	% Disponibilidade

1.3. Sanções Administrativas e procedimentos para glosa no pagamento.

1.3.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
REITORIA

- d) ensinar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 1.3.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
 - ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
 - iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
 - iv) **Multa:**
 - (1) Moratória de 1,5 (Um e meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
 - (2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
 - (a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
 - (3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 15% a 30% do valor do Contrato.
 - (4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 10% a 30% do valor do Contrato.
 - (5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 5% a 25% do valor do Contrato.
 - (6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 15% do valor do Contrato.
 - (7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.
- 1.3.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
REITORIA

- 1.3.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 1.3.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 1.3.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 1.3.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 1.3.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 1.3.8. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - b) as peculiaridades do caso concreto;
 - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - d) os danos que dela provierem para o Contratante;
 - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 1.3.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
- 1.3.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 1.3.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 1.3.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
- 1.3.13. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
REITORIA

contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

2. INADIMPLÊNCIA DE SERVIÇOS

2.1. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:

Ocorrência	Pontos
2.1.1 Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências (por chamada não atendida)	0,3
2.1.2 Cobrança por serviços não prestados	0,3
2.1.3 Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3
2.1.4 Cobrança de valores em desacordo com o contrato, por grupo de 10 itens identificados com erro	0,3
2.1.5 Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços registrados	1
2.1.6 Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso	0,3
2.1.7 Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso	0,3
2.1.8 Deixar de informar e apresentar o preposto e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário	0,3
2.1.9 Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento)	1
2.1.10 Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE	1
2.1.11 Não atendimento do nível mínimo previsto para disponibilidade do serviço 99,40%, conforme estabelecido na Tabela do item 1	1

2.2. A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período de 6 meses anteriores ao fato gerador de cada um dos serviços separadamente (STFC). Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
REITORIA

Pontuação acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 (oito) pontos	Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
9 (nove) pontos	Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
10 (dez) pontos	Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
11 (onze) pontos	Multa correspondente a 9% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
12 (doze) pontos	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
13 (treze) pontos	Rescisão Unilateral do Contrato

2.3. A quebra ou violação do sigilo telefônico e de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.