



Companhia de Saneamento do Pará

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017

A COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ, por intermédio deste Pregoeiro, designado pela Portaria n. **374/2016**, torna público, para conhecimento dos interessados, que na data e horário abaixo indicados, realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL DO ITEM**, em sessão pública virtual, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, que será regida pela Lei n. 10.520/2002, pelo Decreto Federal n. 5.450/2005, pelo Decreto Estadual n. 2.069/2006 e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993, nas condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

A Sessão Pública ocorrerá às **14 horas** (horário oficial de Brasília – DF) do **dia 20 de Janeiro de 2017**, no site da Internet <http://www.comprasnet.gov.br>.

1. DO OBJETO:

- 1.1. A presente licitação objetiva **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, AOS CLIENTES DA COSANPA, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO/RECEPTIVO, INCLUINDO CANAIS DE COMUNICAÇÃO VIA WHATS APP E CHAT ONLINE**, conforme Termo de Referência Técnica, **Anexo I** do Edital.
- 1.2. Os serviços deverão ser prestados atendendo às normas do Código de Defesa do Consumidor.
- 1.3. Integram este edital, independente de transcrição, os seguintes anexos:
 - a) Anexo I – Termo de Referência;
 - b) Anexo II – Modelo de Declaração de Existência de Fato Superveniente Impeditivo de Habilitação. (EXIGIDA SOMENTE EM CASO POSITIVO);
 - c) Anexo III – Modelo de declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e Lei n. 9.854/99, regulamentada pelo Decreto n. 4.358/2002;
 - d) Anexo IV – Modelo de declaração de cumprimento das condições habilitatórias.
 - e) Anexo V – Modelo de declaração de Microempresa e Pequena Empresa.
 - f) Anexo VI – Minuta de Contrato.

2. DA PARTICIPAÇÃO:



Companhia de Saneamento do Pará

2.1. Poderão participar deste Pregão empresas que:

- a) Desempenhem atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação;
- b) Atendam às exigências constantes neste Edital e seus anexos, inclusive quanto à documentação requerida.

2.2. Não será admitida nesta licitação a participação de empresas que:

- a) Estejam sob dissolução, liquidação ou impedidas de participar de licitações promovidas pelo Governo do Estado do Pará, ou ainda que tenham sido declaradas inidôneas para licitar com a Administração Pública, em todas as suas esferas;
- b) Que possuam entre seus dirigentes, gerentes, sócios detentores mais de **10% (dez por cento)** do capital social, responsáveis e técnicos que sejam administradores ou servidores do Estado ou da COSANPA na data da publicação do Edital;
- c) Estrangeiras que não funcionem no País;
- d) Que estejam reunidas em consórcio ou cooperativas ou que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição.

3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO:

3.1. O Credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal intransferível para acesso ao sistema eletrônico (§ 1º, art. 22º do Decreto n. 2.069/06), no site <http://www.comprasnet.gov.br>.

3.2. O Credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

3.3. O Credenciamento do licitante e seu representante legal junto ao provedor do sistema implicam sua responsabilidade legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico (§ 6º, art. 3º do Decreto n. 2.069/06).

3.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à COSANPA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (§ 5º, art. 3º do Decreto n. 2.069/06).

4. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS:

4.1. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico (<http://www.comprasnet.gov.br>), assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances (inc. III, art. 14, Decreto n. 2.069/06).



Companhia de Saneamento do Pará

- 4.2. Incumbirá ainda ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão (inc. IV, art. 14, Decreto n. 2.069/06).
- 4.3. A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, contendo o valor unitário e o valor global para o item cotado. A proposta deverá ser enviada a partir do momento da publicação do aviso no DOE até a data e hora marcadas para abertura da Sessão Pública e será permitida alteração somente nesse mesmo prazo, exclusivamente por meio do sistema eletrônico (art. 22, caput, Decreto n. 2.069/06).
- 4.4. Como requisito para a participação no Pregão, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital (§ 2º, art. 22, Decreto n. 2.069/06).
- 4.5. Não serão admitidas propostas que apresentarem condições e especificações diferentes das estabelecidas no Anexo I deste Edital – Termo de Referência.

5. DA FORMULAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS:

- 5.1. A proposta deverá ser apresentada em uma via, sem emendas, rasuras ou entrelinhas e conter:
- a) Prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data da abertura da Sessão Pública deste Pregão;
 - b) Especificações e características detalhadas dos serviços cotados, e outros elementos que de forma inequívoca os identifiquem;
 - c) Valor unitário e valor global proposto, do Anexo I do presente Edital pelo qual a licitante se propõe prestar os serviços, expressos numericamente e por extenso, cotados obrigatoriamente em moeda corrente nacional, incluídas todas as despesas que influenciem nos custos, contribuições fiscais e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o valor proposto;
 - d) O prazo para prestação dos serviços é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do Contrato.
 - e) Razão Social, endereço, telefone/fax, endereço de e-mail, número do CNPJ/MF, banco, agência e número da conta-corrente.
 - f) Declaração de total conhecimento e concordância com os termos deste Pregão.



Companhia de Saneamento do Pará

- g) Declaração de que cumpre plenamente todos os requisitos de habilitação, conforme dispõe o artigo 4º, inciso VII, da Lei n. 10.520 de 17 de Julho de 2002;
- h) Oferta firme e precisa rigorosamente limitada ao objeto desta licitação, sem conter alternativas de preço ou qualquer outra condição que induza julgamento a ter mais de um resultado, sob pena de desclassificação;
- i) Assinatura do responsável ou do representante legal quando do envio pelo vencedor da proposta ao pregoeiro, bem como a identificação do seu nome abaixo da assinatura. A não identificação do nome responsável abaixo de sua assinatura não constitui motivo de desclassificação da licitante, contudo esta informação deverá ser fornecida na fase de julgamento;

5.2. O pregoeiro poderá, caso julgue necessário, solicitar mais esclarecimentos sobre a composição dos preços propostos.

5.3. Não caberá desistência após a apresentação da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

5.4. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente Edital e seus Anexos, que sejam omissas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o seu julgamento.

5.5. A apresentação da proposta implicará a plena aceitação por parte do prestador dos serviços das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

5.6. E em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET – CATMAT e as especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência deste edital, prevalecerão às últimas.

6. DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA:

6.1. A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital terá início a Sessão Pública deste Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas conforme disposto neste Instrumento, seus Anexos, e de acordo com o Decreto Estadual n. 2.069/06.

7. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES:

7.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo cada licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.



Companhia de Saneamento do Pará

- 7.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.
- 7.3. Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance ofertado pelo licitante e registrado no sistema.
- 7.4. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.5. Durante o transcurso da Sessão Pública os licitantes serão informados em tempo real do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.
- 7.6. A etapa de lances da Sessão Pública será encerrada por decisão do pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo aleatoriamente determinado de até trinta minutos, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.7. No caso de desconexão com o pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro sua atuação no certame, quando possível, sem prejuízo dos atos realizados.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

- 8.1. O pregoeiro efetuará o julgamento das Propostas de Preços de acordo com as exigências contidas no Edital, pelo critério do **menor preço global do item**, podendo encaminhar diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, pelo sistema eletrônico, contraproposta para que seja obtido preço melhor, assim como decidir sobre sua aceitação.
- 8.2. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado pela COSANPA e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do Edital.
- 8.3. No caso da participação no Pregão de licitante que detenha a condição de Microempresa (ME) ou de Empresa de Pequeno Porte (EPP) nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, adotar-se-ão os seguintes procedimentos:
 - 8.3.1. Será assegurado, como critério de desempate, preferência de adjudicação à ME e EPP, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME e EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.



Companhia de Saneamento do Pará

- 8.3.2. Para efeito do disposto no subitem acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
- A ME ou EPP mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;
 - A ME ou EPP mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
 - Não ocorrendo à adjudicação da ME ou EPP, na forma da letra b, acima, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 8.3.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
 - No caso de equivalência de valores apresentados pelas ME e EPP que se encontrem enquadradas no subitem 8.3.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;
 - O disposto neste subitem somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por licitante enquadrada como ME ou EPP.
- 8.3.3. Na hipótese da não-adjudicação nos termos previstos no subitem 8.3.1, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 8.3.4. No momento da assinatura do Contrato deverá ser apresentado comprovante que ateste a regularidade fiscal da adjudicatária e, havendo alguma restrição e em se tratando de ME ou EPP, terá ela **2 (dois) dias** para regularizar sua situação.
- 8.4. No caso da proposta ou lance de menor valor não ser aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicada o objeto do certame.
- 8.4.1. Ocorrendo a situação a que se refere o item 8.4, o pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 8.4.2. O pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de classificação e habilitação.



Companhia de Saneamento do Pará

9. DA HABILITAÇÃO:

9.1. A habilitação das licitantes será verificada “on line” no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, no que tange aos documentos por ele abrangidos.

9.1.1. Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF ou não haja possibilidade de realizar a consulta nos sítios emitentes das certidões vencidas, será exigido o envio da documentação via e-mail ou fax, no prazo designado pelo pregoeiro pelo sistema eletrônico, podendo dilatar esse prazo, caso julgue necessário.

9.1.2. Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos via fax, deverão ser apresentados no endereço abaixo, em original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar do encerramento da Sessão Pública:

Companhia de Saneamento do Pará – CPL

Av. Magalhães Barata, n. 1201

Belém-Pará

CEP 66.060-901

At. Pregão Eletrônico n. 01/2017.

9.2. Para a habilitação, o licitante detentor da melhor oferta deverá apresentar os documentos a seguir relacionados:

9.2.1. RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) Registro comercial, no caso de empresário individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;
- c) Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da respectiva consolidação;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização, para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade assim o exigir; e
- e) Prova da inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de provas de diretoria em exercício.

9.2.2. RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ/MF;



Companhia de Saneamento do Pará

- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Dívida Ativa da União através de apresentação de Certidão Conjunta emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, nos termos do Decreto n. 6.106 de 30 de abril de 2007;
 - c) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (Certidão Negativa de Débitos de Tributos, emitida pela Secretaria de Estado da Fazenda do domicílio ou sede do licitante);
 - d) A comprovação para com a Fazenda Municipal deverá ser feita através de Certidão Consolidada Negativa de Débitos inscritos na Dívida Ativa Municipal do domicílio ou sede da licitante, e
 - e) Prova de regularidade perante a Seguridade Social (**INSS**) e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**FGTS**) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
 - f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto n. 5.452 de 1º de maio de 1943;
- 9.2.2.1. As microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;
- 9.2.2.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de ME ou EPP, será assegurado prazo **de 2 (dois) dias úteis**, a partir do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável a critério da Administração por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento de débito e emissão de certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, sob pena de decadência do direito à adjudicação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei n. 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato ou revogar a licitação.
- 9.2.3. **RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**
- a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante, emitida há menos de 90 (noventa) dias da data de abertura da sessão pública desta licitação;



Companhia de Saneamento do Pará

- b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis exigidos por lei, do último exercício social, já apresentados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, sendo vedada à substituição por balancetes ou balanços provisórios podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados a mais **de 3 (três) meses** da data de apresentação das propostas;
- c) Tratando-se de empresa que ainda não encerrou o seu primeiro exercício contábil, deverá apresentar, em substituição ao subitem anterior, o balanço de abertura, considerando-o para fins de comprovação da boa situação financeira;
- d) A comprovação da boa situação financeira a ser demonstrada pela licitante deverá estar devidamente aplicada em memorial de cálculo juntado ao balanço, considerando-se os dados constantes no mesmo, devidamente assinado por profissional habilitado, registrado no Conselho Regional de Contabilidade, a ser ratificada através dos seguintes índices:

ILC – Índice de Liquidez Corrente igual ou superior a 1,00;

ILG – Índice de Liquidez Geral igual ou superior a 1,00;

GE – Grau de Endividamento igual ou inferior a 0,50, sendo:

$$\text{ILC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}$$

Passivo Circulante

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}$$

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

$$\text{GE} = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

Total do Ativo

- e) Para atendimento ao disposto no § 5º do Artigo 31 da Lei n.º 8.666/93, são definidos a seguir, os índices acima citados:
- Índice de Liquidez Corrente (ILC igual ou superior a 1,00): representa a capacidade das empresas em saldar seus compromissos de curto prazo (um ano), considerando que as maiorias das obrigações classificadas no Passivo Circulante vencem imediatamente após o encerramento do balanço; somente o Imposto de Renda provisionado e os empréstimos contraídos são amortizados ao longo do próximo exercício;



Companhia de Saneamento do Pará

- Índice de Liquidez Geral (ILG igual ou superior a 1,00): contempla o entendimento do primeiro, visto que agrega a capacidade de pagamento a longo prazo, sem que a empresa tenha que dispor do Ativo Permanente;
- Grau de Endividamento (GE igual ou inferior a 0,50): consolida a análise de boa situação da empresa, pois demonstra a estrutura do capital onde a participação do capital de terceiros superior a 2/3 (dois terços) do capital próprio torna a empresa vulnerável a quaisquer intempéries.
 - d) Possuir capital social integralizado igual a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

9.2.4. **RELATIVO À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

- a) Apresentar no mínimo 03 (três) Atestados de Capacidade Técnica, de prestação de serviço fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado que comprove a prestação de serviço compatível com o objeto licitado no sistema 14/7;
 - b) Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços a serem executados e das características e condições especiais, que venham a dificultar ou a impedir a execução dos trabalhos.
- 9.2.5. Declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, na forma do disposto no inc. V, art. 27 da Lei nº 8.666/93, conforme modelo constante do Anexo III, deste Edital;
- 9.2.6. Declaração, sob as penalidades cabíveis, da existência de fatos supervenientes impeditivos para a sua habilitação neste certame, na forma do § 2º, do art. 32 da Lei nº 8.666/93, conforme modelo constante do Anexo II deste Edital;
- 9.3. Os documentos, dentro de seus respectivos prazos de validade, poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada em cartório competente ou pelo pregoeiro e Equipe de Apoio, mediante a apresentação dos originais ou cópia da publicação em órgão da imprensa oficial.
- 9.4. Será inabilitada a licitante que deixar de apresentar qualquer documento solicitado ou apresentá-lo em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 9.5. Os documentos exigidos para habilitação e a proposta vencedora ajustada ao último lance dado deverão ser encaminhados ao pregoeiro por meio do Fax n. (91) 3202-8534 ou pelo e-mail licitacoes@cosanpa.pa.gov.br, (neste caso não necessitará de assinatura), no prazo por ele estipulado, a contar do encerramento da sessão pública virtual. Os originais ou



Companhia de Saneamento do Pará

- cópias autenticadas por cartório competente deverão ser encaminhados no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da sessão pública virtual, para o endereço constante em 9.1.2.
- 9.6. Será desclassificado o licitante que deixar de atender aos subitens acima no prazo estipulado salvo, se justificado e aceito pelo pregoeiro a impossibilidade de cumprimento desse prazo;
- 9.7. Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com seu número de inscrição no CNPJ/MF e preferencialmente com seu endereço, observado o seguinte:
- 9.7.1. Caso o licitante seja a matriz, todos os documentos deverão estar com o número de inscrição da matriz no CNPJ/MF;
- 9.7.2. Caso o licitante seja a filial, todos os documentos deverão estar com o número de inscrição da filial no CNPJ/MF, exceto quanto à Certidão Negativa de Débito junto ao INSS e ao Certificado de Regularidade do FGTS, quando o licitante tenha o recolhimento dos encargos centralizado, devendo nesse caso apresentar o documento comprobatório de autorização para a centralização, ou;
- 9.7.3. Caso o licitante seja a matriz e o prestador dos serviços for à filial, os documentos deverão ser apresentados com os números de inscrição da matriz e da filial no CNPJ/MF, simultaneamente;
- 9.8. Serão dispensados da apresentação com o número do CNPJ/MF da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.9. O não atendimento de qualquer exigência ou condição deste item implicará na inabilitação da licitante.
- 9.10. Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por tradutor juramentado e devidamente consularizados ou registrados em Cartório de Títulos e Documentos.
- 9.11. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em Cartório de Títulos e Documentos.
- 9.12. As declarações deverão estar emitidas em papéis timbrados dos Órgãos ou Empresas que as expediram.



Companhia de Saneamento do Pará

- 9.13. Após a fase de habilitação não cabe desistência de proposta, conforme disposto no § 6º do art. 43, da Lei n. 8.666/93, salvo por motivo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.
- 9.14. A empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país deverá apresentar o decreto de autorização ou o ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 9.15. A apresentação de documentos com a validade expirada resultará na inabilitação do licitante. Os documentos que não tenham prazo de validade somente serão aceitos com data não excedente a 06 (seis) meses antes da data da abertura da sessão pública, exceto atestados.

10. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO:

- 10.1. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da Sessão Pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, na forma eletrônica (art. 19, Decreto n. 2.069/06).
- 10.1.1. Caberá ao pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 10.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, na forma eletrônica, até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da Sessão Pública (art. 20, Decreto n. 2.069/06).
- 10.3. Os pedidos de esclarecimento e de impugnação devem ser encaminhados ao pregoeiro, exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail licitacoes@cosanpa.pa.gov.br.

11. DOS RECURSOS:

- 11.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, imediata, motivada e exclusivamente por meio eletrônico manifestar a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, que deverão ser encaminhadas ao pregoeiro por meio do sistema COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br), ficando os demais licitantes desde logo intimados a apresentar as contra-razões, em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 11.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante implicará na decadência do direito de recurso e na adjudicação do objeto ao vencedor.
- 11.3. O acolhimento do recurso invalidará somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.4. A petição deverá ser feita na própria Sessão Eletrônica e será reduzida a termo em ata.



Companhia de Saneamento do Pará

11.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Coordenadoria de Licitações da COSANPA, na Avenida Magalhães Barata, 1201, Bairro de São Brás, Belém, Pará, em dias úteis, no horário de 08:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00 horas.

12. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

12.1. No julgamento das propostas será adotado o critério do **menor preço global do item**, observadas as exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

13.1. Os recursos para o pagamento do objeto desta Licitação serão repassados pela COSANPA, Fonte: 40 – Recursos Próprios, através da conta orçamentária 4373511.995100.10000.2210.0999.

14. DO CONTRATO E DO PAGAMENTO:

14.1. Será firmado contrato com a empresa licitante vencedora, estando às obrigações assumidas vinculadas à proposta, aos lances, ao edital, à legislação pertinente e subsidiariamente à Lei n. 8.666/93.

14.2. A Administração da COSANPA convocará a adjudicatária para assinar o contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação.

14.3. O pregoeiro, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no item 17 deste Edital e art. 81 da Lei n. 8.666/93, examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, declarar o respectivo licitante vencedor, celebrando com ele o contrato, se o vencedor da licitação:

- a) Por ocasião da emissão da nota de empenho, não comprovar a manutenção das condições de habilitação consignadas no Edital;
- b) Recusar-se a assinar o contrato, sem justificativa por escrito, aceita pelo Presidente.

14.4. A fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato caberão a Unidade Requisitante a quem o contratado deverá apresentar-se imediatamente após a formalização ou retirada do instrumento contratual.

14.5. A COSANPA poderá rescindir o futuro contrato nas hipóteses previstas no artigo 78 da Lei Federal n. 8.666/93, com as consequências indicadas no seu art. 80, sem prejuízo das sanções previstas naquela lei e neste edital, ou a qualquer tempo mediante notificação a futura contratada com antecedência de 60 (sessenta) dias.



Companhia de Saneamento do Pará

- 14.6. A execução do objeto do contrato obedecerá ainda ao que consta no Termo de Referência.
- 14.7. A COSANPA poderá suprimir ou acrescentar ao objeto do contrato até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado, conforme conveniência administrativa, de acordo com o disposto no artigo 65, I e § 1º, da Lei federal nº 8.666/93.
- 14.8. A Contratada manterá, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas na licitação.
- 14.9. O foro do contrato será o da Comarca de Belém, Capital do Estado do Pará.
- 14.10. A COSANPA efetuará os pagamentos, através de medições de serviços efetivamente executados, em até 30 (trinta) dias, mediante apresentação de Nota Fiscal e Fatura discriminativa, de acordo com as demais exigências administrativas em vigor, após testados e aprovados pelo Setor Competente da COSANPA.
- 14.11. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento dos preços ou correção monetária.
- 14.12. O critério de atualização financeira dos valores a serem pagos, desde a data final do período de adimplemento de cada parcela até a data do efetivo pagamento, ocorrerá conforme o estipulado no art. 389 da lei n. 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), apenas no que diz respeito à incidência de juros e atualização monetária. Os juros moratórios serão computados com base no art. 406 do Código Civil, cumulado com o art. 161, §1º, da Lei n. 5.172/66.

15. DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 15.1. A Contratada deverá cumprir fielmente o estabelecido na legislação nacional no que concerne à segurança, bem como obedecer a todas as normas apropriadas e específicas para a segurança de cada tipo de serviço.
- 15.2. A Contratada será inteiramente responsável por acidentes envolvendo o seu pessoal e/ou danos a terceiros, sem ônus para a COSANPA;
- 15.3. O não atendimento das condições técnicas dos serviços descritos e das demais diretrizes apresentadas neste Termo de Referência implicará no cancelamento da Ordem de Serviço e encerramento do contrato sem nenhum ônus para a COSANPA, ou pagamento de indenização à empresa contratada.

16. DA GARANTIA:



Companhia de Saneamento do Pará

16.1. O adjudicatário prestará garantia equivalente a **5% (cinco por cento)** sobre o valor do contrato, nos termos do Art. 56 da Lei n. 8.666/93.

17. DAS PENALIDADES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS: A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 5 (cinco) anos, conforme a Lei n. 10.520/2002 em seu art. 7º, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações referidas no Capítulo IV da Lei n. 8.666/93, no que couber, garantido o processo legal, o contraditório e a ampla defesa, se:

- a) Apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto do Contrato;
- c) Falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;

17.1. A CONTRATANTE poderá cumulativamente aplicar à CONTRATADA:

17.1.1. Advertência escrita;

17.1.2. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor contratado, quando a CONTRATADA sem justa causa deixar de cumprir obrigação assumida, na forma prevista em contrato;

17.1.3. Multa de 1% (um inteiro por cento) ao dia, do trigésimo primeiro ao sexagésimo dia de atraso, sobre o valor contratado, quando a CONTRATADA sem justa causa deixar de cumprir obrigação assumida, na forma prevista em contrato;

17.1.4. Multa de 20% (vinte inteiros por cento) sobre o valor contratado quando decorrido mais de 30 (trinta) dias de atraso no cumprimento de obrigação assumida, na forma prevista em contrato, sem justificativa da CONTRATADA aceita pela CONTRATANTE, resultando a rescisão contratual.

17.1.5. Suspensão temporária do direito da CONTRATADA participar de licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE por um período de até e (dois) anos. Sendo facultado a CONTRATADA sua defesa prévia, num prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de notificação do fato;

17.1.6. Declaração expressa de inidoneidade da CONTRATADA para licitar, contratar ou transacionar com a Administração Pública por prazo a ser estipulado pela Autoridade competente na forma da lei;

17.2. Da aplicação das sanções aqui definidas, caberá a interposição dos recursos previstos no art. 109 da Lei nº 8666/93, observados os prazos e procedimentos ali estabelecidos.



Companhia de Saneamento do Pará

18. DA RESOLUÇÃO DO FUTURO CONTRATUAL: O futuro Contrato resolver-se-á das seguintes formas e nas seguintes condições, garantido o devido processo legal do contraditório e a ampla defesa:

18.1. Por **decurso do prazo de vigência** sem que tenha sido firmado Termo Aditivo Prorrogatório, nos termos do Art. 57 da Lei n. 8.666/93;

18.2. Por **distrato**;

18.3. Por **denúncia** pela CONTRATANTE a qualquer tempo e mediante comunicação escrita à CONTRATADA, nos termos dos Arts. 78 e 79 da Lei n. 8.666/93.

18.4. Por **rescisão** de pleno direito pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante notificação extrajudicial à CONTRATADA, com a consequente perda da garantia e sem que lhe assista direito a indenização de qualquer espécie, para este fim entendendo-se por justa causa, além das hipóteses previstas nos Artigos 77 e 79 da Lei n. 8.666/93, as situações abaixo:

- a) Se a CONTRATADA infringir ou descumprir qualquer das cláusulas, condições ou obrigações assumidas neste contrato ou dele decorrentes;
- b) Desatendimento de determinação do Gestor designado para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, assim como de seus superiores;
- c) Desídia no cumprimento das obrigações decorrentes deste Contrato;
- d) Prática de atos que importem em descrédito comercial para a CONTRATANTE ou dano à sua imagem;
- e) Cessão, transferência ou subcontratação total ou parcial do objeto contratual sem a prévia anuência da CONTRATANTE, bem como associação com terceiro, que afete a execução do presente Contrato;
- f) Não recolher dentro do prazo determinado multa regularmente imposta;
- g) Incorrer mais de duas vezes em infração para a qual seja legal ou contratualmente cominada pena de multa;
- h) Razões de relevante interesse e amplo conhecimento público;
- i) Ocorrência comprovada de caso fortuito ou força maior impeditivo da execução deste contrato;
- j) Atraso injustificado na execução deste contrato por período superior a 30 (trinta) dias.

18.5. Havendo rescisão contratual, a CONTRATANTE, para fins de ressarcimento de eventuais danos sofridos, poderá realizar retenção de pagamentos estabelecidos neste



Companhia de Saneamento do Pará

Contrato ou em outro instrumento qualquer de contratação firmado ou que venha a ser firmado entre as mesmas partes, a que título for.

18.6. Rescindido o futuro Contrato, poderá o Presidente da COSANPA, segundo a gravidade do fato, promover inquérito administrativo a fim de que seja o futuro contratado considerado inidôneo para transacionar com a Administração Pública.

19. DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO:

19.1. A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, conforme art. 49, da Lei n. 8.666/93.

19.2. A anulação do procedimento licitatório induz a do contrato.

19.3. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

19.4. No caso de desfazimento de processo licitatório, fica assegurado direito ao contraditório e à ampla defesa.

20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

20.1. Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa ao presente pregão.

20.2. Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

20.3. É vedada a subcontratação do serviço objeto desta licitação sem previa anuência da COSANPA.

20.4. Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, com observância das disposições legais aplicáveis.

20.5. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à Sessão Pública virtual deste Pregão constarão em ata divulgada no sistema eletrônico.



Companhia de Saneamento do Pará

- 20.6. Para todas as referências de tempo contidas neste edital será observado o horário de Brasília (DF) e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.
- 20.7. O horário de recebimento e protocolização de documentos nesta Companhia é de 08:00h às 12:00horas e de 14:00h às 18:00horas. Informações podem ser obtidas pelo telefone (91) 3202-8534.
- 20.8. É facultada ao pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da Sessão Pública.
- 20.9. Os licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 20.10. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.
- 20.11. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição das suas qualificações e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da Sessão Pública de pregão.
- 20.12. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.
- 20.13. Os litígios decorrentes deste procedimento licitatório serão dirimidos pela Justiça Estadual, no foro da cidade de Belém, capital do Estado do Pará.

Belém-PA, 06 de Janeiro de 2017.

Kim Demian Figueiredo Modesto
Pregoeiro



Companhia de Saneamento do Pará

PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017 – COSANPA

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, AOS CLIENTES DA COSANPA, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO/RECEPTIVO, INCLUINDO CANAIS DE COMUNICAÇÃO VIA WHATS APP E CHAT ONLINE.

1. JUSTIFICATIVA

- 1.1. O uso da Tecnologia da Informação, por meio de relacionamento telefônico, para composição de uma rede de multisserviços de comunicação, voz e dados, como ferramenta para gestão das atividades gerenciais e administrativas é, indiscutivelmente de fundamental importância para que a COSANPA continue executando suas atribuições, sempre focada na melhoria do atendimento à população.
- 1.2. A COSANPA, não possui, em seu atual quadro de pessoal, o quantitativo necessário de servidores qualificados especificamente para atuarem no desenvolvimento e manutenção de sistemas integrados e introdução de novas tecnologias no ambiente. Some-se a este fato alterações significativas nos ambientes operacionais dos sistemas aplicativos, o que culmina na demanda por perfis profissionais não previstos e/ou disponíveis atualmente no quadro de pessoal e a necessidade de manutenção de uma infraestrutura moderna e tecnologicamente acessível, com velocidade adequada e suporte técnico especializado.
- 1.3. A busca pela adequação a boa prática de Atendimento ao Cliente com vistas a atender o que preconiza o Código do Consumidor e às resoluções da Agência Municipal de Água e Esgoto de Belém – AMAE.
- 1.4. Este Termo de Referência tem por objeto fornecer subsídios ao processo licitatório visando a obtenção de proposta mais vantajosa para a COSANPA.

2. OBJETO

- 2.1. Contratação de empresa para prestação dos serviços de atendimento especializado por meio de Central de Atendimento – Call Center, para os clientes da COSANPA –



Companhia de Saneamento do Pará

Companhia de Saneamento do Pará, compreendendo o fornecimento de infraestrutura para Telemarketing Ativo/Receptivo, incluindo canais de comunicação via Whats App e Chat Online, devendo ser atendidas todas as condições, com fornecimento de solução completa de infraestrutura, que englobe: comunicação, instalações, pessoal, telefonia, equipamento e aplicativos.

- 2.2. A empresa a ser CONTRATADA, além de dispor de todo conhecimento inerente ao serviço de *Call Center*, deverá também dispor de infraestrutura e profissionais (atendentes, supervisores, etc.) capacitados e familiarizados a utilizarem e manusearem as ferramentas e mídias sociais e da telefonia celular móvel, *Contact Center*, (chat's, SMS, Facebook, Whats App, Telegram, entre outras redes sociais e mídias alternativas, etc.).
- 2.3. O atendimento será executado exclusivamente nas dependências da empresa CONTRATADA.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 3.1. A CONTRATADA deverá prover uma Central de Atendimento – Call Center via linha telefônica com infraestrutura, recursos tecnológicos e humanos suficientes para a prestação dos seguintes serviços de:
 - 3.1.1. Disponibilização de Central de Teleatendimento, nas dependências da CONTRATADA, obrigatoriamente na Capital de Belém, com todos os recursos de hardware, software, telefonia, link de comunicação de dados, de acordo com os demais requisitos deste Termo;
 - 3.1.2. Disponibilização de acesso Internet ou qualquer outro tipo de link de comunicação de dados, incluindo roteadores, modem, cabos e demais acessórios para o perfeito funcionamento da solução contratada;
- 3.2. A CONTRATADA deverá realizar os serviços em cada PA, no sistema 14/7, ou seja, 14 (quatorze) horas por dia 7 (sete) dias por semana com carga horária de 06:00 horas por operador (a), operando exclusivamente para a COSANPA, conforme planilha abaixo;

ESCALAS	Nº DE ATENDENTES
06:00 às 12:00	2
08:00 às 14:00	2
10:00 às 16:00	2
12:00 às 18:00	2
14:00 às 20:00	2



Companhia de Saneamento do Pará

ESCALA DE PONTOS DE ATENDIMENTO													
06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
02 PA													
04PA													
06PA													
06 PA													
06 PA 04 PA 02 PA													

- 3.3. A CONTRATADA deverá manter durante os finais de semana e feriados no mínimo de 05 (cinco) Atendentes, obedecendo à escala, desde que essa não interfira na entrega dos indicadores;
- 3.4. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) supervisor para cada turno de trabalho, com exceção da escala do final de semana, quando a supervisão ocorrerá em regime de plantão definido pela CONTRATADA;
- 3.5. O atendimento e a orientação dos serviços disponíveis que será feito através do sistema GSAN – Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento, o qual será disponibilizado pela Internet através do endereço **<http://webapp.cosanpa.pa.gov.br:8000/gsan>**, para tanto, o cadastro dos usuários será feito pela COSANPA, após a assinatura do Termo de Compromisso junto a UE – Produtos e Serviços;
- 3.6. A prestação dos serviços atenderá as necessidades e particularidades da área da Diretoria de Mercado e da Diretoria de Operação, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados;
- 3.7. Utilização de aplicativo software CRM (Customer Relationship Management), para ser usado em ambiente de rede local da CONTRATADA, visando à implantação e operacionalização dos serviços de teleatendimento ao cliente;
- 3.8. Gerenciamento, controle, monitoramento e auditoria do atendimento com vistas à prestação de contas junto à CONTRATANTE;
- 3.9. Disponibilização à CONTRATANTE de informações através de relatórios, consultas e banco de dados para a gestão do serviço de atendimento pela mesma;



Companhia de Saneamento do Pará

- 3.10. Acolhimento das solicitações compreendidas nas atividades de atendimento receptivo, por ligações telefônicas e assemelhadas (**URA, e-mail, mídias sociais, Whats App, Telegram, etc**), ao público em geral;
- 3.11. Classificação e tipificação da informação a partir dos serviços previamente definidos pela CONTRATANTE em todos os canais de atendimento citados no item 3.10;
- 3.12. Compilação dos elementos informativos a partir de orientações da CONTRATANTE para fins de controle e gestão do serviço de atendimento;
- 3.13. Supervisão com vistas ao monitoramento do atendimento e seu encaminhamento tempestivo e satisfatório no atendimento ao cliente;
- 3.14. Atualização permanente das informações e instruções decisórias (scripts), com base no monitoramento do atendimento ao usuário e/ou da necessidade de atualização de processos em decorrência da obsolescência da informação ou alterações regulatórias;
- 3.15. A CONTRATADA deverá prover o pessoal de atendimento telefônico, inclusive supervisor, para efetuar o atendimento ao cliente em todos os canais de atendimento citados no item 3.10;
- 3.16. A CONTRATANTE proverá a **comunicação telefônica** de modo a atender satisfatoriamente às necessidades do atendimento, e deterá os direitos sobre os números telefônicos de acesso;
- 3.17. A comunicação telefônica para o atendimento será paga pela CONTRATANTE;
- 3.18. À CONTRATADA caberá administrar e gerenciar as linhas de comunicação telefônica para o atendimento, providas pela CONTRATANTE;

4. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- 4.1.1 A Central de Atendimento funcionará no sistema 14/7, 7 (sete) dias por semana, 14 (quatorze) horas por dia, incluindo finais de semana e feriados;
- 4.1.2 A prestação dos serviços dar-se-á ininterruptamente, por atendimento automático via URA (Unidade de Resposta Audível), mídias sociais, Whats App e Telegram no horário descrito no item 3.2.

4.2. NÍVEL DE SERVIÇO

- 4.2.1 O nível de qualidade do serviço deverá ter como parâmetro o tempo médio de início de atendimento, que deverá ser de até 30 (trinta) segundos em pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) das ligações, com índice de perda de no máximo 9% (nove



Companhia de Saneamento do Pará

por cento) das ligações, devidamente comprovados através de relatórios emitidos por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do sistema de CRM (Customer Relationship Management).

4.3. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

4.3.1. Os serviços a serem executados deverão observar os procedimentos do Programa de Qualidade da CONTRATANTE;

4.3.2. Deverão ser disponibilizados gerente e supervisor para a administração do contrato e do nível de qualidade da prestação do serviço, inclusive aplicando técnicas e formulários de avaliação do atendimento, junto ao público externo;

4.3.3. O pessoal contratado deverá ter qualificação e experiência comprovada, para a função de atendente de Telemarketing, com escolaridade mínima igual ou equivalente ao segundo grau completo, bem como possuir conhecimentos e habilidades mínimas, conforme detalhamento do Apêndice I – F;

4.3.4. O nível de qualidade deverá considerar a média dos atendimentos diários e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc.);

4.4. REQUISITOS E TREINAMENTO DO PESSOAL

4.4.1. O pessoal alocado à execução do Contrato deverá possuir habilidades e conhecimentos específicos relacionados às atividades da Cosanpa, conforme disposto no Apêndice I – F;

4.4.2. O pessoal alocado à execução do Contrato deverá ter treinamento dado pela própria CONTRATADA, inclusive os que forem admitidos no decorrer do contrato, pelo menos nos requisitos:

- a) Conhecimento específico da função de atendente com observância às recomendações e normas estabelecidas pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, relacionada ao serviço de atendimento telefônico - Call Center;
- b) Postura de atendimento, vinculadas aos deveres e proibições dispostos na Lei n. 5.810/94 referentes às atividades do serviço público estadual;
- c) Desenvolvimento das habilidades de comunicação: qualidade vocal, fluência verbal, comunicação interpessoal e trabalhando em equipe, etc.;



Companhia de Saneamento do Pará

- d) Relacionamento com os usuários dos serviços da COSANPA: o primeiro contato, reconhecendo as dificuldades dos usuários, medindo a qualidade no atendimento e avaliando os resultados.
- 4.4.3. O pessoal contratado também deverá passar por treinamento ministrado pela CONTRATANTE, com carga horária de 40 (quarenta) horas, nos assuntos de interesse da CONTRATANTE, antes do início das atividades.
- 4.5. DISPONIBILIDADE
- 4.5.1. A disponibilidade do serviço indica o percentual de atendimentos disponibilizados e solicitações recepcionadas, em comparação com a demanda de requisições ocorridas em um período.
- 4.5.2. Quando ocorrerem situações de indisponibilidade nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela CONTRATANTE, as solicitações não atendidas, bem como o motivo e data e hora da indisponibilidade deverão ser encaminhados à CONTRATANTE, juntamente com o relatório de cobrança dos serviços, e não serão imputados à CONTRATADA;
- 4.5.3. A CONTRATADA deve possuir sistema e **mecanismos de contingência** para prevenção contra falhas da solução CONTRATADA em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo.

5. ARQUITETURA TECNOLÓGICA

5.1. TELEFONIA

- 5.1.1. A arquitetura da Central de Atendimento – Call Center deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e estar de acordo com as Normas – Prática Telebrás 220-600-705 (Especificações Gerais Centrais Privadas de Comunicação Telefônica CPCT-Tipo PABX CPA) e NBR/ABNT 13.083 (CPCT-CPA):
- 5.1.2. Operar em tecnologia digital, com telefonia e computação integrados no mesmo ambiente, em barramento de dados e voz;
- 5.1.3. Dispor de Capacidade de acréscimos de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho operacional (escalabilidade horizontal);
- 5.1.4. **Contemplar solução de gravação de voz**, em todos os atendimentos, tanto para auditoria, quanto para aferição do grau de qualidade do processo de atendimento, inclusive pela supervisão do serviço;

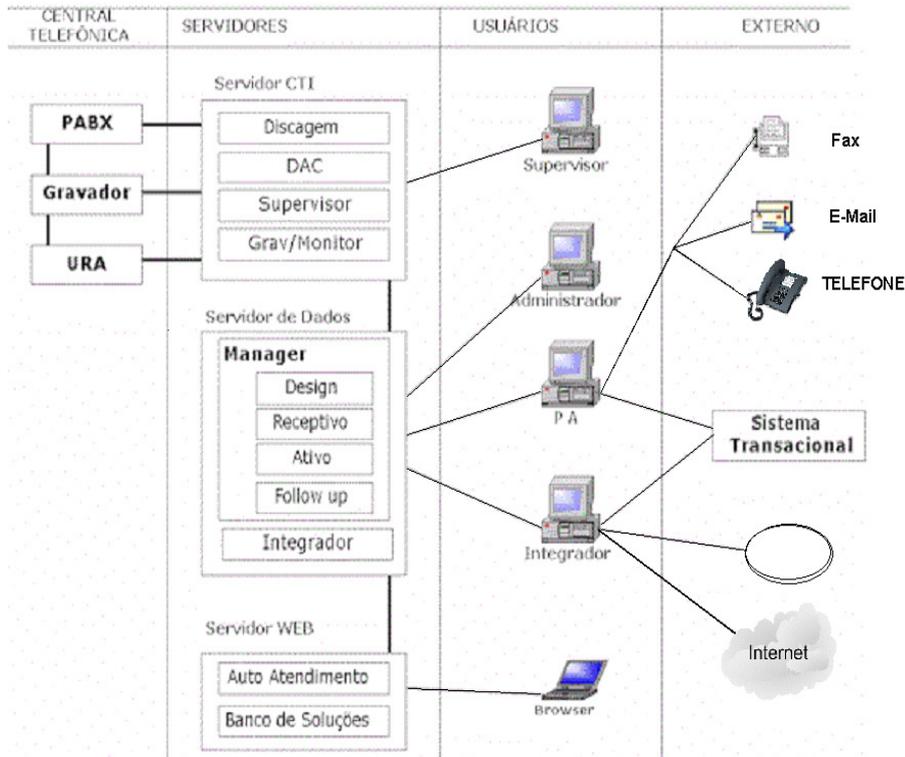


Companhia de Saneamento do Pará

- 5.1.5. Armazenar as informações pelo período mínimo de 90 dias ou superior a critério da CONTRATANTE;
- 5.1.6. Possuir recursos de URA;
- 5.1.7. A CONTRATADA executará os serviços por meio de um **LINK E1**, com número **0800 70 71 195** já existente e/ou outros que a COSANPA definir e será gratuito
- 5.2. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)
 - 5.2.1. Distribuidor Automático de Chamadas, de Central de Comunicação Digital, que, usando recursos de telecomunicações e informática integrados em ambiente único, deverão possibilitar soluções avançadas em comunicação por voz e dados, configuração como descrito nos itens seguintes:
 - 5.2.1.1. Encaminhamento das chamadas para as PA's de forma distribuída, evitando sobrecarga do operador e garantindo a qualidade do atendimento, observando-se a sistemática do atendimento descrita no item 3.3;
 - 5.2.1.2. Integração com URA;
 - 5.2.1.3. Formação de grupos PA's para operar diferentes serviços; e
 - 5.2.1.4. Interface de música e/ou mensagem em espera.
- 5.3. URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL: A URA integrada na solução como corpo único desta, deverá suportar aplicações do tipo:
 - 5.3.1. Painel de notícias: permite a disseminação de informações solicitadas com maior frequência;
 - 5.3.2. Desenho da árvore de voz, o qual será feito em conjunto com a CONTRATANTE e a gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, utilizando-se para tal, estúdio de gravação e profissionais de locução adequados;
 - 5.3.3. Programação da URA que deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, para tal.
 - 5.3.3.1. A CONTRATADA deverá prover ferramentas e aplicativos que permitam alterações na árvore e programação da URA, com equipe própria alocada dentro da central de atendimento sem ônus para a CONTRATANTE;
 - 5.3.4. Menu de serviços especificado em forma de árvore e sub-árvores, conforme Apêndice I – B;
 - 5.3.4.1. A CONTRATANTE se reserva o direito de requisitar alteração e acréscimos de novos itens no menu de serviços da URA;

5.4. SISTEMA CRM (SOFTWARE DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO)

5.4.1. ESQUEMA GRÁFICO



5.4.2. As funcionalidades mínimas exigidas das várias soluções tecnológicas especificadas anteriormente são:

- Sistema de Gestão do relacionamento;
- Telemarketing Ativo e Receptivo;
- Integração com o suporte de informática e atendimento especializado;
- Acesso aos sistemas e informações da CONTRATANTE, através da rede e Internet (Portal de Serviços);
- Recebimento e tratamento das demandas originadas por telefone, fax e e-mail;
- Workflow das solicitações;
- Monitoramento on-line;
- Integração com a URA;
- Módulo de Auditoria;
- Produtos on-line (relatórios, consultas).

5.4.3. O sistema deve dispor de recursos para registro das chamadas, e apresentação de forma gráfica e em relatórios, conforme Apêndice I – C.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



Companhia de Saneamento do Pará

- 6.1. Dimensionar, prover e operar as posições de atendimento de forma a garantir, permanentemente, o nível de serviço aqui estabelecido, independente dos intervalos para descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, observando o disposto no item 8.3;
- 6.2. Gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à CONTRATANTE, as ações de contingência cabíveis;
- 6.3. Recrutar, pré-selecionar, disponibilizar para a devida seleção e treinar, com supervisão da CONTRATANTE, os profissionais que serão alocados à execução do Contrato;
- 6.4. Manter sempre um cadastro de reserva de profissionais treinados pela CONTRATANTE para atender a possível rotatividade que venha a ocorrer, bem como a futuras expansões de posições de atendimento por incremento de demanda;
- 6.5. Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços;
- 6.6. Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento;
- 6.7. Fornecer sempre que solicitado, pela CONTRATANTE, os comprovantes abaixo relacionados a cada apresentação de fatura mensal, referentes ao mês imediatamente anterior:
 - Relação Nominal dos funcionários;
 - GFIP mais comprovante de pagamento (Bordereaux);
 - GPS, mais comprovante de pagamento (Bordereau);
 - DARF, mais comprovante de pagamento;
 - Protocolo de envio de arquivos – Conectividade Social (comprovante de informação para o INSS do pagamento dos funcionários); e
 - Relação de trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - horário de 06:00h às 20:00h.
- 6.8. Responder por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto deste instrumento, relativamente aqueles prestados nas dependências da CONTRATADA;
- 6.9. Assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado à execução do Contrato, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;



Companhia de Saneamento do Pará

- 6.10. Respeitar o direito autoral da CONTRATANTE sobre todo o material desenvolvido e/ou implantado por força desta contratação e de outros instrumentos semelhantes, bem como, os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados, de acordo com o Apêndice I – D (Termo de Responsabilidade e confidencialidade de sigilo de informação);
- 6.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATANTE atendendo de imediato às solicitações;
- 6.12. Realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos, softwares e aplicativos que compõem a estrutura operacional da Central de Atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços;
- 6.13. Levar, imediatamente, ao conhecimento da CONTRATANTE, quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho, para adoção das medidas cabíveis;
- 6.14. Acatar as instruções e observações que emanem da CONTRATANTE refazendo, sem ônus, qualquer trabalho não aceito;
- 6.15. Garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento, durante o expediente de atendimento;
- 6.16. Garantir aos técnicos da CONTRATANTE acesso periódico, conforme agenda estabelecida entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, às instalações físicas e às pessoas alocadas à execução do contrato para efeito de verificação *in loco*, realização de entrevistas, aplicação de questionários e de outros instrumentos adotados pela CONTRATANTE com objetivo de avaliação dos serviços prestados;
- 6.17. Apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;
- 6.18. Fornecer perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de atendimento (CRM);
- 6.19. Manter preventiva e corretivamente a central telefônica e demais equipamentos englobados na prestação do serviço;
- 6.20. Fornecer todos os equipamentos necessários à prestação do serviço como central telefônica, telefonia móvel, cabos, adaptadores e demais itens necessários ao pleno funcionamento da central de atendimento instalada em sua sede;



Companhia de Saneamento do Pará

- 6.21. Responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os softwares necessários ao funcionamento das PA's em sua sede, assim como do software de relacionamento com o contribuinte necessário à central de atendimento nos demais canais de atendimento e mídias sociais;
- 6.22. Responsabilizar-se pelo fornecimento de licenças de uso do CRM e instalar, configurar e manter o software, a fim de garantir o pleno funcionamento das infraestruturas de atendimento instaladas em sua sede;
- 6.23. Disponibilizar todos os serviços relativos à instalação, configuração e manutenção do software (CRM);
- 6.24. Disponibilizar em sua sede a infraestrutura básica ao funcionamento do serviço, tais como: espaço físico, bens móveis, equipamentos e infraestrutura elétrica e lógica;
- 6.25. Viabilizar o prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de comunicação da CONTRATANTE para alteração do cardápio de atendimento.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 7.1. Fornecer linha telefônica para viabilidade da arquitetura tecnológica citada no item 4.1.7;
- 7.2. Desenhar e especificar, com o apoio da CONTRATADA, o workflow do atendimento, prazos e procedimentos;
- 7.3. Definir e acompanhar a implantação e supervisionar o projeto que dará suporte a interconectividade entre os sites da CONTRATADA e da CONTRATANTE
- 7.4. Estabelecer as condições de segurança da informação da CONTRATANTE no uso da CONTRATADA;
- 7.5. Responsabilizar-se pelo pagamento dos serviços de telefonia, referente à assinatura do tronco de suporte ao serviço; e
- 7.6. Fornecer as informações necessárias ao funcionamento da Central de Atendimento.

8. PENALIDADES

- 8.1. O atraso de que trata o subitem 6.25, na disponibilização da Central de Teleatendimento, obrigará a CONTRATADA a pagar à CONTRATANTE 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso sobre o valor mensal do contrato;
A paralisação dos serviços de teleatendimento a cada 01 (uma) hora no dia obrigará a CONTRATADA pagar à CONTRATANTE 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor estimado mensal do contrato;



Companhia de Saneamento do Pará

- 8.2. As falhas da solução CONTRATADA em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo, obrigará a CONTRATADA pagar à CONTRATANTE 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato, até o limite de 15% (quinze por cento) do valor estimado mensal do contrato;
- 8.3. A paralisação dos serviços por mais de 14 (quatorze) horas poderá implicar na rescisão contratual a critério da CONTRATANTE;
- 8.4. No caso de reincidências sucessivas superiores há três meses, durante a vigência do contrato, o mesmo poderá ser rescindido sem indenização pela CONTRATANTE;
- 8.5. As penalidades previstas nesta cláusula serão aplicadas sem prejuízo das cominações estabelecidas em lei;
- 8.6. As penalidades de advertência, ou de suspensão temporária de contratar ou licitar com a CONTRATANTE, podem ser aplicadas juntamente com a de multa;
- 8.7. Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados;
- 8.8. Todos os descontos e multas repercutirão na fatura do mês imediatamente subsequente às ocorrências e/ou fato gerador.

9. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A prestação do serviço de atendimento via telefone em plena condição de operação, deverá se dar em até 07 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato entre a CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 9.2. Deverá seguir as recomendações e normas estabelecidas pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, relacionada ao serviço de atendimento telefônico - Call Center, observando as orientações da CONTRATANTE.
- 9.3. Para implantação do plano de trabalho serão observados aspectos técnicos, operacionais, jurídicos e tributários; ações de divulgação e operacionalização, cronograma de implantação e estrutura requerida de acordo com o fluxo de trabalho estipulado, visando estabelecer uma integração entre as atividades realizadas pela Cosanpa e as ações que serão implementadas;
- 9.4. A CONTRATADA não poderá efetuar o recebimento de valores oriundos da cobrança, a título de comissão, ônus de cobrança ou de qualquer natureza, sob pena de rescisão do contrato, unilateralmente, independente de notificação e das demais responsabilidades legais. Os recebimentos dos valores pendentes serão feitos exclusivamente na rede bancária e agente autorizados pela Cosanpa;



Companhia de Saneamento do Pará

10. REQUISITOS EXIGIDOS À EMPRESA LICITANTE

- 10.1. Apresentar no mínimo três atestados de Capacidade Técnica, de prestação de serviço fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou privado que comprove a prestação de serviço compatível com o do objeto licitado no sistema 14/7;
- 10.2. Prova de Certificação de Código de Ética e Perfil de Maturidade de Gestão POBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Atendimento), vigentes na data da presente contratação;
- 10.3. Prova de inscrição ou registro da licitante junto ao Conselho Regional de Administração – CRA;
- 10.4. **A empresa deverá possuir obrigatoriamente no seu contrato social a atividade principal de serviços de Teleatendimento e/ou Call Center**, tal comprovação dar-se-á pela apresentação do contrato social da empresa em sua última alteração contratual ou social já devidamente consolidado na Junta Comercial de seu domicílio;
- 10.5. Dispor de uma estrutura física mínima de 50PA's (Posições de atendimento) localizada no município de Belém, capacitada para o atendimento às reclamações da CONTRATANTE, com acionamento automático das equipes de manutenção e gerenciamento da recuperação do serviço;
- 10.6. Sistema de geração própria de energia elétrica (gerador de energia) que, considere os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, como plano de contingência para que a prestação do serviço seja ininterrupto e não traga à população danos na necessidade de contato;
- 10.7. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413;
- 10.8. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR 5419;
- 10.9. Salas equipadas para treinamento e reunião de equipe;
- 10.10. Os Atestados de Capacidade Técnica devem ser apresentados, pela empresa vencedora do certame, antes da assinatura do contrato, sob pena de desclassificação da mesma;
- 10.11. A licitante deverá declarar a viabilidade técnica para a realização dos serviços de que trata este Termo de Referência, atestando como possuir no mínimo as condições tecnológicas contidas no referido anexo;

11. PRAZOS



Companhia de Saneamento do Pará

11.1. O prazo para execução dos serviços será de 12 (doze) meses, podendo ocorrer prorrogação nos termos da Lei 8666/93.

12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento será mensal, feito em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação e aceitação da Nota Fiscal pela Diretoria Financeira, aprovada pelo departamento gestor do contrato.

13. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

13.1. O pagamento será efetuado, mediante apresentação pela CONTRATADA de Nota Fiscal atestada e visada pela Unidade Responsável por fiscalizar e acompanhar a execução do Contrato celebrado com a COSANPA.

13.2. A Nota Fiscal apresentada pela CONTRATADA, deverá estar acompanhada de comprovantes do pagamento dos salários (folha e contracheque devidamente assinados), férias e rescisão de todos os seus empregados vinculados à prestação do serviço contratado e da GFIP referente ao mês anterior a prestação do serviço, comprovante de pagamento das guias de GPS e FGTS, da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e da Dívida Ativa da União e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, devidamente atualizada;

13.3. Qualquer inconsistência, erro ou omissão na Nota Fiscal, documentação fiscal ou fatura será objeto de glosa pela COSANPA e de devolução da documentação à CONTRATADA para correção ou complementação, com a consequente interrupção do prazo para pagamento previsto no item a seguir, que iniciará novamente somente após a documentação regularizada, representada e aceita;

13.4. O pagamento será feito à CONTRATADA no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação no Setor Financeiro da COSANPA e da aceitação por este da Nota Fiscal e seus respectivos documentos anexados, através de crédito na conta corrente bancária indicada pela CONTRATADA;

13.5. Não serão aceitas cobranças realizadas por meio de títulos colocados em cobrança através de banco ou outra instituição do gênero;

13.6. São de inteira responsabilidade da EMPRESA CONTRATADA todas e quaisquer deduções ou interpretações diferentes destes critérios de medições e pagamentos fornecidos pela COSANPA;



Companhia de Saneamento do Pará

- 13.7. Caso sejam necessários serviços especiais complementares a EMPRESA CONTRATADA somente poderá executá-los mediante prévia aprovação da COSANPA
- 13.8. Todas as medições de serviços serão contabilizadas de acordo com as quantidades efetivamente realizadas e aprovadas pela COSANPA;
- 13.9. O processo de pagamento deverá obedecer às Cláusulas do Contrato Firmado entre a COSANPA e a EMPRESA CONTRATADA;

14. REAJUSTE DE PREÇOS

- 14.1. O reajuste de preço, será com base no INPC/IBGE e, somente ocorrerá de acordo com os termos previstos na Lei 8666/93 e com a devida análise, interesse e concordância da CONTRATANTE.

15. FONTE DO RECURSO

- 15.1. Os serviços serão pagos através de recursos próprios da COSANPA, conforme conta abaixo:
- Conta Orçamentária 324177.4373511.995100.10000.2210.0999
 - Fonte: 40 – Recursos Próprios

16. GARANTIA CONTRATUAL

- 16.1. A EMPRESA CONTRATADA desta licitação se obriga a apresentar garantia, antes da assinatura do contrato, numa das seguintes modalidades, no valor equivalentes a 5% (cinco por cento) da contratação:
- a) Caução em dinheiro;
 - b) Fiança Bancária;
 - c) Seguro-Garantia.

Sobre o valor da Caução prestada em dinheiro, incidirá a mesma taxa de remuneração da Caderneta de Poupança.

17. DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

- 17.1. A aceitação do objeto ficará condicionada ao atendimento das exigências do edital quanto à execução dos serviços, cumprimento das cláusulas contratuais e demais obrigações.



Companhia de Saneamento do Pará

- 17.2. A metodologia de avaliação se dará através de fiscalização, a ser exercida por servidor especialmente designado pela COSANPA e, tratará de observar os seguintes aspectos quanto à conduta dos terceirizados (Atendentes e Encanadores), quando for o caso:
- Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
 - Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas, comparecendo ao trabalho sempre aseado, uniformizado e portando crachá;
 - Manter sigilo quanto às informações que, em decorrência do trabalho, chegar ao seu conhecimento, sob pena de responsabilidade;
 - Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
 - A satisfação do público usuário, tratando as pessoas com urbanidade e respeito, independente do cargo ou posição que ocupem;
 - Zelar pelo uso adequado da linguagem, evitando gírias, palavrões ou expressões não apropriados ao tipo de relacionamento formal que o trabalho impõe e;
 - O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.

18. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução dos serviços realizar-se-ão por representante da Administração, especialmente designado na forma dos artigos 67 e 73 da Lei n. 8.666/93, do art. 6º do Decreto n. 2.271/97.
- 18.1.1.1. As relações entre a COSANPA e a empresa contratada, serão mantidas, prioritariamente, por intermédio da Fiscalização.
- 18.2. A fiscalização dos serviços seguirá o disposto neste Termo de Referência e no Contrato firmado junto à COSANPA.
- 18.3. O Fiscal do Contrato tem autoridade para exercer, em nome da COSANPA, toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização dos serviços, tendo plenos poderes para decidir sobre questões relacionadas à parte técnica dos serviços, em função das disposições deste Termo de Referência e do Contrato, consultando a Administração nos casos de dúvida e sobre matérias que extrapolarem as previsões do Contrato e do Termo de Referência.



Companhia de Saneamento do Pará

18.4. A execução dos serviços será constantemente monitorada pelo Fiscal e Gerente do Contrato, devendo seguir os seguintes procedimentos:

18.4.1. Fiscalização Inicial (No início do CONTRATO):

- a) Elaborar planilha-resumo de todo o contrato administrativo firmado. Tal planilha conterá todos os empregados terceirizados que prestarão serviços, constando as seguintes informações: nome completo do terceirizado, número de CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos e sua quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências, email e telefone de contato;
- b) Conferir se o terceirizado disponibilizado pela empresa contratada atende à qualificação mínima necessária a boa prestação do serviço;
- c) Conferir todas as anotações na (s) Carteira (s) de Trabalho e Previdência Social (CTPS) do (s) empregado (s), e verificar se ela (s) coincide (m) com o informado pela empresa contratada e pelo (s) empregado (s). Atenção especial para a data de início do contrato de trabalho, a função exercida, a remuneração (importante esteja corretamente discriminada em salário-base, adicionais e gratificações) e todas as eventuais alterações dos contratos de trabalho;
- d) O número de terceirizado (s) deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;
- e) O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria, o qual foi pactuado quando da contratação;
- f) Consultar eventuais obrigações adicionais constantes na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria, para a empresa contratada (por exemplo, se o(s) empregado(s) têm direito a auxílio-alimentação gratuito);

18.4.2. Fiscalização Mensal (Antes do Pagamento da Fatura/Nota Fiscal):

- a) Elaborar planilha-mensal que conterá os seguintes campos: nome completo do empregado, função exercida, dias efetivamente trabalhados, férias, licenças, faltas, ocorrências;
- b) Verificar na planilha-mensal o número de dias e horas efetivamente trabalhados. Exigir que a empresa contratada apresente cópias das folhas de ponto do empregado(s) por ponto eletrônico ou meio que não seja padronizado. Em caso de faltas ou horas trabalhadas a menor, deve ser feita glosa da fatura, salvo hipótese de compensação de horas;



Companhia de Saneamento do Pará

- c) Exigir da empresa contratada, para cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, inclusive a conferência dos valores recolhidos pela contratada que aloca seus empregados nas dependências da contratante, as seguintes comprovações:
- c.1) Cópia do comprovante de recolhimento mensal da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, sob pena de rescisão contratual;
 - c.2) Cópia do comprovante de recolhimento mensal do FGTS, referente ao mês anterior, caso a COSANPA não esteja efetuando os depósitos diretamente na conta vinculada do FGTS do trabalhador, conforme estabelecido no contrato;
 - c.3) Comprovante de pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
 - c.4) Comprovante de fornecimento de vale-transporte e de auxílio-alimentação, quando cabível;
 - c.5) Comprovante de pagamento do 13º salário, da concessão de férias e do correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
 - c.6) Comprovante do cumprimento da convenção, do acordo coletivo ou da sentença normativa; e
 - c.7) Demais obrigações dispostas em outras normas em relação aos empregados vinculados ao contrato.

18.4.3. FISCALIZAÇÃO DIÁRIA:

- a) Conferir, todos os dias, qual(is) empregado(s) terceirizado(s) esta(ão) prestando serviços. Fazer o acompanhamento com a planilha-mensal;
- b) Verificar se o(s) empregado(s) esta(ão) cumprindo à risca a jornada de trabalho. Deve-se combinar com a empresa contratada a forma da compensação de jornada;
- c) Evitar ordens diretas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao encarregado e/ou preposto da empresa contratada. Da mesma forma eventuais reclamações ou cobranças relacionadas ao(s) empregado(s) terceirizado(s);
- d) Evitar toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço como a negociação de folgas ou a compensação de jornada. Essa conduta é exclusiva do empregador.

18.4.4. FISCALIZAÇÃO ESPECIAL:

- a) Observar qual é a data-base da categoria prevista na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT). O (s) reajuste (s) do (s) empregado (s) deve (m) ser obrigatoriamente concedido (s) pela empresa contratada no dia e percentual previstos (verificar a



Companhia de Saneamento do Pará

necessidade de proceder ao equilíbrio econômico e financeiro do contrato em caso de reajuste salarial);

- b) Controle de férias e licenças do(s) empregado(s) na planilha-resumo;
- c) A empresa contratada deve respeitar as estabilidades provisórias de seu(s) empregado(s) (cipeiro, gestante, estabilidade acidentária).

18.4.5. Das disposições gerais pertinentes à fiscalização:

- a) Acompanhar e orientar os serviços desenvolvidos nos postos de trabalho;
- b) Acompanhar o comportamento e assiduidade dos terceirizados (Atendentes e Encanadores);
- c) Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da empresa contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização;
- d) Recusar os serviços executados que não atenderem as especificações estabelecidas neste termo;
- e) A empresa contratada deverá disponibilizar à fiscalização todas as informações referentes ao controle da frequência e da jornada de trabalho, bem como do banco de horas dos empregados da empresa contratada que estiverem atuando no posto de trabalho, com devido registro dos dias e horários trabalhados (folha de frequência), conferindo, se for o caso, as compensações, considerando cada um dos empregados da empresa contratada que atuaram no mês específico, mesmo de funcionário que atuar por apenas 1 dia na contratação;
- f) O labor extra jornada deverá ser solicitado pela respectiva Fiscalização, mediante a necessidade da COSANPA. Qualquer compensação do banco de horas deverá ser autorizada previamente pela fiscalização, conforme a necessidade desta Companhia de Saneamento do Pará;
- g) Obedecer a todas as orientações deste Termo de Referência e do Contrato, manter em arquivo eletrônico o controle de prazos, pagamentos realizados (data e valores), saldos contratuais e saldo de empenho, controle de frequência e de horários dos funcionários da empresa contratada que atuarão no posto de serviço, bem como todos os controles relacionados a obrigações geradas nessa contratação.

19. DO FORO



Companhia de Saneamento do Pará

- 19.1. Fica eleito o foro da Sede da Comarca de Belém, Estado do Pará, como componente para solucionar eventuais pendências decorrentes do contrato a ser firmado a partir deste Termo de Referência, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha ser.



APÊNDICE I

ABAIXO AS CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELO CALL CENTER COSANPA

Os serviços dos atendentes são:

- Fornecer informações gerais sobre a COSANPA;
- Retirada de vazamento no ramal/cavalete;
- Retirada de vazamento de esgoto coletor;
- Desobstrução de ramal/rede de esgoto;
- Verificação de falta de água;
- Verificação de não recebimento de fatura;
- Informar vencimento alternativo;
- Alteração de vencimento de fatura;
- Cadastro de endereço de correspondência;
- Alteração de endereço de correspondência;
- Manutenção de cavalete padrão;
- Instalação de hidrômetro;
- Substituição de hidrômetro
- Remoção de hidrômetro;
- 2 via ou fornecimento de código de barra;
- 2 via por e-mail
- 2 via por fax;
- Consulta de débito;
- Análise de ligação/consumo;
- Simulação de parcelamento de débito;
- Negociação de débito do interior;
- Informação de endereço de correspondência;
- Informação de devolução de valores;
- Informação de serviços com protocolo;
- Informação para atendimento presencial;
- Informação para atendimento de cliente corporativo;
- Informação de cliente órgão público;
- Informação sobre a qualidade da água;



Companhia de Saneamento do Pará

- Informação sobre falta d'água
- Informação sobre esgoto;
- Denúncia de ramal clandestino/religação abusiva;
- Dúvidas, reclamações, sugestões e elogio;
- Outros;
 - Aferição de hidrômetro
 - Alteração do vencimento de fatura
 - Confirmação de rede de esgoto
 - Consulta de débito
 - Corte/supressão a pedido o cliente (precisamos de autorização para gerar)
 - Denúncias
 - Desobstrução de ramal de esgoto
 - Desobstrução de rede de esgoto
 - Devolução de valores/pagamento em duplicidade
 - Emissão de 2ª via de fatura
 - Emissão de certidão negativa de débito
 - Emissão de guias de pagamento
 - Esclarecimento sobre serviços/informações gerais
 - Informação de serviços solicitados (laudo de RA e OS)
 - Informação sobre falta de água
 - Informar vencimento alternativo
 - Instalação de hidrômetro
 - Manter e inserir cliente
 - Manutenção preventiva de hdt
 - Manutenção cavalete padrão
 - Pesquisa de vazamento - geofone
 - Religação de ramal de água
 - Religação de ramal de água: corte indevido
 - Remoção de hidrômetro
 - Retirada de vazamento na rede de esgoto
 - Retirada de vazamento no cavalete
 - Retirada de vazamento no ramal
 - Retirada de vazamento no ramal de esgoto



Companhia de Saneamento do Pará

Retirada de vazamento: rede de distribuição
Revisão de consumo
Revisão de economia e categoria
Revisão/atualização cadastral
Revisão/atualização cadastral
Substituição do hidrômetro
Verificação da qualidade da água
Verificação de falta de água no imóvel ou na rede
Verificação de não recebimento de fatura

Serviços que precisamos de capacitação:

Alteração de endereço - (precisamos de capacitação)
Asfalto/pavimentação recomposição de pavimento- (precisamos de capacitação)
Confirmação de fonte alternativa - (precisamos de capacitação)
Confirmação de precariedade - (precisamos de capacitação)
Confirmação de ramal cortado - (precisamos de capacitação)
Confirmação de ramal suprimido- (precisamos de capacitação)
Retificação de valores - (precisamos de capacitação)
Verificação de duplicidade de cadastro (matrícula) - (precisamos de capacitação).

Serviços realizados pelo atendimento presencial: (necessário a apresentação de documentos e/ou assinatura do cliente):

Análise de água
Atualização de dados do hidrômetro
Caminhão pipa -
Confirmação de fatura paga
Confirmação de ramal suprimido
Débito pretérito
Devolução de valores / pagamento em duplicidade
Emissão de croqui de asfalto
Instalação de ramal de água



Companhia de Saneamento do Pará

Instalação de ramal de esgoto
Localizar imóvel
Localizar imóvel: orçamento instalação de água
Mudança de titularidade
Negociação de débito (à vista / parcelado)
Orçamento ramal de esgoto
Orçamento reforma/remoção de ramal de água
Ecoposição de pavimento
Reforma de ramal de água
Religação de ramal suprimido
Retificação de fatura
Simulador de débitos/parcelamento
Supressão a pedido
Transferência de débitos.



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE I – B

ÁRVORE /SUB-ÁRVORE DE ATENDIMENTO VIA URA

URA – Unidade de Resposta Audível

COSANPA 14 Horas (menu) :

1. Falta D'Água
2. Retirada de vazamento;
3. Consulta de débito;
4. Solicitação de 2 via de conta;
9. Falar com um de nossos atendentes.

Novos Serviços:

Existe a perspectiva de que os serviços mais demandados disponíveis/implantados na internet estejam também disponíveis na URA.

Os próximos serviços a serem implantados serão definidos a posteriori, e para tal, a URA deve ser flexível, para as inserções futuras.



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE I – C – TIPOS DE RELATÓRIOS

TIPO DE RELATÓRIO	FONTE	PERIODICIDADE
Número de atendimentos efetuados por hora / dia / por mês / por tipo de serviço / por demanda por serviço não disponível	Software (CRM) aplicativo da CONTRATADA	Diário e Mensal
Número de atendimentos efetuados por região origem da ligação por hora / por dia / por mês / por tipo de serviço	Software (CRM) aplicativo da CONTRATADA	Diário e Mensal
Índice de perda de ligações, por hora, por dia, por mês, ano.	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário e Mensal
Volume de ligações atendidas, abandonadas, rejeitadas e oferecidas por hora, por dia, por semana e por mês, ano.	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário e Mensal
Duração das chamadas por hora / por dia / por mês, ano.	Software (CRM) aplicativo da CONTRATADA	Diário
Tempo médio de início de atendimento (tempo médio na fila de espera) por hora / por dia / por mês	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário
Número médio de usuários na fila por hora / por dia / por mês, ano.	Recursos de telefonia	Diário
Tempo médio de atendimento por hora/ por dia / por mês, ano.	Recursos de telefonia	Diário
Registro de ocorrências (situações requeridas pelos clientes não previstas no banco de informações)	Software (CRM)	Diário
Relatórios sobre chamadas derivadas da URA, percentual de ligações atendidas até 20 (vinte) segundos e percentuais de ligações abandonadas na forma especificada neste termo, para que se possa aferir o nível de qualidade do serviço, conforme item 3.2.	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE I – D -TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DE SIGILO DE INFORMAÇÃO

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento de confidencialidade, de um lado:

COSANPA – COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ, inscrita no CNPJ/MF sob o n° XX.XXX.XXX/0001-XX, com sede no Brasil, em Belém do Pará, Sito Av. XXXXXX, XX, CEP XX.XXX-XX, neste ato representada por seu pelo Diretor de Mercado, xxxxxx xxxx nacionalidade brasileira, estado civil Casado, profissão xxxx, portador do RG n° xxxx xxxx xxx SSP-Pa, inscrito no CPF/MF sob o n° 000.000.000.000-00, residente na Rua xxxxx, n° 000 Cidade Belém-Pa, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**;

e, de outro lado:

CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 99.999.999/0000-00, com sede no Brasil, em Belém do Pará, Sito xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, CEP 66. xxx-xxx, neste ato representada por seu sócio-diretor, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nacionalidade brasileira, estado civil xxxxxxxx, profissão, portador do RG n° 000000-SSP-Pa, inscrito no CPF/MF sob o n° 000.000.000.000-00, residente na Rua xxxxx, n° 000 Cidade Belém-Pa, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO:

- a) que a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** desejam iniciar negociações, relativas a assuntos comerciais de interesse de ambas;
- b) que durante tais negociações as partes poderão ter conhecimento de informações privilegiadas e/ou dados confidenciais uma da outra, podendo qualquer delas figurar como parte reveladora ou parte receptora, o que as partes concordam, expressamente, neste ato;
- c) que é relevante à manutenção de sigilo quanto às informações recebidas pelas partes, uma da outra;
- d) que as partes **CONTRATANTES** estão cientes da regra contida no artigo 157 do Código Civil, não se verificando na presente contratação qualquer fato ou obrigação que possa vir a ser caracterizada como lesão;
- e) que as prestações a serem assumidas pelas partes **CONTRATANTES** são reconhecidas por ambas como manifestamente proporcionais;
- f) que as partes **CONTRATANTES** estão cientes de todas as circunstâncias e regras que norteiam o presente negócio jurídico, e detêm experiência nas atividades que lhe competem



Companhia de Saneamento do Pará

por força deste instrumento, para os efeitos do artigo 157 do Código Civil, concordam as partes nos seguintes termos de contrato:

Cláusula primeira: As partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a quaisquer dados técnicos ou não, informações, materiais, pormenores, inovações, segredos comerciais, conhecimentos (*know-how*), marcas, estratégias, relatórios, criações, códigos fonte, designs, lay outs, especificações técnicas e comerciais, dentre outros, doravante denominados **DADOS CONFIDENCIAIS**, a que, diretamente ou através de seus prepostos, venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiado durante e em razão das tratativas, trabalhos, ou qualquer outro tipo de serviços realizados. Comprometem-se, outrossim, as partes, a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus prepostos faça uso desses **DADOS CONFIDENCIAIS** de forma indevida.

Parágrafo único: Englobam os **DADOS CONFIDENCIAIS**, ainda, informações relativas a planos de negócios, produtos ou serviços, projeções financeiras, patentes, aplicações de patentes, objetos de computação, código fontes, invenções e modelos de utilidade em geral, investigações, processos, desenhos, mercado, finanças, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, plantas, ou qualquer outra informação fornecida de uma parte à outra, bem como anotações, análises, compilações, estudos e demais documentos elaborados pelas partes.

Cláusula segunda: As partes concordam que todas as informações trocadas deverão ser tratadas como sigilosas e restritas, e que nenhuma das partes deverá divulgar as referidas informações a terceiros sem o prévio consentimento por escrito da outra parte. Neste sentido, as partes concordam em manter sigilo sobre todas as informações que venha a tomar conhecimento ou que de outra forma possam vir a utilizar durante a vigência do presente instrumento.

Parágrafo primeiro: Em virtude da natureza dos **DADOS CONFIDENCIAIS**, que constituem segredos das partes, fruto de intensa pesquisa, onde vultosas quantias monetárias foram despendidas, que se divulgados impossibilitariam o prosseguimento das atividades comerciais das partes, a presente cláusula de sigilo deverá permanecer em vigor e vincular legalmente as partes durante a vigência das relações comerciais e contratuais entre elas, e por um período de 1 (um) ano após o encerramento de tais relações, no caso de não estabelecimento de relações efetivas entre as partes, ou de encerramento ou rescisão, justificada ou não, de contratos eventualmente mantidos entre as partes, sob pena de multa pré-fixada, no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), bem como pagamento de



Companhia de Saneamento do Pará

indenização por perdas e danos, na forma da legislação civil (Código Civil, artigo 416, parágrafo único), sem prejuízo da responsabilidade criminal, em especial como incurso nas penas do artigo 195, da Lei 9.279/96, e dos Artigos 153 e 154, do Código Penal Brasileiro, sem prejuízo, ainda, do pagamento de indenização por enriquecimento sem causa, nos termos dos artigos 884, 885, da Lei nº 10.406/02 (Código Civil).

Parágrafo segundo: Os dados e informações, trocados durante as relações comerciais e contratuais das partes, protegidas pelo sigilo, englobam quaisquer conhecimentos revelados antes ou depois da data deste contrato, relativos às atividades e produtos das partes, seus negócios, operações, planos, propriedades, clientes, procedimentos (inclusive judiciais), e outros produtos, a estes não se limitando.

Parágrafo terceiro: Em caso de dúvidas de uma das partes acerca da confidencialidade de determinados conhecimentos ou informações recebidas da outra parte, tais dados deverão ser tratados como confidenciais, submetendo-os ao sigilo, salvo se em sentido contrário expressamente autorizado pela outra parte.

Parágrafo quarto: A confidencialidade ora tratada engloba, ainda, o teor do presente instrumento, que deverá ser mantido em sigilo, não podendo ser divulgado a terceiros pelas partes.

Cláusula terceira: As presentes disposições de sigilo se aplicam também aos prepostos das partes, que terão acesso às informações, em virtude da relação comercial e/ou contratual mantida entre as partes. Neste sentido, nos termos das cláusulas quarta e oitava, as partes se obrigam, neste ato, a dar ciência, aos seus prepostos quanto ao teor do presente instrumento, celebrando com eles instrumentos semelhantes, visando resguardar a confidencialidade das informações reveladas, nos moldes da presente cláusula, sob pena de, não o fazendo, responder pelos danos causados à outra parte, ficando sujeito às sanções previstas no parágrafo primeiro da cláusula segunda.

Cláusula quarta: As partes deverão cuidar para que os **DADOS CONFIDENCIAIS** fiquem restritos ao seu conhecimento, ou dos prepostos que estejam diretamente envolvidos nas negociações, trabalhos, ou serviços, desenvolvidos para a outra parte, bem como às discussões, análises, reuniões e negócios realizados entre as partes, por qualquer meio, devendo cientificá-los da existência deste Acordo e natureza confidencial destas informações, e da vedação à concorrência.



Companhia de Saneamento do Pará

Cláusula quinta: A quebra do sigilo profissional, sem autorização expressa da outra parte, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre as partes, sem qualquer ônus para a parte inocente, bem como o direito ao ressarcimento das perdas e danos decorrentes da violação do sigilo pela parte receptora, sem prejuízo da responsabilidade criminal, em especial como incurso nas penas dos artigos 183, 184 e 195, da Lei 9.279/96, e dos artigos 153 e 154, do Código Penal Brasileiro, sem prejuízo, ainda, de responsabilidade civil, nos moldes do parágrafo primeira, da cláusula segunda.

Cláusula sexta: As partes reconhecem que uma indenização por prejuízos poderá ser uma reparação insuficiente para a divulgação não autorizada de **DADOS CONFIDENCIAIS**, e que a parte prejudicada terá o direito, sem renunciar a qualquer outro direito ou reparação, a adotar, a qualquer tempo, toda e qualquer medida administrativa ou judicial de caráter protetivo que estiver legitimamente a seu alcance, tendente obstar a divulgação de referidos **DADOS CONFIDENCIAIS** ou a fazer cessar eventual estado de risco a que eles possam ficar expostos, ainda que haja a possibilidade da conversão em perdas e danos.

Cláusula sétima: As partes poderão divulgar **DADOS CONFIDENCIAIS** conforme ordem judicial, desde que notifique a outra parte, no mínimo 72 (setenta e duas) horas antes à referida divulgação, para que a parte proprietária dos dados, querendo, promova as medidas necessárias e cabíveis para a proteção dos seus interesses, e desde que a parte que fornecer os dados judicialmente cumpra medida de proteção pertinente ou determinação equivalente.

Cláusula oitava: As partes tomarão as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomariam para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter os **DADOS CONFIDENCIAIS** em sigilo. As partes poderão divulgar os **DADOS CONFIDENCIAIS** somente a profissionais a seu serviço, na medida em que os mesmos precisem conhecê-los. As partes possuirão ou firmarão acordos por escrito os profissionais a seu serviço, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Contrato.

Cláusula nona: As partes darão ciência imediata, uma à outra, sobre qualquer uso ou divulgação não autorizada dos **DADOS CONFIDENCIAIS**, ou de qualquer outra violação do presente Instrumento, e colaborará com a parte proprietária dos dados confidenciais, de todas as formas possíveis, para ajudá-la a recuperar a posse dos **DADOS CONFIDENCIAIS** e a impedir que seu uso não autorizado prossiga ou se amplie, não estando, entretanto, isenta da responsabilidade, pelos danos eventualmente causados à parte inocente.



Companhia de Saneamento do Pará

Cláusula décima: Quando solicitado pelas partes, estas devolverão todos os originais, cópias, reproduções, resumos, ou outros **DADOS CONFIDENCIAIS**, ou, a critério das partes, garantirão que os mesmos tenham sido destruídos.

Cláusula décima primeira: Todas os **DADOS CONFIDENCIAIS** são e continuarão sendo de inteira e exclusiva propriedade da parte que os revelou. Ao divulgar informações as partes não concedem qualquer direito expresso ou implícito uma à outra, sobre qualquer propriedade intelectual, código fonte, patente, segredo de negócio, sistema de desenvolvimento, sistema de produção, sistema de instalação de campo, métodos, esquemas, direito autoral, marca, segredo comercial, e outros similares.

Cláusula décima segunda: Os direitos estipulados neste Instrumento não poderão ser objeto de renúncia por qualquer ato ou concordância das partes, ou seus prepostos, salvo por meio de instrumento por escrito firmado por um representante legal das partes, com poderes formais e suficientes. As partes ficam cientes, neste ato, que a renúncia a qualquer estipulação do presente contrato estará restrita unicamente àquela disposição renunciada, não se estendendo, de nenhuma forma, às demais disposições deste instrumento. Da mesma forma, a renúncia ficará restrita, unicamente, ao presente contrato, não se estendendo a nenhum outro contrato de objeto igual ou similar, eventualmente mantido entre as mesmas partes, que permanece em pleno vigor.

Cláusula décima terceira: Este Instrumento beneficiará e obrigará as partes, seus sucessores, controladas e coligadas.

Cláusula décima quarta: Todas as obrigações referentes a confidencialidade estabelecidas nos termos deste Instrumento permanecerão válidas mesmo no caso de alterações, cancelamento ou não estabelecimento efetivo de relações contratuais entre as partes, **devendo ser respeitado o prazo de 01 (um) ano, estabelecido na cláusula segunda.**

Cláusula décima quinta: O presente contrato terá vigência pelo prazo em que durarem as relações comerciais e contratuais entre as partes.

Cláusula décima sexta: O presente contrato não poderá ser rescindido por qualquer das partes enquanto nas mesmas situações contempladas no item 33 do edital.

Cláusula décima sétima: Todas as comunicações necessárias ao cumprimento do objeto deste instrumento poderão ser realizadas por carta, fax, ou e-mail, o que as partes declaram aceitar, neste ato, ficando cientes que se as comunicações forem realizadas através de e-mail, deverá a parte receptora emitir o competente aviso de recebimento.



Companhia de Saneamento do Pará

Cláusula décima oitava: Visando maior segurança dos dados confidenciais, as partes se comprometem a adotar as seguintes cautelas:

- a) Sempre que houver transmissão eletrônica de **DADOS CONFIDENCIAIS**, tais informações devem ser, preferencialmente, criptografadas, dificultando a sua leitura no caso de interceptação do fluxo de comunicação;
- b) Assinalar os meios físicos de suporte das cópias dos **DADOS CONFIDENCIAIS**, que legíveis humanamente, quer legíveis por máquina, com legendas adequadas que as identifique imediatamente para evitar sua exposição em locais indevidos;
- c) Registrar e investigar todas as tentativas não autorizadas de obter acesso aos **DADOS CONFIDENCIAIS**, bem como notificar, imediatamente, a outra parte, de qualquer perda, roubo, ou divulgação dos **DADOS CONFIDENCIAIS** sem autorização;
- d) Resguardar seus locais de trabalho, onde cópias dos **DADOS CONFIDENCIAIS**, quer legíveis humanamente, quer legíveis por máquina, possam ficar guardadas em arquivos trancados, garantindo, além disso, que a estes locais, o acesso seja restrito.

Cláusula décima nona: No caso de um tribunal ou juízo competente julgar ilegal, nula ou ineficaz qualquer estipulação deste Contrato, as estipulações restantes permanecerão em plena força e vigor. Caso a estipulação ou estipulações julgadas ilegais, nulas ou ineficazes sejam de ordem a afetar substantivamente o equilíbrio das partes perante o presente acordo, elas deverão negociar, de boa fé, uma alternativa que, não contendo os vícios da estipulação ou estipulações invalidadas, reflitam, na maior extensão possível, as suas intenções originárias.

Cláusula vigésima: As partes declaram, sob as penas da lei, e expressamente, possuir plena capacidade jurídica para a celebração do presente contrato.

Cláusula vigésima primeira: As partes declaram, sob as penas da lei, e expressamente, que todos os dados fornecidos no presente instrumento são verdadeiros.

Cláusula vigésima segunda: A tolerância de uma parte para com a outra, relativamente a descumprimento de qualquer das obrigações ora assumidas, não será considerada novação ou renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade, que não impedirá a parte tolerante de exigir da outra o fiel cumprimento deste contrato, a qualquer tempo.

Cláusula vigésima terceira: As partes concordam na obrigação de indenizar uma a outra, em ação regressiva, qualquer prejuízo causado à outra parte, em decorrência de ações que envolvam seus atos, incluindo os efeitos do art. 70, III, do Código de Processo Civil.



Companhia de Saneamento do Pará

Cláusula vigésima quarta: As partes declaram, neste ato, que exercem a sua liberdade de contratar, observados os preceitos de ordem pública e o princípio da função social do presente contrato, que atende também aos princípios da economicidade, razoabilidade e oportunidade, permitindo o alcance dos respectivos objetivos societários das partes e atividades empresariais, servindo, conseqüentemente, a toda a sociedade.

Cláusula vigésima quinta: As partes declaram que sempre guardarão na execução deste contrato os princípios da probidade e da boa-fé, presentes também, tanto na sua negociação, quanto na sua celebração.

Cláusula vigésima sexta: Este contrato é firmado com a estrita observância dos princípios indicados nas cláusulas antecedentes, não importando, em nenhuma hipótese, em abuso de direitos, a qualquer título que seja, o que as partes declaram expressamente concordar, nesse ato.

Cláusula vigésima sétima: As partes elegem o Foro da Comarca de Belém do Pará, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer controvérsia decorrente deste contrato, ou qualquer termo aditivo que venha a ser celebrado, que será regido pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil.

Cláusula vigésima oitava: E por estarem, assim, CONTRATANTE e CONTRATADA, de pleno acordo com o disposto neste termo de confidencialidade, rubricam-no em todas as vias e, ao final, assinam-no, juntamente com 2 (duas) testemunhas, em duas vias de igual teor e forma, para os fins de direito.

Belém, xx de xxxxxxxx de xxxx.

COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ

CONTRATADA

Testemunhas:

Nome :

RG n.º:

Nome :

RG n.º:

-



APÊNDICE I – F

Requisitos mínimos para os operadores do primeiro nível do Call Center

- Possuir habilidade de negociação
- Conhecer a missão, objetivo e metas da COSANPA
- Conhecer a estrutura organizacional da COSANPA
- Compreender o que faz e porque faz
- Compreender as diretrizes da qualidade no atendimento do cliente.

Habilidades técnicas:

- Possui fluência verbal e escrita;
- Possuir conhecimentos básicos de microinformática (Office, broffice, redes de computadores, hardware, sistemas operacionais, banco de dados e linguagens de programação);
- Conhecimento de software de correio eletrônico e navegadores de Internet;
- Conhecimentos de software de antivírus e compactadores de arquivos;
- Utilização de ferramentas de geração de arquivos em formato PDF;
- Utilização de ferramentas de editoração gráfica (photoshop e fireworks, coreldraw e illustrator).
- Conhecimento básico de HTML.

Habilidades interpessoais:

- Estar disponível para apoiar o cliente e a equipe;
- Ser comunicativo;
- Saber ouvir o cliente e os profissionais da sua equipe;
- Saber desenvolver empatia com os clientes;
- Evitar atitude defensiva ou agressiva;
- Evitar suposições às demandas dos clientes;
- Expor argumentos e informações de maneira clara, conforme o grau de conhecimento ou desconhecimento do cliente;
- Desenvolver a habilidade de fazer perguntas com vistas a entender as necessidades do cliente;
- Esforçar-se para que, no contato com o usuário, sua voz para que saia clara e pausada;
- Trabalhar suas emoções para que não interfiram no bom atendimento ao cliente;



Companhia de Saneamento do Pará

- Trabalhar sua capacidade de autodesenvolvimento e dos profissionais de sua equipe;
- Estar atento a sua auto-imagem e a imagem da instituição.



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE II

MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

ITEM	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO R\$	SUBTOTAL MÊS R\$	TOTAL/ANO R\$
1. PA'S(Posições de atendimento)	10			
2. Licenças de uso do sistema de atendimento (CRM)	10			
3. Sistema de gravação	1			
4. Portas de URA	10			
5. Custo de Implantação (Total 1) R\$				
		TOTAL 2 R\$:		
TOTAL GERAL R\$				

Total em R\$: _____

Total por extenso: _____

_____, ____ de _____ de 2017.



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE II – A – MÃO-DE-OBRA

Módulo de Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Unidade de medida – tipos e quantidades

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Quantidade
-	Serviços de call center	
-		

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário		
B	Adicional Noturno		
C	Adicional Periculosidade		
D	Adicional Insalubridade		
E	Outros (especificar)		
	Total de Remuneração		

II	Insumos de Mão-de-obra (*)	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Uniformes/equipamentos	
D	Assistência médica	
E	Seguro de vida	
F	Treinamento/Capacitação/ Reciclagem	
G	Auxílio funeral	
H	Outros (especificar)	
	Total de Insumos de Mão-de-obra	

Nota (*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE II – B

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

Nota: (1) Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive adaptar rubricas e suas respectivas provisões e ou estimativas, desde que devidamente justificado.

(2) As provisões constantes desta planilha poderão não ser necessárias em determinados serviços que não necessitem da dedicação exclusiva dos trabalhadores da CONTRATADA para com a Administração.

Grupo "A":

- 01 - INSS ()R\$
- 02 - SESI ou SESC (____%)R\$
- 03 - SENAI ou SENAC (____%)R\$
- 04 - INCRA (____%)R\$
- 05 - salário educação (____%)R\$
- 06 - FGTS ()R\$
- 07 - seguro acidente do trabalho (____%)R\$
- 08 - SEBRAE (____%)R\$

Grupo "B":

- 09 - férias ()R\$
- 10 - auxílio doença ()R\$
- 11 - licença maternidade (%)R\$
- 12 - licença paternidade (%)R\$
- 13 - faltas legais (____%)R\$
- 14 - acidente de trabalho (____%)R\$
- 15 - aviso prévio (%)R\$
- 16 - 13º salário (%)R\$

Grupo "C":

- 17 - aviso prévio indenizado (%)R\$
- 18 - indenização adicional (____%)R\$
- 19 - indenização (rescisões sem justa causa) (%)R\$

Grupo "D":

- 20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B" (____%)R\$

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS -
R\$ () (%)

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais):
R\$ ().



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE II-C – DEMAIS CUSTOS

Módulo: Demais componentes

	Demais Componentes	%	Valor
	Despesas Operacionais/administrativas		R\$
	Lucro		R\$
	Total de Demais Componentes		R\$

Módulo: Tributos

	Tributos	%	Valor
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	(especificar)		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
C	Outros tributos		R\$
	(especificar)		
	Total de Tributos		R\$

Nota: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE II – D – QUADROS-RESUMO

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor unit. (R\$)
	Remuneração	R\$
	Encargos sociais	% R\$
	Insumos de mão-de-obra	
	Subtotal	
	Reserva técnica	% R\$
	Total de Mão-de-obra	R\$

Nota: (1) D = A + B + C

(2) O valor da Reserva técnica é obtido multiplicando-se o percentual sobre o subtotal da mão-de-obra principal.

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual		
Unid / Elementos	Valor	
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	R\$
C	Demais componentes.	R\$
D	Tributos	R\$
E	Valor mensal do serviço	R\$
F	Preço mensal do serviço com menor nº de dias trabalhados (quando for o caso)*	
G	Valor por unidade de medida	
H	Valor global da proposta (valor mensal do serviço. X nº meses do contrato).	

(*) Valor Mensal da Mão-de-obra para prestação de serviços com menor nº de dias de execução contratual na semana (quando for o caso) = Valor mensal do serviço x Dias Efetivamente trabalhados / Dias da semana usados para cálculo do valor cheio



Companhia de Saneamento do Pará

APÊNDICE III – PLANILHAS DE FORMAÇÃO DO PREÇO - TERMO DE
REFERÊNCIA

Planilha de Formação de Preços - Call Center Atendimento 14 horas					
Item	Descrição			VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Equipamentos e Softwares			R\$ 15.470,24	R\$ 185.642,88
3	PESSOAL	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
3.1	SUPERVISOR	2	R\$ 3.247,92	R\$ 6.495,84	R\$ 77.950,08
3.2	ATENDENTE	10	R\$ 2.327,67	R\$ 23.276,70	R\$ 279.320,40
4	Subtotal			R\$ 45.242,78	R\$ 542.913,36
7	BDI (AC+DF+R+I+L)				29,43%
8	Valor Com BDI			R\$ 58.557,73	R\$ 702.692,76

COMPOSIÇÃO DE TAXA DE BONIFICAÇÃO DE DESPESAS
INDIRETAS (B.D.I.)

Call Center - Atendimento ao Público			
A)	DESPESAS INDIRETAS e LUCRO		13,81%
	Administração Central - AC		4,93%
	Garantia + Seguro - (G + S)		0,49%
	Risco - R		1,39%
	Despesas Financeiras - DF		0,99%
	Lucro - L		6,01%
B)	TRIBUTOS		11,65%
6	ISSQN		5,00%
	PIS/PASEP		0,65%
	COFINS		3,00%
	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta		3,00%
C)	VALOR FINAL DO BDI (após aplicação da fórmula)		29,43%



Companhia de Saneamento do Pará

Descrição dos Equipamentos e Softwares					
				Quantidade de PA'S	10
Item	Descrição	Qty	P. Unit	P. Total	
1	INFRAESTRUTURA				R\$ 96.916,72
	Reforma e Aluguel	1	R\$ 42.000,00	R\$ 42.000,00	
	Instalação Elétrica + Materiais	11	R\$ 175,52	R\$ 1.930,72	
	Instalação Lógica e Telefonia + Materiais e Equipamentos	11	R\$ 244,20	R\$ 2.686,20	
	Comunicação Visual	1	R\$ 7.358,40	R\$ 7.358,40	
	P.A. Call Center	11	R\$ 1.695,57	R\$ 18.651,27	
	Mesa Back-Oficce	4	R\$ 786,49	R\$ 3.145,96	
	Mesa Supervisor	1	R\$ 656,00	R\$ 656,00	
	Cadeira Fixa	3	R\$ 353,24	R\$ 1.059,72	
	Cadeira Giratória	11	R\$ 494,54	R\$ 5.439,94	
	Armário	4	R\$ 847,79	R\$ 3.391,16	
	Ar Condicionado para Call Center	3	R\$ 3.532,45	R\$ 10.597,35	
2	TELEFONIA				R\$ 10.597,34
	Central Telefônica	1	R\$ 10.597,34	R\$ 10.597,34	
3	HARDWARE E SOFTWARE				R\$ 78.128,85
3.1	Telefonia				R\$ 6.188,79
	Nobreak para a Central	1	R\$ 2.119,47	R\$ 2.119,47	
	Aparelhos Telefônicos	11	R\$ 134,23	R\$ 1.476,53	
	Aparelhos Head Set	11	R\$ 190,75	R\$ 2.098,25	
	Fax	1	R\$ 494,54	R\$ 494,54	
3.2	Equipamentos				R\$ 10.258,23
	Nobreak 1Kva	1	R\$ 2.119,47	R\$ 2.119,47	
	Switch com 24 portas (se optar por wireless não precisa)	1	R\$ 1.130,38	R\$ 1.130,38	
	Rack	1	R\$ 1.836,87	R\$ 1.836,87	
	Estabilizadores de Voltagem	4	R\$ 127,17	R\$ 508,68	
	Impressora 35 PPM	1	R\$ 3.532,45	R\$ 3.532,45	
	Impressora back-up	1	R\$ 1.130,38	R\$ 1.130,38	
3.3	Servidor				R\$ 36.537,82
3.3.1	Softwares:				R\$ 23.963,12
	Sistema Operacional - Microsoft Windowa Server 2008 R2	1	R\$ 9.183,36	R\$ 9.183,36	
	Banco de Dados - Microsoft SQL Server 2008	1	R\$ 14.129,79	R\$ 14.129,79	
	Antivírus	1	R\$ 649,97	R\$ 649,97	
3.3.2	Hardware:				R\$ 12.574,70
	Quad-Core 1,6 Ghz	1	R\$ 5.554,36	R\$ 5.554,36	
	Memória - 8 GB RAM	2	R\$ 876,05	R\$ 1.752,10	
	2HD 500GB	2	R\$ 1.554,28	R\$ 3.108,56	
	2 Placas de rede 10/100	2	R\$ 547,05	R\$ 1.094,10	
	Firewall ou Wireless	2	R\$ 532,79	R\$ 1.065,58	
3.4	ESTAÇÕES				R\$ 25.144,01
3.4.1	Software				R\$ 9.325,69
	Software	11	R\$ 847,79	R\$ 9.325,69	
3.4.2	Hardware				R\$ 15.818,32
	Hardware	11	R\$ 1.438,03	R\$ 15.818,32	
TOTAL				R\$ 185.642,91	



Companhia de Saneamento do Pará

ITEM	FUNÇÃO		OPERADOR DE CALL CENTER (DIURNO)	Supervisor (DIURNO)
	SALÁRIO BASE (R\$)		R\$ 1.075,00	R\$ 1.500,00
	CARGA HORÁRIA (H)		180	180
A	ENCARGOS SOCIAIS BÁSICOS	%		
A1	FGTS	8,00%	R\$ 86,00	R\$ 120,00
A2	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%	R\$ 26,88	R\$ 37,50
A3	SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA (SESI)	1,50%	R\$ 16,13	R\$ 22,50
A4	SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM (SENAI)	1,00%	R\$ 10,75	R\$ 15,00
A5	SERVIÇO DE APOIO A PEQUENA E MÉDIA EMPRESA (SEBRAE)	0,60%	R\$ 6,45	R\$ 9,00
A6	INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA (INCRA)	0,20%	R\$ 2,15	R\$ 3,00
A7	SEGURO CONTRA ACIDENTE DE TRABALHO (INSS)	3,00%	R\$ 32,25	R\$ 45,00
TOTAL DE A		16,80%	R\$ 180,60	R\$ 252,00
B	ENCARGOS SOCIAIS QUE RECEBEM A INCIDÊNCIA DE A			
B1	FÉRIAS GOZADAS	8,93%	R\$ 96,00	R\$ 133,95
B2	ABONO PECUNIÁRIO	2,98%	R\$ 32,04	R\$ 44,70
B3	AUXÍLIO PATERNIDADE	0,10%	R\$ 1,08	R\$ 1,50
B4	REPOUSO SEMANAL E FERIADO	17,78%	R\$ 191,14	R\$ 266,70
B5	AUXÍLIO ENFERMIDADE	1,94%	R\$ 20,86	R\$ 29,10
B6	LICENÇA MATERNIDADE	0,13%	R\$ 1,40	R\$ 1,95
B7	13º SALÁRIO	8,93%	R\$ 96,00	R\$ 133,95
B8	FALTA JUSTIFICADA, ACIDENTE DE TRABALHO, GREVE, CHUVA E ETC.	1,94%	R\$ 20,86	R\$ 29,10
TOTAL DE B		42,73%	R\$ 459,35	R\$ 640,95
C	ENCARGOS SOCIAIS QUE NÃO RECEBEM A INCIDÊNCIA DE A			
C1	DEPÓSITO POR DESPEDIÇÃO INJUSTA (A2+(A2*B))	6,31%	R\$ 67,83	R\$ 94,65
C2	AVISO PRÉVIO INDENIZADO	4,50%	R\$ 48,38	R\$ 67,50
C3	AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,11%	R\$ 1,18	R\$ 1,65
C4	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	4,59%	R\$ 49,34	R\$ 68,85
C5	FÉRIAS INDENIZADAS	3,03%	R\$ 32,57	R\$ 45,45
TOTAL DE C		18,54%	R\$ 199,31	R\$ 278,10
D	TAXAS DE REINCIDÊNCIAS			
D1	REINCIDÊNCIA DE A SOBRE B	11,66%	R\$ 125,34	R\$ 174,89
D2	REINCIDÊNCIA DE A1 SOBRE C2	0,38%	R\$ 4,07	R\$ 5,68
TOTAL DE D		12,04%	R\$ 129,41	R\$ 180,57
INSUMOS DE MÃO DE OBRA				
1	VALE TRANSPORTE C/DESC.	6,00%	R\$ 64,50	R\$ 90,00
2	VALE REFEIÇÃO C/DESC	12,82%	R\$ 137,82	R\$ 192,30
3	TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO/RECICLAGEM	7,60%	R\$ 81,70	R\$ 114,00
TOTAL DE INSUMOS		26,42%	R\$ 284,02	R\$ 396,30
TOTAL DOS ENCARGOS		85,63%	R\$ 968,66	R\$ 1.351,62
INSUMOS DE MÃO DE OBRA		26,42%	R\$ 284,02	R\$ 396,30
VALOR DO SALÁRIO		100%	R\$ 1.075,00	R\$ 1.500,00
CUSTO UNITÁRIO TOTAL			R\$ 2.327,67	R\$ 3.247,92
PESSOAL NECESSÁRIO - 10 PONTOS DE ATENDIMENTOS			10	02
CUSTO POR CARGO			R\$ 23.276,73	R\$ 6.495,83

CUSTO DE PESSOAL	R\$ 29.772,54
-------------------------	----------------------



Companhia de Saneamento do Pará

PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017 – COSANPA

ANEXO II

MODELO DE DECLARAÇÃO

_____ (nome da empresa), CNPJ/MF n° _____,
sediada na _____(endereço completo), declara a superveniência
do(s) fato(s) a seguir,..... o(s) qual(is) poderá(ão) constituir-se em impeditivo(s)
de nossa habilitação no procedimento em apreço (**DECLARAÇÃO EXIGIDA SOMENTE
EM CASO POSITIVO**).

Belém, ____ de _____ de _____.

Nome e Assinatura do Declarante.



Companhia de Saneamento do Pará

PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017 – COSANPA

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO

_____ (nome da empresa), inscrito no CNPJ/MF n.º _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, **DECLARA**, para fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e art. 27, inciso v, da Lei n.º 8.666/93, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

Belém, ____ de _____ de 2017.

Nome e Assinatura do Declarante.



Companhia de Saneamento do Pará

PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017 – COSANPA

ANEXO IV

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES
HABILITATÓRIAS.**

..... nome da empresa)

CNPJ/MF ou CIC N.º, declara, sob as penas da Lei e em cumprimento ao disposto no art. 4.º, inciso VII da Lei n.º 10.520/02, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital da licitação por **PREGÃO N. 01/2017**.

Belém, ____/____/____.

Representante legal da Empresa



Companhia de Saneamento do Pará

PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017 – COSANPA

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

DECLARAÇÃO A QUE SE REFERE O ART. 3º, XI SRF Nº 480

Ilmo. Sr.

(autoridade a quem se dirige)

(Nome da empresa), com sede (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob o nº.....
DECLARA à (nome da entidade pagadora), para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da Cofins, e da contribuição para o PIS/Pasep, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte (Simples), nos termos da Lei nº 9.317, de 05 de dezembro de 1996.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - preenche os seguintes requisitos:

- a) conserva em boa ordem, pelo prazo de cinco anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem assim a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial;
- b) apresenta anualmente Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ), em conformidade com o disposto em ato da Secretaria da Receita Federal;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal e à unidade pagadora, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação destas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, juntamente com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

Belém, ____/____/____.

Assinatura do Responsável



Companhia de Saneamento do Pará

PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017 – COSANPA

ANEXO VI

CONTRATO N. _____/2017.

INSTRUMENTO PARTICULAR QUE ENTRE SI CELEBRAM COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ – COSANPA E _____ QUE TEM COMO OBJETO A CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, AOS CLIENTES DA COSANPA, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO/RECEPTIVO, INCLUINDO CANAIS DE COMUNICAÇÃO VIA WHATS APP E CHAT ONLINE.

Pelo presente instrumento particular **COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ - COSANPA**, sociedade de economia mista estadual por ações, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob n.º 04.945.341/0001-90, situada na Av. Magalhães Barata, nº 1201, bairro de São Brás, Belém – Pará, doravante designada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Presidente em Exercício **FERNANDO JOSÉ DA COSTA MARTINS**, por sua Diretora Financeira **ENEDINA ALICE FERREIRA NAHUM** e por seu Diretor de Mercado **JOÃO HUGO BARRAL DE MIRANDA**, e a empresa _____ inscrita no CNPJ sob o n. _____ com sede _____, CEP: _____ – bairro _____ – município – estado, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por ____, Sr./Sra. _____, nacionalidade, estado civil, profissão inscrito no CPF/MF sob o n. _____ e portador da Carteira de Identidade n. _____, que entre si celebram, por força do **PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017** e de conformidade com o disposto na Lei 10.520/2002 e seus regulamentos e Decreto Federal 5.450/05 e Decreto Estadual n. 2.069/2006 e subsidiariamente a Lei n. 8.666/1993, e alterações, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, AOS CLIENTES DA COSANPA, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO/RECEPTIVO, INCLUINDO CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Companhia de Saneamento do Pará

VIA WHATS APP E CHAT ONLINE, conforme proposta da contratada e especificações do Termo de Referência (Anexo I), que são partes integrantes e indivisíveis deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE: Além de outras estabelecidas ou decorrentes deste Contrato, constituem obrigações da CONTRATANTE:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando a ocorrência de qualquer fato que, a seu critério, exija medida corretiva por parte da CONTRATADA. A existência de fiscalização pela CONTRATANTE de modo algum atenua ou exime a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer falha na prestação do Contrato;
- b) Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições de preço, prazo e forma de pagamento estabelecidas nas Cláusulas Quarta e Quinta deste Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: Além de outras estabelecidas ou decorrentes do **Termo de Referência N. DM/008/2016 (Anexo I)**, ou deste Contrato, constituem obrigações da CONTRATADA:

- 3.1. Executar os serviços na forma, no prazo, no local e de acordo com os projetos e os anexos, do **Termo de Referência N. DM/008/2016 (Anexo I)**, do **Pregão Eletrônico N. 001/2017 – COSANPA**.
- 3.2. Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas necessárias à boa e perfeita execução do objeto contratual;
- 3.3. Manter durante toda a execução deste Contrato as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas na licitação;
- 3.4. Não transferir ou ceder a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratual;
- 3.5. Reparar e corrigir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto contratual, se verificado vício, defeito ou incorreção resultantes do serviço executado;
- 3.6. Credenciar junto à CONTRATANTE representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução deste Contrato;
- 3.7. Responder por qualquer dano pessoal ou material causado durante a execução deste Contrato;
- 3.8. Após a execução deste Contrato, apresentar à CONTRATANTE, junto com a Nota Fiscal de cobrança correspondente ao serviço prestado, devidamente atestado e visado pela unidade de fiscalização do Contrato, comprovante do pagamento dos salários, férias e



Companhia de Saneamento do Pará

rescisão de contrato de todos os seus empregados vinculados à prestação do serviço contratado e da GFIP, referente ao mês anterior à prestação do referido serviço e da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e da Dívida Ativa da União.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR CONTRATUAL: Importa o presente Contrato no valor global de **R\$ _____** (valor por extenso), incluindo o fornecimento do objeto deste edital e termo de referência, a mão-de-obra, impostos, material, equipamentos, tributos, taxas e todos os custos diretos ou indiretos incidentes, e demais despesas decorrentes de exigência legal ou das condições de gestão deste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO: O pagamento será efetuado com base na medição dos serviços efetivamente executados e aprovados, mediante apresentação pela CONTRATADA de Nota Fiscal atestada e visada pela unidade responsável por fiscalizar e acompanhar a execução do Contrato.

- 5.1. A Nota Fiscal apresentada pela CONTRATADA deverá estar acompanhada de comprovante do pagamento dos salários, férias e rescisão de contrato de trabalho de todos os seus empregados vinculados à prestação do serviço contratado e da GFIP referente ao mês anterior a prestação do serviço, e da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e da Dívida Ativa da União;
- 5.2. Qualquer inconsistência, erro ou omissão na Nota Fiscal ou documentação fiscal será objeto de glosa pela CONTRATANTE e devolução da documentação à CONTRATADA para correção ou complementação, com a conseqüente interrupção do prazo para pagamento previsto no Item 5.3. que iniciará novamente após a documentação regularizada, reapresentada e aceita;
- 5.3. O pagamento será feito a CONTRATADA no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação e aceitação da Nota Fiscal e respectivos documentos anexos no Setor Financeiro da CONTRATANTE, através de crédito na conta corrente bancária nº, Agência nº, no Banco, indicada pela Contratada;
- 5.4. A forma de pagamento será exclusivamente através de cobrança em carteira, sendo vedada à anuência e concordância para contrair empréstimos de financiamento e a cessão de crédito;
- 5.5. São de inteira responsabilidade da CONTRATADA todas e quaisquer deduções ou interpretações diferentes destes critérios de medições e pagamentos, fornecidos pela CONTRATANTE;



Companhia de Saneamento do Pará

- 5.6. Caso sejam necessários serviços especiais e/ou fornecimentos complementares, a CONTRATADA somente poderá executá-los mediante prévia aprovação da CONTRANTE;
- 5.7. Todas as medições de serviços e/ou fornecimentos serão contabilizadas de acordo com as quantidades efetivamente realizadas e pelos preços unitários aprovados pela CONTRATANTE;
- 5.8. A CONTRATADA deverá apresentar boletim de medição, a ser avaliado pela CONTRATANTE após as inspeções e testes supracitados. Caso aprovado, permitirá o início do encaminhamento do processo de pagamento da parte do contrato devidamente executada.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENÁRIOS: Os recursos para o pagamento do objeto desta Licitação serão repassados pela COSANPA, Fonte: 40 – Recursos Próprios, através da conta orçamentária 4373511.995100.10000.2210.0999.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS: Os preços são fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses de vigência do contrato. Após esse período, havendo prorrogação do contrato, o preço contratual será reajustado pelo INPC/IBGE, tomando-se por base a data da assinatura do contrato para variação do referido índice.

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES: A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 5 (cinco) anos, conforme a Lei n. 10.520/2002 em seu art. 7º, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações referidas no Capítulo IV da Lei n. 8.666/93, no que couber, garantido o processo legal, o contraditório e a ampla defesa, se:

- a) Apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto do Contrato;
- c) Falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;

8.1.A CONTRATANTE poderá cumulativamente aplicar à CONTRATADA:

- 8.1.1. Advertência escrita, pela inexecução parcial do contrato, pelo descumprimento irregular das Cláusulas Contratuais, e pela paralisação da prestação dos serviços;
- 8.1.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, limitada, por tipo de descumprimento, a 10 % (dez por cento) do valor global deste Contrato, quando a



Companhia de Saneamento do Pará

CONTRATADA, sem justa causa, deixar de cumprir obrigação assumida, na forma prevista neste Contrato;

- 8.1.3. Multa de 20% (vinte inteiros por cento) sobre o valor deste Contrato quando decorrido mais de 30 (trinta) dias de atraso no cumprimento de obrigação assumida, na forma prevista no Contrato, sem justificativa da CONTRATADA aceita pela CONTRATANTE, resultando a rescisão contratual;
- 8.1.4. Suspensão temporária do direito da CONTRATADA participar de licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE por um período de até e (dois) anos. Sendo facultado a CONTRATADA sua defesa prévia, num prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de notificação do fato;
- 8.1.5. Declaração expressa de inidoneidade da CONTRATADA para licitar, contratar ou transacionar com a Administração Pública por prazo a ser estipulado pela Autoridade competente na forma da lei;
- 8.1.6. Da multa aplicada caberá recurso ao Presidente da CONTRATANTE.
- 8.2. Da aplicação das sanções aqui definidas, caberá a interposição dos recursos previstos no art. 109 da Lei nº 8666/93, observados os prazos e procedimentos ali estabelecidos.

CLÁUSULA NONA – DA RESOLUÇÃO CONTRATUAL: Este Contrato resolver-se-á das seguintes formas e nas seguintes condições, garantido o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa:

- 9.1. Por **decurso do prazo de vigência** sem que tenha sido firmado Termo Aditivo Prorrogatório, nos termos do Art. 57 da Lei 8.666/93;
- 9.2. Por **distrato**;
- 9.3. Por **denúncia** pela CONTRATANTE a qualquer tempo e mediante comunicação escrita à CONTRATADA, nos termos dos Arts. 78 e 79 da Lei n. 8.666/93.
- 9.4. Por **rescisão** de pleno direito pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante notificação extrajudicial à CONTRATADA, com a consequente perda da garantia e sem que lhe assista direito a indenização de qualquer espécie, para este fim entendendo-se por justa causa, além das hipóteses previstas nos Artigos 77 e 79 da Lei nº 8.666/93, as situações abaixo:
- a) Se a CONTRATADA infringir ou descumprir qualquer das cláusulas, condições ou obrigações assumidas neste contrato ou dele decorrentes;



Companhia de Saneamento do Pará

- b) Desatendimento de determinação do Gestor designado para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, assim como de seus superiores;
- c) Desídia no cumprimento das obrigações decorrentes deste Contrato;
- d) Prática de atos que importem em descrédito comercial para a CONTRATANTE ou dano à sua imagem;
- e) Cessão, transferência ou subcontratação total ou parcial do objeto contratual sem a prévia anuência da CONTRATANTE, bem como associação com terceiro, que afete a execução do presente Contrato;
- f) Não recolher dentro do prazo determinado multa regularmente imposta;
- g) Incurrir mais de duas vezes em infração para a qual seja legal ou contratualmente cominada pena de multa;
- h) Razões de relevante interesse e amplo conhecimento público;
- i) Ocorrência comprovada de caso fortuito ou força maior impeditivo da execução deste Contrato;
- j) Atraso injustificado na execução deste contrato por período superior a **30 (trinta) dias**.

9.4.1. Havendo rescisão contratual, a CONTRATANTE, para fins de ressarcimento de eventuais danos sofridos, poderá realizar retenção de pagamentos estabelecidos neste Contrato ou em outro instrumento qualquer de contratação firmado ou que venha a ser firmado entre as mesmas partes, a que título for.

9.5. Rescindido o este Contrato, poderá o Presidente da CONTRATANTE, segundo a gravidade do fato, promover inquérito administrativo a fim de que seja a CONTRATADA considerada inidônea para transacionar com a Administração Pública.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS: Da aplicação das sanções definidas na Cláusula Oitava, caberá os recursos previstos no art. 109 da Lei nº 8666/93, observados os prazos e procedimentos ali estabelecidos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS: O presente Contrato poderá ser alterado na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no art. 65, da Lei n. 8.666/93, conforme a conveniência administrativa e o interesse público.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO: O prazo de vigência e de execução do objeto contratual é de 12 (doze) meses, podendo ocorrer prorrogação nos termos da Lei 8.666/93.



Companhia de Saneamento do Pará

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO GERENCIADOR DO CONTRATO: Fica designado servidor xx, para acompanhar, fiscalizar e gerenciar a execução deste contrato, na forma do art. 67 da lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS DOCUMENTOS: Farão parte integrante deste Contrato, todos os documentos constitutivo do processo de licitação **PREGÃO ELETRÔNICO N. 01/2017 - COSANPA**, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA DO CONTRATO: A CONTRATADA se obriga a apresentar garantia antes da assinatura do contrato, prestada nos termos do item 16 do Edital do **PREGÃO ELETRÔNICO 01/2017 – COSANPA**, no valor equivalente a **5% (cinco por cento)** da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICIDADE: Extrato do presente Contrato será publicado no Diário Oficial do Estado, nos termos da Lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO: Na hipótese de divergência oriunda de interpretação ou inadimplemento deste Contrato, infrutíferas as tentativas de dirimi-la pela via administrativa, elegem as partes o Foro da Comarca de Belém, capital do Estado do Pará
E por estar justo e acordado, depois de lido e achado conforme, foi o presente contrato lavrado em 2 (duas) vias de igual teor e forma, assinado pelas partes Contratantes e testemunhas abaixo, para produzir seus jurídicos efeitos.

Belém (PA), ___ de _____ de 2017.

FERNANDO JOSÉ DA COSTA MARTINS
Diretor Presidente em Exercício

ENEDINA ALICE FERREIRA NAHUM
Diretora Financeira

JOÃO HUGO BARRAL DE MIRANDA
Diretor de Mercado

Pela **CONTRATADA**
Procurador



Companhia de Saneamento do Pará

TESTEMUNHAS:

Nome:

Nome:

CPF:

CPF: