

DIRETORIA DE MERCADO

US – GESTÃO DE NEGÓCIOS

TERMO DE REFERÊNCIA 001/2021

***“CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO
PÚBLICO, INTERNO E EXTERNO, E APOIO ADMINISTRATIVO
NAS ÁREAS DE RECEPÇÃO AO CLIENTE DA COSANPA.”***



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

1. Da Apresentação

1.1 - Este Termo de Referência foi elaborado em observância aos preceitos gerais de Direito Público e, em especial às disposições da Lei nº 10.520/2002, de 17.07.2002, da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, Lei Estadual nº 6.474, de 06/08/2002, Decreto Estadual nº 2.069, de 20/02/2006, Decreto Estadual nº 0199, de 09/06/2003, do Decreto nº 878 de 31/03/2008, de 04 de junho de 2008, Lei 8078 de 11/09/1990, aplicando-se subsidiariamente, no que couber, a Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016, o Decreto Federal nº 3.555, de 08/08/2000, o Decreto Federal nº 5.504, de 05/08/2005 e, suas alterações posteriores a procedimento licitatório e, será ainda subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital. Tem por objetivo determinar os elementos necessários e suficientes para caracterizar o objeto da licitação, assegurando a viabilidade técnica, a avaliação do custo dos serviços e a definição de métodos e prazos, bem como orientar a execução e a fiscalização do contrato;

1.2 - A presente contratação será efetuada através de licitação, na modalidade de Pregão, em sua forma eletrônica, do tipo menor preço;

1.3 - Os serviços contínuos de **atendimento ao público, interno e externo, e apoio administrativo nas áreas de recepção ao cliente da COSANPA**, aqui definidos objetivamente de acordo com padrões de desempenho e qualidade usuais do mercado, enquadram-se como serviço comum para fins do disposto no Decreto nº 5.450/05.

2. Da Justificativa

2.1 - A contratação de serviços terceirizados nas áreas de limpeza, conservação, higienização, transporte, copeiragem, recepção, atendimento ao público, telefonia, dentre outros serviços de natureza comum a serem prestados a esta Companhia de Saneamento do Pará é regida pelas disposições contidas na Lei 10.520/2002, conforme artigo 32, IV da Lei 13.303/2016 e na Convenção Coletiva de Trabalho pertinente ao objeto licitado.

2.2 - Os serviços previstos neste Termo de Referência são necessários para a realização de **atividades de recepção e atendimento ao público**, envolvendo: o fornecimento de informações, inserção de Registro de Atendimento e Ordens de Serviço no Sistema Integrado de Gestão de Saneamento – GSAN da COSANPA; controle e acompanhamento de fluxo de pessoas, atendimento do público interno e externo;

2.3 - Em que pese a previsão de prestação dos serviços em imóveis distintos localizados na Região Metropolitana de Belém, os postos de trabalho foram agrupados de modo a que seja selecionada apenas uma empresa para a prestação dos serviços, haja vista o fato dos serviços a serem prestados serem semelhantes e de forma a possibilitar o deslocamento de postos de trabalho entre os prédios, visando atender de forma mais eficiente às necessidades desta Companhia de Saneamento do Pará.

2.4 - Os serviços a serem contratados enquadram-se como serviços continuados, pois a sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração.

2.5 - A Administração privilegiará na presente contratação a adoção, por parte da contratada, de boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdício e menor poluição.

3. Da Conceituação

3.1 - Para fins deste Termo de Referência conceituam-se:



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

- a) COSANPA – Companhia de Saneamento do Pará; a ser CONTRATANTE do objeto deste Termo de Referência;
- b) SERVIÇO CONTINUADO - aquele cuja interrupção possa comprometer as atividades da COSANPA;
- c) TERMO DE REFERÊNCIA - documento que deverá conter os elementos necessários e suficientes para caracterizar o objeto da licitação, elaborado com vistas a assegurar, a viabilidade técnica, a avaliação do custo dos serviços, a definição de métodos e prazos, bem como orientar a execução e a fiscalização do contrato;
- d) ATENDIMENTO INTERNO - unidade de medida de atendimento ao público, realizado no espaço interno das lojas de atendimento da COSANPA.
- e) ATENDIMENTO EXTERNO - unidade de medida de atendimento de campo das demandas imediatas das lojas de atendimento, bem como serviços de confirmação de leitura em hidrômetro e de infração na rede de distribuição de água e de esgoto da COSANPA.
- f) PRODUTIVIDADE - medição do volume de tarefas, em função de uma determinada rotina de execução de serviços, considerados os recursos humanos, materiais e tecnológicos colocados à disposição pela contratada, o nível de qualidade exigido e as condições do local de realização do serviço;
- g) ROTINA DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS – detalhamento das tarefas que deverão ser executadas em determinado intervalo de tempo, tais como: ordem de execução, especificações, duração e frequência;
- h) PLANILHA DE CUSTOS E DE FORMAÇÃO DE PREÇOS - documento que detalha os componentes dos custos incidentes na formação do preço dos serviços, conforme modelo a ser aprovado pela COSANPA;
- i) ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS - custos de mão de obra decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária;
- j) FISCAL DO CONTRATO - servidor especialmente designado para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual;
- k) GERÊNCIA DE CONTRATO – Gestor da Unidade de Serviço de Gestão de Negócios – USGN da COSANPA, com atribuições de assistir o Fiscal de Contrato e responsável pelo acompanhamento econômico e financeiro do Contrato;
- l) ACOMPANHAMENTO - verificação das condições em que os serviços serão prestados;
- m) FISCALIZAÇÃO - verificação da qualidade, quantidade e efetividade em relação aos itens contratados;
- n) REPACTUAÇÃO - procedimento de negociação para a revisão contratual de forma a garantir a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato;
- o) PRODUTO ou RESULTADO - serviço mensurável produzido na execução do contrato;
- p) BOLETIM DE MEDIÇÃO – planilha de acompanhamento das quantidades de atendimentos, interno e externo, realizadas no período de medição, emitidas pela Unidade de Negócio, para faturamento do serviço.
- q) PERÍODO DE MEDIÇÃO - Período compreendido entre o dia 21 do mês corrente à prestação do



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

serviço, até 20 do mês seguinte a mesma.

r) GSAN – Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento, utilizado pela COSANPA.

s) UNAM; UNBR; UNNORTE; e UNSUL – Unidades de Negócios responsáveis pelo atendimento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, dos imóveis dos clientes da COSANPA, situados em Belém, Ananindeua e Marituba.

4. Do Objeto

4.1 – A presente licitação tem por objeto a **contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços de atendimento ao público, interno e externo e apoio administrativo nas áreas de recepção ao cliente da COSANPA**, segundo a seguinte previsão de atendimento médio por loja de cada unidade de negócios:

Serviço	UNAM	UNBR	UNNORTE	UNSUL	TOTAL
Atendimento Interno	1500	2000	0	3500	7000
Atendimento Externo	150	150	200	200	700

4.1.1 – A prestação de serviços de que trata este Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da empresa contratada e a COSANPA, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.1.2 – A medição total da prestação de serviços de que trata este Termo de Referência poderá variar entre 6000(seis mil) e 8000(oito mil) atendimentos internos e, 650 (seiscentos e cinquenta) e 750 (setecentos e cinquenta) atendimentos externos.

4.2 – Os serviços internos serão executados nas dependências dos imóveis da COSANPA indicados abaixo:

UNIDADE DE NEGÓCIOS	ENDEREÇO DA LOJA DE ATENDIMENTO
UNAM	Passagem Santo Antônio, s/nº - Benguí (entre a Rod. Augusto Montenegro e Passagem Lameira Bittencourt - atrás da Churrascaria Rodeio).
UNBR	Travessa WE 13 - Cidade Nova II. Fone: (91) 3235-7623
UNNORTE	Av. José Bonifácio, s/nº - São Brás (próximo à José Malcher). Fones: (91) 3202-8505
UNSUL	

4.3 - Durante a vigência contratual poderá haver alteração do endereço, do local de prestação de serviços, dentro da Região Metropolitana de Belém, sem que isso implique em revisão de preços por parte da contratada, salvo se esta comprovar que a mudança resulta em alteração de seus custos.

4.4 - Poderá ocorrer o deslocamento de postos de trabalho entre imóveis nesta Região Metropolitana de Belém, de modo a atender a necessidade eventual dos serviços.

4.5 - Excepcionalmente, os serviços poderão ser prestados em instalações utilizadas em caráter transitório pela contratante para o desempenho de suas atividades durante eventos de recuperação de crédito, conforme a necessidade do contratante, mediante prévia comunicação da fiscalização à contratada.



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

4.6 - Para dar cumprimento aos serviços especificados, para atendimento ao objeto de que trata este Termo de Referência, a empresa contratada deverá ter à disposição, em seu quadro funcional, os seguintes profissionais, conforme tabela abaixo:

LOJA	HORÁRIO Entrada/Saída	QUANTIDADE ATENDENTE	QUANTIDADE ENCANADOR	TOTAL MÃO DE OBRA
UNAM	08:00/14:00	2	2*	5
UNAM	11:00/17:00	1	0	
UNBR	08:00/14:00	2	2*	6
UNBR	11:00/17:00	2	0	
UNNORTE	08:00/14:00	0	2*	2
UNNORTE	11:00/17:00	0	0	
UNSUL	08:00/14:00	6	2*	11
UNSUL	11:00/17:00	3	0	
Total Geral		16	08	24

(*) – O horário será de 08:00/12:00 horas e 13:00/17:00 horas com intervalo de 01:00 hora para almoço. OBS: Os horários podem ser alterados a critério da Contratante.

4.6.1 – Em caso da medição total da prestação de serviços de que trata este Termo de Referência, pelo período consecutivo de 03 (três) meses, variar fora dos limites de 6000(seis mil) e 8000 (oito mil) atendimentos internos, a empresa poderá disponibilizar no mínimo 12(doze) e no máximo 20 (vinte) atendentes, proporcionalmente à variação ocorrida.

4.7–Além das Certidões de Antecedentes Criminais e Atestado de Saúde e de Sanidade Mental, os requisitos mínimos exigidos dos empregados a serem alocados nos postos de trabalho são os seguintes:

a) – Atendentes:

- a) – Idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- b) – Ensino médio completo;
- c) – Curso na área de atendimento ao público;
- d) – Curso de informática básica;
- e) – Curso de Atendimento no GSAN (oferecido pela COSANPA após assinatura do Contrato)

b) – Encanador:

- a) – Idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- b) – Ensino fundamental completo;
- c) – Experiência de 02 (dois) anos na função;
- d) – Curso na área de atendimento ao público (oferecido pela empresa);

4.8 – O pessoal alocado ao objeto de que trata este Termo de Referência, deverá possuir habilidade e conhecimentos específicos necessários à execução, com eficiência e boa qualidade, das atividades próprias da prestação do serviço previsto na Cláusula 4.1 e seus parágrafos, atendendo ao mínimo seguinte:

- a) – Possuir habilidade de negociação;
- b) – Conhecer a Missão, Objetivos e Metas da COSANPA;
- c) – Conhecer a estrutura organizacional da COSANPA;
- d) – Compreender o que faz e porque faz;
- e) – Compreender as diretrizes de qualidade para o atendimento ao cliente;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

- f) – Possuir fluência verbal e boa escrita;
- g) – Possuir, no atendimento interno, conhecimentos básicos de microinformática (OFFICE);
- h) – Ser solícito com os Clientes e a Equipe de Trabalho;
- i) – Promover empatia em seu ambiente de trabalho e durante o atendimento;
- j) – Ser comunicativo;
- k) – Ser bom ouvinte junto aos Clientes e Equipe de Trabalho;
- l) – Evitar atitudes defensivas e/ou agressivas;
- m) – Evitar inferências às demandas dos Clientes;
- n) – Manter clareza e respeito na exposição de argumentos e informações;
- o) – Ser capaz de formular perguntas objetivas e sintéticas quando, necessárias a solução da demanda;
- p) – Controlar as emoções para que não interfiram no atendimento ao Cliente;
- q) – Ser atento e higiênico no trato, com zelo, de sua imagem e da imagem da COSANPA;
- r) Ter agilidade e presteza durante o atendimento ao Cliente;
- t) Fazer bom uso dos equipamentos, utensílios e ferramentas colocados a sua disposição para o atendimento ao Cliente.

4.9- Considerado o valor total mensal indicado no quadro abaixo, a vigência contratual indicada na Cláusula 18.1 e, as planilhas de custo em anexo, o valor global estimado da presente contratação é de

Item	Função	Quantidade	Jornada de Trabalho semanal	Valor mensal unitário	Valor Mensal Total
01	Atendente	16	36		
02	Encanador	8	44		

4.10 - Para fins de aceitabilidade da proposta, o valor mensal unitário por função, deverá respeitar o valor indicado no quadro acima, que corresponde ao preço máximo admitido pela COSANPA.

5. Da Descrição da Rotina do Trabalho

5.1 - Os serviços de atendimento ao público, objeto desta contratação, compreendem as atividades relacionadas abaixo, dentre outras descritas no relatório de atividades CBO 2002 e não atribuídas às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos e salários da COSANPA, e serão executados pela Contratada obedecendo às normas legais e regulamentares pertinentes, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

5.2 - Os serviços serão prestados dentro do período compreendido entre as 8h00min às 18h00min, com atendimento ininterrupto nas lojas de atendimento, de segunda a sábado, mantido pessoal suficiente para atendimento durante o horário de almoço.

5.3 - A jornada de trabalho dos profissionais a serem disponibilizados pela empresa contratada será de 44h00min (quarenta e quatro) horas semanais, para os Encanadores e, de 36h00min (trinta e seis) horas semanais para os Atendentes. Diariamente, de segunda a sexta-feira, de 8h00min(oito) horas, para os encanadores e, de 06h00min (seis) horas, para os atendentes; não computando nesse período o intervalo de 01(uma) hora para refeição e descanso, exclusivamente, dos Encanadores.



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

5.3.1 - As 4h00min(quatro) horas e as 6h00min(seis) horas faltantes à totalidade da Jornada Semanal, respectivamente, para o Encanador e o Atendente, serão laboradas aos sábados, se houver necessidade de serviço, e a critério da COSANPA.

5.3.2 - Não havendo expediente na COSANPA aos sábados, poderá ser ultrapassado o periododiário de 8h00min de 2ª a 6ª, para compensação do sábado não trabalhado.

5.3.3 - Não sendo possível a diluição das horas durante a semana, será necessário realizar a compensação das horas faltantes em até 120 (cento e vinte) dias, conforme estabelecido na convenção coletiva da categoria.

5.4 - Ocorrendo a realização de serviços prestados em instalações utilizadas em caráter transitório, para o desempenho de suas atividades durante eventos de recuperação de crédito, o horário de prestação de serviço será definido pela COSANPA, respeitado o limite estabelecido na convenção coletiva da categoria.

5.5 - A COSANPA, mediante comunicação do Fiscal do Contrato, poderá dispensar os empregados da empresa contratada, em razão de feriados exclusivos do Estado do Pará, recesso e "pontes" de feriado a final de semana, sendo que neste caso as horas não trabalhadas pelos empregados serão creditadas no banco de horas a favor da COSANPA, devendo ser planejada pela fiscalização a compensação das mesmas no prazo máximo de 120 (cento e vinte dias).

5.5.1 - Aos sábados, caso haja necessidade, poderá ocorrer solicitação do Fiscal do Contrato, no sentido de que seja colocado à disposição parte ou a totalidade dos profissionais, para que cumpram jornada correspondente ao subitem 5.3.1, as quais, por perfazerem o quantitativo insculpido no inciso XIII do artigo 7º da Constituição Federal, não possuirão o condão de deferir o adicional de horas extras.

5.6 - A ocorrência de feriados exclusivos do Estado do Pará ou ponto facultativo compreendido em dias úteis, não implicará, necessariamente, interrupção dos serviços, reservando-se à COSANPA o direito de dispensar os serviços, de acordo com a conveniência e a necessidade do serviço, podendo, conforme for o caso, haver compensação de horas ou pagamento das horas adicionais, conforme citado acima.

5.7 - A concessão de férias, licenças, folgas e descansos semanais, atribuídos aos profissionais dispostos nos postos de trabalho, será de inteira responsabilidade da empresa contratada, devendo ser mantido sempre o quantitativo determinado no Capítulo 4 deste Termo de Referência.

5.7.1 – No caso de ausência, por falta e/ou impedimento de qualquer natureza, de funcionário da empresa contratada, esta deve providenciar de imediato sua substituição, a fim de manter o quantitativo determinado no Capítulo Quarto deste Termo de Referência.

5.8 - Excepcionalmente, poderá ser solicitada à empresa contratada a prestação de serviços adicionais em qualquer dia da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, além da jornada prevista na cláusula 5.6 e seus parágrafos, mediante comunicação do Fiscal do Contrato, com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

5.9 - As horas colocadas à disposição desta Companhia de Saneamento do Pará, excedentes das mencionadas na cláusula 5.6 e seus parágrafos, somente serão consideradas para fins de pagamento, caso não ocorra a devida compensação, nos termos da legislação vigente, e desde que haja convocação expressa por parte do Fiscal do Contrato.

5.10 - O horário efetivo de prestação de serviços será determinado pela COSANPA e comunicado à



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

contratada por intermédio da fiscalização.

5.10.1 - A distribuição do horário de prestação de serviço será feita de modo que, pelo menos, um prestador permaneça até o final do expediente da COSANPA.

5.10.2 - Na mesma situação do subitem 5.10.1 a fruição dos intervalos legalmente estabelecidos não poderá ser coincidente, de modo a garantir a continuidade da prestação de serviços.

5.11 - Na ausência de previsão em Acordo ou Convenção Coletiva, a COSANPA poderá requerer da empresa contratada que, seja firmado acordo individual, relativo ao horário de prestação de serviços com determinado prestador de serviço ou categoria funcional, obedecidas às determinações legais acerca de jornadas máximas e de compensação de horários.

5.12 - Os serviços de Atendimento Interno serão prestados por Atendentes, envolvendo as seguintes atividades e condutas éticas:

5.12.1 - Atender ao público em geral, prestando informações e identificando os clientes, solicitando-lhes, para sua apresentação, registro e/ou atualização cadastral: Documento Oficial de Identidade tipo RG – Registro Geral, CPF, número de telefone(Fixo ou Celular);

5.12.2 - Registrar o atendimento, no GSAN, das solicitações de serviço e/ou informações dos Clientes, através da matrícula do imóvel, para o qual se solicita atendimento e, respeitando as orientações de quitação e negociação de débito existentes do mesmo, especificadas em Resolução Própria da Diretoria de Mercado da COSANPA;

5.12.3 - Orientar os clientes, de acordo com as normas e diretrizes da COSANPA, quanto ao controle e acompanhamento dos serviços solicitados, fornecendo-lhes protocolo próprio, além de esclarecer-lhes quanto aos valores cobrados e tempo de execução dos serviços solicitados;

5.12.4 - Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito, procurando, quando solicitado, atender ao público e aos servidores da COSANPA com atenção e presteza;

5.12.5 - Comunicar imediatamente à fiscalização os incidentes e as ocorrências que fogem à rotina, registrando-os no livro de ocorrências próprio;

5.12.6 - Realizar, conforme orientações e normas da Administração da COSANPA, os serviços pertinentes a sua função;

5.12.7 - Observar o sigilo e a confidencialidade quanto a documentos e processos de que tenha tomado ciência; e

5.12.8 - Demais atividades pertinentes.

5.13 - Os serviços de Atendimento Externo serão prestados por Encanadores, envolvendo as seguintes atividades e condutas éticas e, de acordo com ordem de serviço própria:

5.13.1 – Vistoriar consumo;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

- 5.13.2 – Atualizar dados do Hidrômetro;
- 5.13.3 – Confirmar fonte alternativa de abastecimento;
- 5.13.4 – Aferir Hidrômetro;
- 5.13.5 – Confirmar ramal cortado e/ou suprimido;
- 5.13.6 – Executar corte de ramal;
- 5.13.7 – Instalar Hidrômetro;
- 5.13.8 – Instalar e/ou reformar ramal de água;
- 5.13.9 – Religar ramal;
- 5.13.10 – Remover Hidrômetro;
- 5.13.11 – Retirar vazamento do ramal e/ou cavalete;
- 5.13.12 – Revisar consumo medido;
- 5.13.13 – Substituir Hidrômetro;
- 5.13.14 – Confirmar conta paga na ocasião do corte;
- 5.13.15 – Confirmar infração;
- 5.13.16 – Pesquisar vazamento;
- 5.13.17 – Verificar falta d'água no imóvel;
- 5.13.18 – Executar recomposição;
- 5.13.19 – Localizar ramal;
- 5.13.20 – Outros serviços afins aos descritos, registrados no GSAN;
- 5.13.21 - Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito, procurando, quando solicitado, atender ao público e aos servidores da COSANPA com atenção e presteza;
- 5.13.22 - Comunicar imediatamente à fiscalização os incidentes e as ocorrências que fogem à rotina, registrando-os no livro de ocorrências próprio;
- 5.13.23 - Realizar, conforme orientações e normas da Administração da COSANPA, os serviços pertinentes a sua função;
- 5.13.24 - Observar o sigilo e a confidencialidade quanto a documentos e processos de que tenha tomado ciência; e
- 5.13.25 - Demais atividades pertinentes.



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

5.14 – Em caso de não atendimento dos requisitos mínimos conforme cláusula 4.7 deste termo de referência; de falta de habilidade para a realização dos serviços e/ou de solicitação expressa, justificada pela COSANPA, a empresa contratada deverá proceder de imediato a substituição de seu funcionário.

5.14.1 – A contratada deverá comunicar, em documento próprio, à COSANPA, todas as ocorrências que impliquem em afastamentos, substituições e/ou inclusões. Para estes casos, as substituições e/ou inclusões ficam sujeitas à prévia avaliação e aprovação dos currículos dos respectivos substitutos.

5.15 – A empresa contratada fornecerá, mantendo ainda um estoque mínimo, todas as ferramentas necessárias para execução dos serviços externos, de acordo com a demanda e as características técnicas de cada Loja de Atendimento e, conforme Anexo II.

5.16 – A empresa contratada fornecerá, além dos uniformes e, mantendo ainda um estoque mínimo, todos os Equipamentos de Segurança Individual dos seus funcionários, alocados aos serviços de que trata este Termo de Referência.

5.16.1 – O uniforme a ser utilizado deve ser submetido à prévia aprovação pela COSANPA; (padrão a ser fornecido pela COSANPA)

5.16.2 – Deve ser respeitado o bom estado e o tempo recomendado de uso dos Equipamentos de Segurança Individual. Sendo imprescindível, a troca a cada 06 (seis) meses dos uniformes dos seus funcionários;

5.16.3 – A empresa contratada deverá manter o controle efetivo do uso de Uniformes e Equipamentos de Segurança por parte de seus funcionários.

5.17 – A empresa contratada fica obrigada a fornecer informações e a prestar esclarecimentos, solicitados pela equipe técnica e administrativa da COSANPA, sempre que solicitado.

5.17.1 – A empresa contratada deverá dar conhecimento à COSANPA, de qualquer fato extraordinário ou anormal, ocorrido em suas áreas de trabalho a fim de proceder-se as ações corretivas de acordo com as normas e diretrizes da COSANPA e, respeitando as Leis vigentes;

5.18 – A empresa contratada terá a responsabilidade de gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à COSANPA as ações corretivas cabíveis.

5.18.1 – Deverá a contratada operar as posições de atendimento interno de forma a garantir, permanentemente, o padrão de serviço estabelecido neste Termo de Referência, independentemente de horários de descanso ou por ocorrências de faltas, férias e/ou afastamentos, previstos ou imprevistos, de seus funcionários.

5.18.2 – A contratada deverá acatar as instruções e observações, de correção e/ou de melhoria que, emanem da COSANPA refazendo, sem ônus, qualquer trabalho não aceito por esta.

5.19 – A empresa contratada deverá garantir treinamento e capacitação continuada de seus funcionários a cada 06 (seis) meses, promovendo eventos e/ou cursos de qualificação e desenvolvimento de pessoas, com temas relacionados ao objeto de que trata este Termo de Referência.



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

5.19.1 – Todas as despesas relacionadas à Clausula 5.19 são de responsabilidade da Contratada.

5.19.2 – O treinamento referente ao GSAN - Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento será promovido e executado por equipe técnica da COSANPA, em local e hora, indicada pelo Gestor do Contrato.

5.19.3 – Os custos de deslocamento de pessoal e lanches, necessários durante a realização do treinamento referente ao GSAN será de responsabilidade da CONTRATADA;

5.20 – A empresa contratada deverá cuidar e garantir que, seus funcionários, apresentem-se ao serviço, sempre uniformizados, devidamente identificados fazendo uso de crachás e, com equipamentos e ferramentas apropriados, em bom estado de conservação, para o desenvolvimento de suas atividades funcionais.

5.21 – A empresa contratada deverá cuidar da segurança e saúde ocupacional de seus funcionários em acordo com a legislação trabalhista vigente e, respeitando ainda, o estabelecido na convenção coletiva da categoria.

6. Dos Aspectos Legais

6.1 – A empresa contratada assumirá todos os encargos sociais e de trabalho, relativos à pessoal e, demais obrigações estabelecidas em Legislação Trabalhista e estabelecido na convenção coletiva da categoria, inclusive o que for referente à acidentes de trabalho, envolvendo seus funcionários e/ ou preposto, durante todo o período correspondente ao desempenho de suas atividades funcionais e/ou em conexão com essas, ainda que ocorrido nas dependências da COSANPA.

6.2 – Também será de inteira responsabilidade da Contratada, todos os encargos previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto de que trata este Termo de Referência

6.3 – Todos os custos referentes a acidentes envolvendo seu pessoal e/ou terceiros serão de responsabilidade da empresa contratada, sem qualquer ônus à COSANPA.

6.4 – Nos processos em que houver condenação da empresa contratada, será da mesma a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais, honorários de advogados e, quando houver, do valor total das condenações resultantes das ações e recursos em que for parte.

6.5 – O prazo máximo, destinado a reposição de mão de obra no posto de trabalho, nos casos informados na Cláusula 5.7 e seu parágrafo, é de 02 (duas) horas.

6.5 – A empresa contratada incorrerá em responsabilidade objetiva nas ações em juízo, promovidas por Clientes que se sintam desrespeitados em seus direitos por atos, diretos ou indiretos, ou mesmo omissão de seus funcionários e/ou preposto.

6.6 – A empresa contratada é obrigada a entregar, junto com cada apresentação da fatura mensal, ou sempre que solicitado, comprovantes de competência do mês anterior ao faturado, dos seguintes documentos:

- a) Relação Nominal dos Funcionários;
- b) Folha de Pagamento;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

- c) Contracheques dos funcionários, devidamente assinados;
- d) GPS – Guia de Previdência Social e comprovante de seu pagamento;
- e) GRF – Guia de Recolhimento do FGTS e comprovante de seu pagamento;
- f) CRF – Certificado de Regularidade Fiscal junto à Caixa;
- g) Relação de trabalhadores constantes no arquivo SEFIP;
- h) Comprovantes de vale transporte;
- i) CND – Certidão conjunta negativa do INSS;
- j) Documento de Medição; e
- k) Nota Fiscal por Unidade de Negócios, considerando as regras da Municipalidade em que esta se localize.

6.7 – O não cumprimento de qualquer item deste Termo de Referência implicará à empresa Contratada, o pagamento de multa de 5%(cinco por cento) sobre o valor da medição do mês referente à ocorrência.

6.7.1 – A não correção e/ou adequação do que trata a Clausula 6.5 deste Termo de Referência, implicará à empresa contratada, o pagamento de multa de 2% (dois por cento), sobre o valor da medição de cada mês seguinte à ocorrência, até que esse seja sanado.

6.7.2 – A reincidência da Cláusula 6.7, por período igual ou superior a 03(três) meses consecutivos ou não, será motivo para a rescisão do contrato pela COSANPA, sem indenização à empresa contratada;

6.8 – A paralisação do serviço, sem motivo que justifique, por mais de 48 (quarenta e oito) horas será motivo para a rescisão do contrato pela COSANPA, sem indenização à empresa contratada.

7. DA VISITA E VISTORIA

7.1 - Fica facultado às empresas interessadas em oferecer proposta visitar e vistoriar os locais onde serão prestados os serviços, cujo objetivo é proporcionar o conhecimento necessário à elaboração da proposta de preço.

7.1.1 - Para a realização da vistoria, as empresas interessadas deverão agendar com os servidores designados, como segue:

a) Diretoria de Mercado – Unidade Executiva de Produtos e Serviços: Danilo Lima – Administrador – fone: (091) 32028500, Ramal: 8500; e

b) Diretoria de Mercado – Unidade de Serviço de Gestão de Negócios: George Oliveira – Administrador – fone: (091) 32028456, Ramal: 8456.

7.2 - Caso haja dúvidas quanto aos serviços a serem desempenhados, a empresa deverá entrar em contato com os servidores indicados acima, para obter as informações necessárias para a elaboração da proposta.

7.3 - À empresa que realizar a visita e vistoria será fornecido ATESTADO, em que constará a identificação da empresa (Razão social e CNPJ), o nome do representante que realizou a visita/vistoria, o local de prestação de serviço, a data e o nome do servidor da COSANPA que acompanhou a visita/vistoria.

7.3.1 - O(s) atestado(s) de visita e vistoria deverá(ão) ser anexado(s) à proposta escrita a ser apresentada pela empresa.

7.4 - A empresa que não realizar visita e vistoria do(s) local(is) de prestação de serviços deverá apresentar declaração de que os elementos fornecidos pela COSANPA foram suficientes para o correto



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

dimensionamento dos serviços a serem prestados, bem como para o levantamento dos materiais e equipamentos a serem fornecidos.

7.4.1 - A declaração deverá ser anexada à proposta escrita a ser apresentada pela empresa.

8. Da Avaliação da Qualidade e Aceitação dos Serviços Executados

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

8.2 - 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:

- a) Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- b) Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas, comparecendo ao trabalho sempre aseado, uniformizado e portando crachá;
- c) Manter sigilo quanto às informações que, em decorrência do trabalho, chegar ao seu conhecimento, sob pena de responsabilidade;
- d) Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- e) A satisfação do público usuário, tratando as pessoas com urbanidade e respeito, independente do cargo ou posição que ocupem;
- f) Zelar pelo uso adequado da linguagem, evitando gírias, palavrões ou expressões não apropriados ao tipo de relacionamento formal que o trabalho impõe; e
- g) O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.

9. Do Acompanhamento e Fiscalização da Execução dos Serviços

9.1- A gestão e fiscalização do contrato seguirão o disposto no art. 154 a 157 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC, nos termos do art. 40, VII da Lei 13.303/2016.

9.1.1 - As relações entre a COSANPA e a empresa contratada, serão mantidas, prioritariamente, por intermédio da Fiscalização.

9.2 - A fiscalização dos serviços seguirá o disposto neste Termo de Referência e no Contrato firmado junto à COSANPA.

9.3 – 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.

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

9.4.1 - 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,



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

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 exigida (cláusula 4.7);

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 que 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);

9.4.2. 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;

c) Exigir da empresa contratada, para cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, inclusive a conferência dos valores recolhidos pela contratada que alocam 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;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

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.

9.4.3 - 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.

9.4.4 - 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 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 estabilidade provisórias de seu (s) empregado (s) (cipeiro, gestante, estabilidade acidentária).

9.4.5 - 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 embarçar 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



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

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 na forma estabelecida nos termos da cláusula 5 deste Termo de Referência, 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, e manterem 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.

10. Do Pagamento

10.1 - Os pagamentos serão adequados aos resultados efetivamente obtidos, com base no Boletim de Medição, que tem por finalidade aferir os resultados produzidos na execução do contrato, considerando ainda a Fiscalização quanto a verificação da qualidade do serviço prestado, adequação de prazos, obrigações contratuais, materiais aplicados, dentre outros fatores previstos na Metodologia e Rotina de Trabalho (Capítulo V) e, demais exigências deste Termo de Referência.

10.1.1 - Nenhum pagamento será efetivado com base exclusivamente em quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho.

10.1.2 – O Boletim de Medição será fornecido pela Unidade de Negócio onde o serviço foi executado, sendo este, enviado para a empresa contratada, para conferência e aprovação e, produção de documento próprio, timbrado e assinado pelo responsável da mesma.

10.1.3 – O Boletim de medição considerará os limites mínimos e máximos previstos na Cláusula 4.1.2

10.1.4 – Em caso em que não seja alcançada a quantidade mínima de atendimento, prevista no subitem 4.1.2, a mesma será considerada para efeito de faturamento, ficando a diferença a ser descontada na próxima fatura, onde a quantidade ultrapasse os limites previstos.

10.1.5 - Em caso em que seja ultrapassada a quantidade máxima de atendimento, prevista no subitem 4.1.2, a mesma será considerada para efeito de faturamento, ficando a diferença a ser creditada na próxima fatura, onde a quantidade seja menor que os limites previstos.

10.2 - O pagamento pelos serviços efetivamente prestados será feito pela COSANPA em moeda corrente nacional, em conta corrente indicada pela empresa contratada, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, e ocorrerá após 30 (trinta) dias da data de entrada da Nota Fiscal e aceite da Diretoria Financeira da COSANPA, do processo de pagamento da fatura do mês, com devido atesto pela Fiscalização e Gerência do Contrato.



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

10.3 - Os atestos dos serviços prestados deverão ser efetuados pelo Fiscal e Gerência do Contrato em até 2 (dois) dias úteis após a apresentação da totalidade dos documentos de cobrança previstos.

10.4 - O pagamento dos serviços deverá ser efetuado mediante apresentação de Nota Fiscal ou Fatura pela empresa contratada, devidamente atestada pela Fiscalização, acompanhada das seguintes comprovações:

a) pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, ou do faturamento ou da prestação do serviço, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, quando se tratar de empregados da contratada e alocados nas dependências da COSANPA para execução do contrato;

b) regularidade fiscal, constatada por meio de consulta online ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante apresentação dos documentos de regularidade exigidos na lei de licitações; e,

c) cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela COSANPA ou do mês do faturamento ou da prestação do serviço.

10.4.1 - A nota fiscal deverá informar e descrever o seu objeto como "**atendimento ao público, interno e externo, e apoio administrativo nas áreas de recepção ao cliente da COSANPA**", estando vinculada ao posto de trabalho, e tendo por referência os resultados e valores advindos do Boletim de Medição correspondente.

10.5 – O valor do serviço terá como base, a planilha de custos constantes no Anexo II, respeitando ainda, os limites previstos na Cláusula 4.10, deste Termo de Referência.

10.5.1 – A contratante não pagará nenhum outro valor, além do preço contratado.

10.5.2 – Cabe a empresa contratada, considerar todos os custos diretos e indiretos e, inclusive lucro, necessários à composição do preço a ser contratado para execução do objeto de que trata este Termo de Referência.

10.5.3 – A não observância do subitem 10.5.2, não será razão de pleito para revisão e acréscimos ao preço proposto na licitação referente ao objeto de que trata este Termo de Referência, após a abertura das propostas.

10.6 – Caso ocorra da COSANPA, ser condenada a pagar indenizações de ações trabalhistas impetradas por empregados da empresa contratada, relativas aos serviços executados para atendimento do objeto de que trata este Termo de Referência, a empresa contratada, seus diretores e/ou proprietários; assim designados no Contrato ou Estatuto Social respectivo; em caso de culpa ou dolo, ficam civilmente responsáveis pelo ressarcimento dos gastos desembolsados pela COSANPA.

10.6.1 – Para efeito do cumprimento da Cláusula 10.6 deste Termo de Referência, a COSANPA poderá reter o valor devido à empresa contratada até o limite total do valor desembolsado.

10.6.2 - A ocorrência do evento previsto na Cláusula 10.6 deste Termo de Referência, é



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

motivo de rescisão contratual pela COSANPA, sem indenização à empresa contratada.

10.7 – Qualquer inconsistência, erro ou omissão na Nota Fiscal, documentação ou fatura, será objeto de glosa pela COSANPA, e de devolução do processo de pagamento à empresa contratada para correção ou complementação, com a conseqüente interrupção do prazo para pagamento previsto na Cláusula 10.2 deste Termo de Referência.

10.7.1 – O prazo para pagamento previsto na Cláusula 10.2, será reiniciado somente depois que o processo de pagamento for regularizado, reapresentado e aceito pela Diretoria Financeira da COSANPA.

10.8 – Não serão aceitas cobranças realizadas por meio de títulos colocados em cobrança através de banco e/ou outra qualquer instituição financeira.

10.9 - A retenção ou glosa no pagamento à contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis, poderá ocorrer quando a empresa contratada:

- a) deixar de cumprir com as cláusulas contratadas, inclusive as relativas às obrigações trabalhistas, previdenciárias e ao FGTS, salvo por decisão judicial em contrário; e
- b) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

10.10 - A irregularidade para com a seguridade social ensejará a suspensão do pagamento, limitada a 60 (sessenta) dias a contar do recebimento da notificação pelo contratado, após o que, não havendo regularização, o contrato será rescindido de pleno direito, fazendo jus a empresa contratada, tão somente, ao pagamento decorrente dos serviços executados

10.10.1 – O pagamento de que trata a Cláusula 10.10, será autorizado imediatamente à regularização do evento que ocasionou a suspensão, devidamente informado e comprovado pela empresa contratada.

10.10.2 - A suspensão do pagamento não autoriza a paralisação da execução dos serviços, estando a empresa contratada sujeita às penalidades cabíveis por inadimplemento, bem como a responder pelos danos e prejuízos decorrentes, se assim proceder.

10.11- No caso de aplicação de multa, esta deverá ser recolhida aos cofres da COSANPA no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da notificação pela empresa contratada. Caso contrário, será deduzida da fatura, por ocasião do pagamento, ou cobrada judicialmente, a critério da COSANPA.

10.12 - Nenhum pagamento será efetuado à empresa 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.

11. Da Dotação Orçamentária

11.1. A despesa decorrente da presente licitação correrá à conta de recursos previstos na fonte 40 (recursos próprios da **COSANPA**), conta: 42.64411.7530.20000.5641, natureza da despesa: 324177.

12. Das Obrigações da Contratada

12.1 - A contratada responsabiliza-se pelo cumprimento, por parte de seus profissionais, das normas disciplinadas pela Administração, obrigando-se ao cumprimento dos seguintes requisitos:



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

I. Implantar, dentro de no máximo 10 (dez) dias úteis, após o recebimento da autorização de inícios dos serviços, a mão-de-obra nos respectivos postos de trabalho contratados e nos horários fixados na escala de serviço elaborada pela contratante, informando, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir o posto conforme o estabelecido;

II. Fornecer uniformes em um só padrão e seus complementos à mão-de-obra envolvida a partir do início da execução dos serviços, de modo que todos executem suas atividades devidamente trajados. Os custos dos uniformes não poderão ser repassados a seus funcionários e deverão ser substituídos no prazo estabelecido na Cláusula 5.16.2 deste Termo de Referência, ou em prazo menor quando a fiscalização do contrato, justificadamente, assim o exigir;

III. Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para reposição imediata nos casos de faltas, inclusive para atender eventuais acréscimos solicitados pela COSANPA, bem como, impedir que o empregado que cometer falta disciplinar qualificada como de natureza grave seja mantido ou retorne ao posto de trabalho. As faltas não repostas, sejam quais forem os períodos ou motivos, serão abatidas do valor pago mensalmente, independente de outras penalidades contratuais. O cálculo para desconto das faltas será conforme cláusula IV abaixo;

IV. Em caso de falta ou não prestação dos serviços, será aplicado desconto conforme o disposto a seguir: valor mensal da mão de obra, previsto na planilha de custos do preço contratado, multiplicado por 12 (doze), dividido por 365,25 (trezentos e sessenta e cinco inteiros e vinte e cinco centésimos), multiplicado pelo número de dias em que o serviço deixou de ser prestado, independentemente da aplicação de penalidades;

V. Substituir em 48 horas, sempre que exigido pela Administração e independentemente de qualquer justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da Contratante ou ao interesse do Serviço Público, ou ainda entendida como inadequada para prestação dos serviços;

VI. Selecionar e preparar rigorosamente o empregado que irá prestar os serviços;

VII. Fornecer profissionais capacitados, com idade não inferior a 18 (dezoito) anos, com a qualificação mínima exigida nas Cláusulas 4.7 e 4.8, para a perfeita execução dos serviços continuados para o objeto do Contrato. Os profissionais deverão ser devidamente capacitados, obedecendo ao estabelecido pela COSANPA quanto à jornada, tarefas a serem executadas e requisitos mínimos, de acordo com o presente Termo de Referência;

VIII. Garantir a prestação dos serviços mesmo em estado de greve da categoria, através de esquema de emergência;

IX. Não será admitida prestação de serviços que implique em horas extras e/ou adicionais noturnos, salvo casos especiais, nas condições estabelecidas na Cláusula 5.8 deste Termo de Referência, e desde que previstos na planilha de custos;

X. Manter seu pessoal identificado com crachá, a cargo da Contratada, que deverá conter foto, nome completo, empresa prestadora, bem como instruí-los a apresentar-se ao trabalho obedecendo às regras de higiene e asseio;

XI. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem a prestação dos serviços;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

XII. Elaborar um plano de férias, em até 30(trinta) dias após o início da vigência do contrato, onde constará o nome do funcionário, a data prevista para início e término de suas férias. Ressalta-se que o substituto deverá se apresentar em um dia útil que antecede o gozo das férias do funcionário, para que as informações referentes ao desempenho da atividade sejam repassadas, e que os custos relativos há este dia deverão estar incluído na reserva técnica. Em caso de modificação das datas previstas, as mesmas deverão ser informadas, com antecedência mínima de 10(dez) dias, devidamente justificadas, por escrito, sendo atualizado o plano de férias;

XIII. Orientar seus empregados de que, não poderão, se retirar dos prédios ou instalações da empresa contratada, portando volumes ou objetos, sem a devida autorização da COSANPA e liberação no posto de vigilância da mesma;

XIV. Manter vínculo empregatício com os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, bem como por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada nos artigos 3º e 6º do Regulamento do Seguro de Acidentes de Trabalho, aprovado pelo Decreto nº 61.784, de 28.11.67. A inadimplência da Contratada para com estes encargos, não transfere à COSANPA a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;

XV. Fornecer aos seus empregados vale transporte, e outros benefícios e vantagens previstos na legislação e acordo ou convenção ou dissídio coletivo de trabalho da categoria;

XVI. Os salários para cada categoria deverão ter como piso o resultado do acordo ou convenção ou dissídio coletivo de trabalho, entre o sindicato patronal e de trabalhadores;

XVII. O Vale Alimentação deverá obedecer aos valores acordados no acordo ou convenção ou dissídio coletivo de trabalho;

XVIII. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

XIX. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela COSANPA;

XX. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados e/ou prepostos;

XXI. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da COSANPA;

XXII. Prever toda a mão de obra necessária para garantir a perfeita execução dos serviços, nos regimes contratados, obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente;

XXIII. Respeitar as estabilidade provisórias de seus empregados (cipeiro, gestante, estabilidade acidentária);

XXIV. Efetuar o pagamento de seus funcionários, através de rede bancária, via depósito bancário, a fim de evitar interrupções na prestação dos serviços, bem como possibilitar a conferência de pagamento por parte da COSANPA;

XXV. Manter atualizado o seu cadastro no SICAF;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

XXVI. Cumprir horários e periodicidade para a execução dos serviços fixados pela COSANPA, segundo suas conveniências e em consonância com a Fiscalização do Contrato;

XXVII. Arcar com todos os custos necessários à completa execução dos serviços;

XXVIII. Relatar à Fiscalização do Contrato toda e qualquer irregularidade observada na prestação dos serviços;

XXIX. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente Contrato, sem prévia e expressa anuência da COSANPA;

XXX. Atender prontamente as exigências da COSANPA inerentes ao objeto do Contrato;

XXXI. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado;

XXXII. Cumprir e fazer cumprir as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego e outros órgãos competentes, realizando, as suas expensas, os exames médicos e complementares, na forma do Decreto-Lei n. 5.452/43, tanto na admissão e/ou demissão de seus empregados e, durante a vigência do contrato de trabalho, mantendo em seu poder os respectivos comprovantes para verificação pela contratante, quando solicitado.

XXXIII. Providenciar, as suas expensas, o encaminhamento e o tratamento médico aos seus empregados designados à execução dos serviços contratados, em caso de doença, acidente de trabalho ou quaisquer outros acontecimentos desta natureza;

XXXIV. Responder civil e penalmente, por quaisquer danos ocasionados à COSANPA e seu patrimônio e/ou a terceiros, dolosa ou culposamente, em razão de ação ou de omissão da contratada ou de quem em seu nome agir;

XXXV. Responsabilizar-se pela conduta do empregado que for incompatível com as normas da contratante, tais como: cometimento de ato desidioso, negligência, omissão, falta grave, violação do dever de fidelidade, indisciplina no descumprimento de ordens gerais;

XXXVI. Exercer as suas atribuições em perfeita consonância com as disposições normativas do Contratante, sob pena de se constituir em inadimplência contratual;

XXXVII. Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;

XXXVIII. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pela contratante, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

XXXIX. Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor custo;

XL. Registrar e controlar diariamente a frequência e a pontualidade de seu pessoal, por meio manual, mecânico, ou eletrônico;

XLI. Nomear um preposto para orientar a execução dos serviços, bem como manter contato com o Fiscal do Contrato, solicitando as providências que se fizerem necessárias ao bom cumprimento de suas



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

obrigações, recebendo as reclamações daquela e, por consequência, tomando todas as medidas cabíveis para a solução das falhas detectadas, nos termos do art. 40, VII da Lei 13.303/2016 e art. 172, VI do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA – RILC.

XLII. O preposto da empresa contratada será responsável por:

- a. Garantir o cumprimento das atividades, de acordo com as diretrizes estabelecidas para sua realização;
- b. Cumprir e fazer cumprir as diretrizes da COSANPA, segundo determinação do Fiscal de Contrato, dentro dos limites do contrato;
- c. Reportar-se ao Fiscal de Contrato quando necessário, adotando as providências pertinentes para correção das falhas detectadas;
- d. Receber as observações do Fiscal de Contrato, relativamente ao desempenho das atividades, e identificar as necessidades de treinamento e adequação da mão de obra;
- e. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências objeto dos serviços;
- f. Fazer com que os usuários dos serviços recebam tratamento adequado, respeitoso e atencioso;
- g. Instruir a mão de obra quanto à necessidade de acatar as orientações do Supervisor da Loja de Atendimento, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;
- h. Acompanhar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, registrando as ocorrências havidas;
- i. Inspeccionar a execução dos serviços;
- j. Providenciar e manter permanentemente atualizado, um Livro de Ocorrências composto de duas partes com as seguintes finalidades:
 - j.1) na primeira parte serão obrigatoriamente registradas pela empresa contratada, as ocorrências observadas na execução dos serviços, as respostas às consultas formuladas pela COSANPA e as soluções adotadas quanto às determinações recebidas;
 - j.2) na segunda parte serão obrigatoriamente registrados pela COSANPA, as orientações dadas, as respostas às consultas formuladas pela contratada, o juízo formal sobre o andamento dos serviços, a qualidade da execução e as suas determinações;
- k. Fornecer número telefônico fixo ou móvel, fax e e-mail, objetivando a comunicação rápida no que tange aos serviços contratados;

XLIII. Orientar e instruir os seus empregados, quanto:

- a. Prevenção de incêndios nas áreas da COSANPA;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

- b. Necessidade do preposto acatar as orientações da COSANPA, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;
- c. Relatar à COSANPA toda e qualquer irregularidade observada na prestação de serviços;
- d. Informar seus empregados da proibição de retirarem-se dos prédios ou instalações da COSANPA portando volumes ou objetos, sem a devida autorização da Fiscalização do Contrato;
- e. Observar, cumprir e fazer cumprir as orientações operacionais e administrativas emanadas do órgão competente visando à conveniência e o bom andamento do serviço;
- f. Cumprir rigorosamente as escalas de serviço;
- g. Dar ciência ao Fiscal do Contrato de todas as ocorrências no serviço;
- h. Preencher documentos relacionados com os serviços sob sua responsabilidade;
- i. Zelar pela preservação do patrimônio da COSANPA;
- j. Colaborar na prevenção e combate a incêndio;
- k. Cumprir as normas e procedimentos vigentes no âmbito da contratante;
- l. Executar outras tarefas correlatas da mesma natureza e nível de complexidade, relacionadas às atividades;
- m. Permanecer em seu local de trabalho no período determinado, somente ausentando-se quando autorizado ou em caso de emergência, comunicar o fato assim que possível a quem tenha qualidade para o recebimento de tal comunicação;
- n. Exigir sempre a transmissão clara e precisa das ordens de serviço;
- o. Portar crachá de identificação de acordo com as normas estabelecidas pela contratante;
- p. Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito, procurando atender ao público e aos servidores da contratante com atenção e presteza;
- q. Usar o telefone somente a serviço, não realizando interurbanos e nem aceitando ligações a cobrar;
- r. Manter-se com boa apresentação e higiene no trabalho, mantendo postura compatível com as atividades de segurança;
- s. Manter a devida discrição e comportamento reservado a respeito das atividades de seu posto de trabalho;
- t. Assumir o posto no horário regulamentar já uniformizado para o desempenho de suas atribuições;
- u. Adentrar as áreas restritas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

v. Não abordar autoridades ou empregados de outras áreas, para tratar de assuntos particulares ou de serviço.

XLIV. Possuir sede, filial ou instalações no Município e/ou na Região Metropolitana de Belém/PA, cuja comprovação deverá ser feita até 10 dias úteis após a assinatura do termo de contrato (tal exigência se faz em razão da base territorial de prestação dos serviços serna Região Metropolitana de Belém do Pará, e visa, dentre outros, viabilizar melhor execução contratual, reduzir custos relativos aos contatos entre o COSANPA e a empresa contratada – interurbanos e correspondências, por exemplo).

XLV. Efetuar a inscrição da empresa perante o FISCO do Município da Região Metropolitana de Belém do Pará, onde possua a filial e/ ou instalação da empresa contratada, cuja comprovação deverá ser feita até 10 dias úteis após a assinatura do termo de contrato (tal exigência se faz em razão da base territorial de prestação dos serviços sera Região Metropolitana de Belém do Pará, e visa viabilizar o recolhimento dos tributos municipais devidos pela prestação dos serviços).

XLVI. Apresentar à COSANPA, quando requerida, toda a documentação necessária à comprovação de atendimento ao disposto neste Termo de Referência.

13 .Das Obrigações e Responsabilidades da COSANPA

13.1 - Além das obrigações resultantes da observância da legislação pertinente, são obrigações da COSANPA:

- I. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no contrato;
- II. Proporcionar todas as facilidades para que a empresa contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas deste Termo de Referência e do Contrato, dos documentos que o acompanham e da legislação pertinente e em vigor;
- III. Exercer a fiscalização dos serviços por servidor especialmente designado, conforme o art. 154 a 157 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC, nos termos do art. 40, VII da Lei 13.303/2016.
- IV. Não permitir que a mão de obra execute tarefas em desacordo com as preestabelecidas neste Termo de Referência e do Contrato;
- V. Disponibilizar ambiente para acomodação dos funcionários em serviço;
- VI. Verificar a manutenção pela contratada das condições de habilitação estabelecidas na licitação;
- VII. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;
- VIII. Comunicar à contratada quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços contratados;
- IX. Proporcionar os meios e condições necessárias à segurança e à higiene dos empregados da contratada, designados para a execução dos serviços;
- X. Anotar, no Livro de Ocorrências, providenciado pela empresa contratada, as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando o que julgar necessário à regularização das faltas e defeitos observados;



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

XI. Aplicar à contratada penalidades por descumprimento deste Termo de Referência e de cláusulas contratuais;

XII. Não direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa contratada;

XIII. Autorizar a devolução da garantia à contratada após o término do contrato.

14 . Da Planilha de Custos e Formação de Preços

14.1. Para fins de precificação dos serviços a serem prestados, a empresa interessada deverá elaborar planilha de custos e formação de preços conforme modelo que a COSANPA tornará disponível (anexo ao edital).

14.2 - A planilha de custos e formação de preços visa identificar os elementos componentes da proposta de preços da empresa, possibilitando a verificação da exequibilidade da proposta, bem como servindo de base para eventual reequilíbrio econômico-financeiro do contrato a ser celebrado.

14.3 - No caso desta contratação está prevista a elaboração de 1 (uma) planilha de custos e formação de preços referentes aos postos de trabalho indicados no quadro da Cláusula 4.6 , cada qual contendo valores correspondentes a remuneração, benefícios mensais e diários, encargos trabalhistas sociais, insumos diversos (exceto materiais), despesas indiretas, lucro e tributos.

14.4 - A elaboração da planilha de custos servirá de base para elaboração da proposta escrita e, também, para a proposta eletrônica a ser lançada no sistema COMPRASNET.

14.4.1. Concluída a fase de lances do Pregão Eletrônico, a empresa classificada em 1º lugar deverá apresentar, para fins de aceitação de sua proposta, planilha de custos e formação de preços ajustadas ao valor do lance vencedor.

14.5 - Para fins de análise das planilhas apresentadas pela empresa a COSANPA poderá solicitar à empresa a apresentação de informações/esclarecimentos, documentos e/ou quaisquer outros elementos tidos como necessários para certificação dos preços componentes das planilhas.

14.6 - Caso haja prorrogação do contrato, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação, dentre eles o item aviso prévio trabalhado da planilha de custos e formação de preço, deverão ser excluídos como condição para a prorrogação.

15. Dos Requisitos Mínimos Exigidos da Empresa Contratada

15.1 – A empresa contratada deverá possuir habilidade técnica e experiência na execução das atividades necessárias ao atendimento do objeto de que trata este Termo de Referência, comprovando-os em Declaração de Capacidade Técnica, emitida por empresa, onde já tenha prestado igual ou semelhante serviço.

15.1.1 – A Declaração de Capacidade Técnica deve ser apresentada, pela empresa na fase de habilitação do certame, sob pena de desclassificação da mesma.

15.2 – A empresa vencedora da licitação deverá, a título de Garantia Contratual antes da assinatura do contrato, depositar garantia equivalente a **5%** (cinco por cento) do valor da contratação, numa das modalidades previstas no art. 70, §§ 1º e 2º da Lei 13.303/2016.



TERMO DE REFERÊNCIA

Nº. 001/2021

Data: 15/03/2021

Origem: US – Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado

15.1.1 – A não realização da Garantia Contratual, conforme estabelecido na Cláusula 15.2, será motivo de desclassificação da empresa.

16. Do Julgamento das Propostas

16.1 - No julgamento das propostas será adotado o critério do MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as exigências estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital e seus anexos.

17. Da Confidencialidade

17.1 - As partes se comprometem a não utilizarem os arquivos, impressos e magnéticos disponibilizados, nos ambientes e espaços de atendimento da COSANPA. Não podendo esses, ser copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de qualquer forma ou meio, a não ser para as necessidades exclusivas dos trabalhos da empresa contratada e da COSANPA, contido no presente edital;

17.2 - A empresa contratada, juntamente com os seus funcionários, deverá assinar o **Termo de Compromisso de Confidencialidade**, anexo a este Termo de Referência, a fim de garantir sigilo a todas as informações manuseadas nos ambientes e espaços de atendimento da COSANPA.

18. Do Prazo de Contrato

18.1 – O objeto de que trata este Termo de Referência será executado no período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, por igual período, de acordo com a vontade das partes e, até o limite previsto no art. 71 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

18.1.1 - A empresa contratada terá prazo de 30 (trinta) dias úteis para a implantação, a contar do dia da assinatura do Contrato;

18.1.2 – Em caso de reajustamento do valor contratual, o mesmo será feito com base no INPC-IBGE.

19 .Do Foro

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.