



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

A **COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ - COSANPA**, por intermédio do pregoeiro designado pela Portaria de nº 1.503/2020, leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC, da Lei nº 10.520/2002 alterada pelas disposições do Decreto nº 10.024/2019, da Lei Complementar nº 123, da Lei Estadual nº 8.417/2016, do Decreto Estadual nº 2.121/2018, Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO:**

**1.1. DO OBJETO:** Esta licitação tem como objeto **contratação dos serviços de “CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTICANAIS, PARA RELACIONAMENTO NÃO PRESENCIAL, RECEPTIVO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ – COSANPA”**.

**1.2. MODALIDADE:** Pregão Eletrônico

**1.3. MODO DE DISPUTA:** Aberto/Fechado

**1.4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** Menor Preço Global Anual por lote Único, na forma estabelecida no art. 35 do RILC.

**1.5. SESSÃO PÚBLICA:** Designada para o **dia 28 de outubro de 2021, às 09:00h** (horário de Brasília), no sistema de licitações <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>

**1.6. Integram este Edital os seguintes Anexos:**

**Anexo I** – Termo de Referência;

**Anexo II** – Matiz de Riscos;

**Anexo III** – Modelo de Apresentação de Propostas, composição de preços;

**Anexo IV** – Descritivo para Formação de Preços

**Anexo V** – Minuta de Contrato.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**1.7.** Havendo discordância entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET, e nas especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência, prevalecerão as últimas.

**1.8.** Todas as referências de tempo neste Edital e seus anexos, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF salvo, quando o Edital e/ou o Pregoeiro, na sessão, informar ao contrário.

**1.9.** No campo de “descrição detalhada do objeto ofertado” do sistema <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>, o licitante, obrigatoriamente deverá descrever a síntese do objeto ofertado, não sendo aceitável como descrição apenas o uso da expressão “conforme o Edital” ou expressões similares.

**1.10.** É vedado ao licitante qualquer tipo de identificação quando do registro de sua proposta de preços no sistema COMPRASNET, inclusive a indicação de marca e fabricante no campo “descrição detalhada do objeto ofertado”, sob pena de desclassificação no certame. A marca e fabricante devem ser indicados em campo próprio no sistema do <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>.

**2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO:**

**2.1.** Poderão participar da presente licitação qualquer pessoa natural ou jurídica legalmente estabelecida no País e que atendam às exigências deste Edital e seus anexos.

**2.2. Não será admitida a participação de licitantes que:**

- a) se enquadrem em um ou mais impedimentos do artigo 38 da Lei Federal nº
- b) estejam constituídos sob a forma de consórcio ou que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- c) com registro de inidoneidade no SICAF;
- d) com registro no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;
- e) empresas em processo de falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;
- f) empresas em recuperação judicial salvo, se apresentarem certidão emitida pelo juízo competente, afirmando que a interessada está apta econômica e financeiramente, conforme Acórdão nº 1.201/2020 – TCU.**



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- g) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- h) que possuam em seu contrato social, estatuto social ou documento equivalente, finalidade ou objetivo incompatível com o objeto deste certame.
- i) Cooperativa de mão de obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União.
- j) Consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

**2.2.1.** Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste Edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

**2.3.** O licitante poderá participar desta licitação por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

**2.3.1.** O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar na Minuta de Contrato a ser firmado com a COSANPA e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quanto à aquisição dos materiais contratados. Dessa forma, não será admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas com CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da licitação.

**2.4.** Esta licitação é de âmbito nacional.

**2.5.** Como requisito para participação neste PREGÃO ELETRÔNICO, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema Eletrônico (COMPRASNET), que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório e seus anexos.

**2.6. Por se tratar de itens comuns, que por ventura, sejam divididos, prejudicaria a prestação de serviços a ser contratada pela COSANPA, e ainda em face do valor total estimado para contratação estar acima do alcance da Lei Complementar 123/2006, não serão aplicados os termos de exclusividade destinados as Microempresas e de Empresas de Pequeno Porte, conforme determinação do art. 48, inciso I, da Lei Complementar 123/2006 e Lei nº 8.417/2016 do Estado do Pará.**



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

### 3. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS RECURSOS FINANCEIROS:

**3.1.** As condições e o prazo para o fornecimento dos serviços objeto deste Edital são aquelas definidas e previstas no Anexo I – Termo de Referência, deste edital.

**3.2.** Os recursos para pagamento do objeto desta Licitação correrão à conta de recursos previstos na **fonte: 40 (recursos próprios da COSANPA), conta orçamentária: 3241177.4373511.995100.10000.2210.0999**, conforme item 26 do Anexo I – Termo de Referência.

**3.3.** O valor do orçamento previamente estimado para a prestação dos serviços será sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.

### 4. DOS ESCLARECIMENTOS:

**4.1.** Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório serão enviados ao pregoeiro, até **03** (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio eletrônico, devendo ser encaminhado, exclusivamente, para o email: [pregaoeletronico@cosanpa.pa.gov.br](mailto:pregaoeletronico@cosanpa.pa.gov.br), dentro dos horários de atendimento das 08h às 17h, de segunda a sexta feira.

**4.1.1.** O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **02** (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

**4.2.** Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos apresentadas fora do prazo legal e fora dos horários estabelecidos no item 4.1.

**4.3.** As respostas aos esclarecimentos serão disponibilizadas no campo específico do Sistema de Compras do Governo federal, disponível no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

### 5. DAS IMPUGNAÇÕES:

**5.1.** Até **02 (dois)** dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, exclusivamente na forma



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

eletrônica, para o e-mail: [pregaoeletronico@cosanpa.pa.gov.br](mailto:pregaoeletronico@cosanpa.pa.gov.br) dentro dos horários de atendimento das 08hs às 17hs, de **segunda a sexta feira**.

**5.1.1.** A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do Termo de Referência e dos anexos, quando for o caso, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da data de recebimento da impugnação.

**5.1.2.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

**5.1.3. Acolhida a impugnação contra os termos do Edital, será definida e publicada nova data para realização do certame, EXCETO se, inquestionavelmente, alteração sofrida não afetar a formulação das propostas. (art. 22, do Decreto nº 534, de 04.02.2020, publicado pelo Governo do Estado do Pará.**

**5.1.4.** Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal e fora dos horários estabelecidos no item 5.1.

**5.2.** Na hipótese de a COSANPA não responder à impugnação até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação será adiada, convocando-se nova data para realização do certame.

**5.3.** As respostas às impugnações serão disponibilizadas no campo específico do Sistema de Compras do Governo federal, disponível no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

### **6. DA OPERACIONALIZAÇÃO DO CERTAME:**

**6.1.** O certame será conduzido pelo pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições, conforme o art.17 do Decreto Estadual 534/2020:

- a) conduzir a sessão pública;
- b) receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao Edital e aos anexos, podendo requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;
- c) verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no Edital;
- d) coordenar a sessão pública e o envio de lances;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- e) verificar e julgar as condições de habilitação;
- f) sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;
- g) receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- h) indicar o vencedor do certame;
- i) adjudicar o objeto, quando não houver recurso ou, após a decisão destes;
- j) conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e.
- k) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação;

**6.1.1.** O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores da COSANPA, com intuito de subsidiar sua decisão.

**7. DO CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA:**

**7.1.** Caberá ao licitante interessado em participar do pregão, na forma eletrônica:

- I** - Credenciar-se previamente no SICAF;
- II** - Remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema, os documentos de habilitação e a proposta e, quando necessário, os documentos complementares;
- III** - responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
- IV** - Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
- V** - Comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;
- VI** - Utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar do Pregão na forma eletrônica; e



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**VII** - Solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

**7.1.1.** O licitante descredenciado no SICAF terá sua chave de identificação e senha suspensas automaticamente.

**7.1.2.** Os interessados em participar deverão dispor de acesso no sistema de licitações COMPRASNET, endereço eletrônico: <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>, no qual deverão realizar seu credenciamento e de representante capacitado e habilitado a praticar os atos e transações inerentes à licitação.

**7.1.3.** O credenciamento para acesso ao sistema ocorrerá pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível.

**7.1.4.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

**8. DA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO NO SISTEMA DE LICITAÇÕES:**

**8.1.** Após a divulgação do Edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste Edital, proposta, modelo no ANEXO V do Edital, com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

**8.1.1.** O prazo para a apresentação das propostas e dos documentos de habilitação não será inferior a **08** (oito) dias úteis, contados da data de publicação do aviso deste edital.

**8.2.** A etapa de que trata o item anterior, será encerrada com a abertura da sessão pública.

**8.3.** Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação caso estes constem, devidamente atualizados, no SICAF do Governo Federal.

**8.4.** No ato de envio de sua proposta acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

**8.5.** O licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema de licitações, que:

a) Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- b) Inexiste fato superveniente impeditivo para sua habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- c) Não emprega menores em condições vedadas pela legislação trabalhista, nem possuem empregado executando trabalho degradante ou forçado;
- d) Sua proposta foi elaborada de forma independente e em conformidade com as exigências do Edital.

**8.6.** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão, por ocasião do envio da proposta, declarar em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, que atendem os requisitos do artigo 3º da Lei Complementar n. 123/2006, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido.

**8.6.1.** A falta da declaração a que se refere este item indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar n. 123/2006.

**8.7.** Declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta referente aos impedimentos e sobre a condição de microempresa e empresa de pequeno porte sujeitará a proponente às sanções previstas neste Edital.

**8.8.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

**8.9.** Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação inseridos pelos licitantes, não haverá ordem de classificação das propostas, o que correrá após o encerramento do envio dos lances.

**8.10.** Os documentos que compõe a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio dos lances.

**8.11.** O licitante deverá encaminhar sua proposta preenchendo os campos específicos no sistema de licitações, observadas as seguintes condições:

**8.11.1.** No sistema, deverá ser cotado preço global, contendo no máximo **02** (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir os materiais, transporte, descarregamento, tributos, seguros, taxas, custos com mão de obra e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e sua execução.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**8.11.2.** O licitante na qualidade de microempresa ou empresa de pequeno porte, optante do Simples Nacional deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos **12** (doze) meses anteriores.

**8.11.3.** Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no artigo 17 da Lei Complementar n. 123/2016, as licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.

**8.12.** O Pregoeiro verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que, de pronto, não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, sejam omissas em relação às informações exigidas, apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, ou, ainda, que não observem o disposto nos itens 1.9 e 1.10 deste edital.

**8.13.** A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e Apêndices.

**8.14.** A COSANPA não aceitará qualquer cobrança posterior de quaisquer encargos financeiros adicionais, salvo se criados após a data de abertura desta licitação, desde que observem os requisitos e critérios relativos aos procedimentos de reequilíbrio econômico-financeiro da contratação, conforme definido neste Edital, seus anexos e no RILC da COSANPA.

**9. DO JULGAMENTO:**

**9.1.** A presente licitação será julgada pelo critério do **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL POR LOTE ÚNICO**, nos termos do artigo 35 do RILC da COSANPA, seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado, no caso, [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br). No horário designado, o Pregoeiro fará realizar a sessão pública.

**9.1.1.** Se por algum motivo a sessão pública não puder ser realizada na data e horário previstos, os licitantes deverão ficar atentos à nova data e horário que serão disponibilizados no sistema eletrônico em que se realizará a sessão pública e no sítio eletrônico da COSANPA.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**9.1.2.** No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**9.1.3.** Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a **10** (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos licitantes.

**9.2.** Os licitantes que atenderem as condições deste Edital poderão apresentar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro do valor.

**9.3.** Os lances serão registrados no sistema, de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes.

**9.3.1.** O licitante somente poderá oferecer lances inferiores ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

**9.3.2.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes.

**9.3.3.** Será permitida a apresentação de lances intermediários pelos licitantes, assim considerados os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.

**9.3.4.** Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

**9.3.5.** Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexequível.

**9.3.6.** Não será admitida a desistência do lance efetivado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades previstas neste Edital e na legislação vigente.

**9.4.** Para efeito de ordenação das propostas de preços, a desistência em apresentar lance implicará exclusão do licitante da etapa de lances e na manutenção do último preço por ela apresentado.

**9.5.** Na etapa de lances no MODO DE DISPUTA ABERTO/FECHADO, terá envio de lances da sessão pública com duração de 15 (quinze) minutos.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**9.5.1.** Encerrado o prazo previsto no item 9.5, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

**9.5.2.** Encerrado o prazo de que trata o item 9.5.1, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

**9.5.3.** Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item 9.5.2, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

**9.5.4.** Encerrados os prazos estabelecidos nos itens 9.5.2 e 9.5.3, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

**9.5.5.** Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos itens 9.5.2 e 9.5.3, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após essa etapa, o disposto no item 9.5.4.

**9.5.6.** Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no item 9.5.5.

**9.5.7.** O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

**9.5.8.** O licitante somente deverá oferecer lances com intervalo mínimo de **R\$1,00** (um real).

**9.5.9.** O intervalo de tempo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a **03** (três) segundos;



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

**9.5.10.** Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências de habilitação deste Edital, o pregoeiro recusará a proposta e, examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital. Também nessa etapa o pregoeiro deverá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor, aplicando-se, também, o disposto no item anterior. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

### **10. NEGOCIAÇÃO:**

**10.1.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar pelo sistema, ao licitante que tenha apresentado o menor preço para o item, solicitação de negociação para que seja obtida uma melhor proposta, sendo vedada a negociação em condições diferentes das previstas no Edital.

**10.1.1.** A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

**10.1.2.** O instrumento convocatório deverá estabelecer prazo de, no mínimo, **02** (duas) horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema, para envio da proposta e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado após a negociação de que trata o item 10.1.

### **11. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA AJUSTADA E DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO:**

**11.1.** O licitante, autor da melhor proposta aceita pelo pregoeiro, deverá envia-la devidamente adequada ao último lance e/ou adequada à negociação efetivada e, se exigido no Edital, documentos complementares, que deverão ser enviados, no prazo máximo de **02** (duas) horas, em formato digital por meio, exclusivamente no campo próprio do COMPRASNET, a contar da convocação do Pregoeiro via Chat do sistema:

**11.2.** A proposta ajustada a ser enviada posteriormente pelo licitante vencedor deverá conter:

**a)** Detalhamento dos preços, com valor global da proposta, já incluído todos os custos seja qual for o seu título ou natureza;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**b)** Razão social e CNPJ da empresa licitante, endereço completo, telefone, correio eletrônico (e-mail) se houver, bem como nome do proponente ou de seu representante legal, CPF, RG e cargo que ocupa na empresa, banco, agência e número da conta corrente para depósito do valor contratado;

**c) Declaração** expressa de estar em condições de prestar os serviços, objeto da presente licitação/Termo de Referência (modelo próprio);

**d)** Os valores unitários e global do item proposto, pelo qual o licitante se propõe prestar os serviços, este último expresso numericamente e por extenso, com cotação em moeda corrente nacional, incluídas todas as despesas que influenciam nos custos, tais como: equipamentos, transporte, descarregamento, custos com mão de obra, tributos, impostos, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o valor proposto;

**e) Declaração** expressa de que no preço proposto estão incluídos todos os custos, diretos e indiretos, exigidos para a prestação dos serviços, com quaisquer outras despesas sejam de que natureza for;

**f)** Conter o prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias, contados da data de sua entrega. Não havendo indicação expressa será considerado como tal;

**g)** Apresentar quaisquer outras informações afins que julgue necessárias ou convenientes, para complementação da proposta;

**h)** Oferta firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto desta licitação, sem conter alternativas de preço ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, sob pena de desclassificação;

**11.3.** Na hipótese de a COSANPA não assinar o Contrato com a empresa vencedora desta licitação ou com outra, na ordem de classificação, no prazo de 90 (noventa) dias, da data de entrega das propostas, os licitantes ficarão liberados de quaisquer dos compromissos assumidos.

**11.4.** Assinatura do responsável ou do representante legal (quando do envio da proposta ao Pregoeiro, pelo vencedor), bem como a identificação do seu nome abaixo da assinatura. A não identificação do nome do responsável abaixo da assinatura não constitui motivo de desclassificação da licitante, contudo esta informação deverá ser fornecida na fase de julgamento;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**11.5.** O Pregoeiro poderá, caso julgue necessário, solicitar mais esclarecimentos sobre a composição dos preços propostos.

**11.6.** Após a apresentação da Proposta de Preços, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

**11.7. Serão desclassificadas as Propostas que:**

**11.7.1.** Contenham vícios ou ilegalidades;

**11.7.2.** Não apresentem as especificações técnicas dos equipamentos exigidas no Termo de Referência;

**11.7.3.** Apresentarem preços que sejam manifestamente inexequíveis;

**11.7.4.** Não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço.

**11.7.5.** Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

a) For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

**11.9.** Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da proposta, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade.

**11.10.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

**11.11.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

**11.11.1.** É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

**11.12.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as propostas readequadas com o valor final ofertado.

**11.13.** O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Proposta final com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

**11.14.** O Pregoeiro deverá verificar se a proposta apresenta o valor total dos custos da contratação, inclusive aqueles estimados para as ocorrências de fatos geradores.

**11.15.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**11.16.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**11.17.** A apresentação da Proposta implicará a plena aceitação, por parte do licitante/fornecedor, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

### **12. DA HABILITAÇÃO:**

**12.1.** A habilitação dos licitantes será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

**12.1.1.** Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados nos termos deste Edital.

**12.1.2.** Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares após o julgamento da proposta, os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo definido no edital, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, observado o prazo mínimo disposto no item 11.1 deste Edital.

**12.1.2.** A verificação pelo pregoeiro, nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

#### **12.2. Habilitação Jurídica:**

**12.2.1.** O licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

**12.2.1.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – **CNPJ**;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**12.2.1.2.** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;

**12.2.1.3.** Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição/nomeação de seus administradores, em se tratando de Sociedades Empresárias ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI);

**12.2.1.4.** Decreto de autorização, devidamente arquivado, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, com procurador residente domiciliado no País, conforme Parágrafo Único do artigo 16 do Decreto n. 3.555/2000, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

**12.2.1.5.** Inscrição do ato constitutivo em cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da indicação de seus administradores.

**12.2.2.** Os documentos exigidos neste item deverão estar acompanhados de todas as suas alterações ou da respectiva consolidação, quando for o caso, e deles deverá constar, entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza do objeto desta licitação.

**12.2.3.** Cédula de Identidade do representante legal da empresa;

**12.3. Habilitação Técnica:**

**12.3.1.** Deverá apresentar qualificação técnica conforme as exigências do item 21 do anexo I (Termo de Referência), deste edital.

**12.4. Habilitação Econômico – Financeira:**

**12.4.1.** Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigidos e apresentados na forma da lei, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis (Junta Comercial), vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta, podendo também apresentar o SPED CONTÁBIL, salvo as empresas que se enquadrarem no DECRETO Nº 8.538, DE 6 DE OUTUBRO DE 2015 ( Art. 3º Na habilitação em licitações para o fornecimento de bens para pronta entrega ou para a locação de materiais, não será exigida da



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social).

I - Considera-se somente, os Balanços Patrimoniais e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigidos e apresentados na forma da lei, que atenderem a seguinte estrutura:

a) Indicação do número das páginas e número do livro onde estão inscritos o Balanço Patrimonial (BP) e a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) no Livro Diário, acompanhados do respectivo Termo de Abertura e Termo de Encerramento do mesmo ou publicação no Diário Oficial e jornal de grande circulação na sede da Companhia (S/A), com o devido registros de suas notas, explicativas fundamentado no [§2º do art. 1.184 da Lei 10.406/02](#); [Art. 1.180, Lei 10.406/02](#); [art. 177 c/c art. 289 da lei 6.404/76](#) e [Art. 9 do ITG 2000\(R1\)](#).

b) Assinatura do Contador e do titular ou representante legal da Entidade no BP e DRE, podem ser assinados digitalmente, fundamentado no [§2º do art. 1.184 da Lei 10.406/02](#); [§ 4º do art. 177 da lei 6.404/76](#); [alínea "a", do art. 10, da ITG 2000\(R1\)](#).

c) Prova de registro na Junta Comercial ou Cartório, fundamentado no [art. 1.181, da Lei 10.406/02](#) e [alínea "b", do art. 10, da ITG 2000\(R1\)](#).

d) DHP Eletrônica do Contador no Balanço Patrimonial para comprovar que o Contador é habilitado e está em situação regular perante ao seu Conselho Regional de Contabilidade, fundamentado no [parágrafo único do art. 2º, da Resolução CFC 1.402/2012](#); [art. 177 da Lei nº 6.404/76](#).

**12.4.1.1.** As empresas constituídas no exercício em curso ou com menos de um ano deverão apresentar balanço de abertura.

**12.4.2.** A comprovação da boa situação financeira da licitante será baseada na obtenção dos Índices de Liquidez Geral - LG, Liquidez Corrente - LC e Solvência Geral - SG, que deverão ser maiores que um (>1), resultante da aplicação das fórmulas abaixo. Os índices deverão ser apresentados devidamente calculados e em folha anexa ao Balanço Patrimonial.

$$LG = \frac{\textit{AtivoCirculante} + \textit{RealizávelaLongoPrazo}}{\textit{PassivoCirculante} + \textit{ExigívelaLongoPrazo}}$$



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

$$LC = \frac{AtivoCirculante}{PassivoCirculante}$$

$$SG = \frac{AtivoTotal}{PassivoCirculante + ExigívelaLongoPrazo}$$

**12.4.2.1.** A proponente que apresentar resultado igual ou menor que 1 (um) em qualquer dos índices referidos na alínea anterior, deverá comprovar que possui capital mínimo ou patrimônio líquido no valor de **10%** (dez por cento) da oferta apresentada, devendo a comprovação ser feita relativamente à data de sua apresentação, na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses, para demonstrar sua boa situação financeira.

**12.4.3.** Certidão Negativa de Falência ou Concordata expedida pelo distribuidor da sede do proponente, dentro do seu prazo de validade, emitida a menos de 90 (noventa) dia da data de abertura da sessão pública desta licitação;

**12.5. Habilitação relativa à regularidade Fiscal e Trabalhista:**

**12.5.1.** Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, expedida conjuntamente pela Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - PGFN.

**12.5.2.** Certificado de Regularidade de Situação do FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal.

**12.5.3.** Certidão Negativa da Fazenda Estadual, emitida pela Secretaria de Estado da Fazenda (se a sede da empresa estiver situada no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária).

**12.5.4.** Certidão Negativa da Fazenda Municipal, emitida pela Secretaria de Finanças do Município (Certidão Negativa da Fazenda Municipal, emitida pela Secretaria de Finanças do Município).

**12.5.5.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - **CNDT**, expedida pela Justiça do Trabalho da sede do licitante.

**12.5.6.** A **Certidão Negativa Relativa a Contribuições Previdenciárias**, expedida pela RFB, e a **Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, expedida conjuntamente pela RFB e pela PGFN, **foram extintas em 02 de novembro de 2014 pelo Decreto nº 8.302, de 04/09/2014.** No entanto, se o



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

licitante tiver ambas as certidões supracitadas dentro do período de validade nelas indicadas, poderá apresentá-las conjuntamente em substituição à certidão exigida.

**12.5.7.** Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste Edital.

**12.5.7.1.** As **microempresas e empresas de pequeno porte** deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de **comprovação de regularidade fiscal e trabalhista**, mesmo que apresente alguma restrição;

**12.5.7.2.** Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal ou trabalhista**, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, que é o momento imediatamente posterior à fase de habilitação, prorrogáveis por igual período pela COSANPA, mediante requerimento do licitante, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

**12.5.7.3.** A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à adjudicação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 203 do Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

**12.6.** O Licitante deverá apresentar, quando for o caso, as seguintes declarações:

- a) Declaração de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006; *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*
- b) Declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas no ato convocatório e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento; *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*
- c) Declaração, sob as penas da lei, de que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores; *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- d) Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal; *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*
- e) Declaração de que a proposta apresentada para essa licitação foi elaborada de maneira independente; *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*
- f) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal; *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*
- g) Declaração de cumprimento do, disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991; *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*
- h) Declaração de cumprimento do disposto no art. 429 da CLT. *(deverá ser marcado em campo próprio do COMPRASNET)*

**12.7. O licitante que deixar de atender aos subitens acima, no prazo estipulado, será desclassificado.**

**12.8.** Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte:

**12.9.** Caso o licitante seja a matriz, todos os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz, ou;

**12.10.** Caso o licitante seja a filial, todos os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, exceto quanto à Certidão Negativa de Débito junto ao INSS, por constar no próprio documento que é válido para matriz e filiais, bem assim quanto ao Certificado de Regularidade do FGTS, quando o licitante tenha o recolhimento dos encargos centralizado, devendo, desta forma, apresentar o documento comprobatório de autorização para a centralização.

**12.11.** Serão dispensados da apresentação de documentos com o número do CNPJ da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**12.12.** O não atendimento de qualquer exigência ou condição deste item implicará na inabilitação da licitante.

**12.13.** Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por tradutor juramentado e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

**12.14.** Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

**12.15.** Após a fase de habilitação não cabe desistência de proposta, salvo por motivo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

**12.16.** A Empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país deverá apresentar, também, o Decreto de autorização ou o ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**12.17.** Documentos apresentados com a validade expirada acarretarão a inabilitação do licitante. Os documentos que não tenham prazo de validade, somente serão aceitos com data não excedente a **06** (seis) meses antecedentes a data da abertura da sessão pública, exceto atestado (s).

**13. RECURSOS ADMINISTRATIVOS:**

**13.1.** Admitir-se-á, nos termos da legislação vigente, a intenção de interposição de recursos, compreendida a manifestação prévia do licitante, durante a Sessão Pública, o encaminhamento de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes, realizados no âmbito do Sistema Eletrônico.

**13.2. Declarado o vencedor, o pregoeiro abrirá o prazo mínimo de 20 (vinte) minutos**, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, registrando a síntese de suas razões.

**13.2.1. Intenção motivada** de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que o licitante pretende que sejam revistos pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**13.3.** O licitante que tiver intenção de recorrer, aceita pelo pregoeiro, deverá registrar o recurso, em campo próprio do sistema, sendo-lhe concedido o prazo de **03** (três) dias para apresentar as suas razões, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, no prazo de **03** (três) dias, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

**13.4.** Os autos do processo permanecerão no órgão com vista franqueada aos interessados, sendo que em relação à pesquisa de preços e definição do valor estimado, estas folhas poderão ser retiradas dos autos do processo pelo pregoeiro, conforme sua decisão, para melhor proteger os interesses desta Companhia.

**13.5.** A falta de manifestação imediata e motivada da intenção do licitante em recorrer importará a decadência do direito ao recurso e o pregoeiro adjudicará o objeto do certame à empresa declarada vencedora, sendo submetido o presente procedimento à autoridade competente para homologação.

**13.6.** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**13.7.** Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

**13.8.** O acompanhamento dos resultados, recursos e atas pertinentes a este certame poderão ser consultados no endereço <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>, que será atualizado a cada nova etapa constante no Edital.

**13.9. Os recursos manifestamente protelatórios estarão passíveis de sanções administrativas nos termos da Lei nº 10.520/2002 demais legislações que disciplinam a matéria.**

**13.10.** São considerados recursos protelatórios:

**13.10.1.** Aqueles que contrariam as disposições legais que norteiam os procedimentos licitatórios.

**13.10.2.** Aqueles que possuem o teor fundado em matéria distinta do procedimento licitatório (valores; prazos; eventos entre outros).



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

### 14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:

**14.1.** Declarado o vencedor e não havendo manifestação de Recursos, o(a) PREGOEIRO(A), através do SISTEMA, fará a adjudicação do objeto desta Licitação ao vencedor e, seguidamente, Autoridade Competente homologará a Licitação.

**14.1.1.** O procedimento da adjudicação é atribuição exclusiva do PREGOEIRO, se não houver Recurso, ou, havendo, a Autoridade Competente, que também procederá à homologação do certame.

**14.2.** Após a homologação será convocado o adjudicatário para a assinatura do Contrato, nas condições estabelecidas, conforme modelo do **ANEXO V**, deste Edital.

**14.3.** Se a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, e, havendo interesse da COSANPA, este poderá solicitar prorrogação da validade acima referida, por igual prazo, no mínimo.

### 15. DO CONTRATO:

**15.1.** Será firmado contrato com a empresa licitante vencedora, estando às obrigações assumidas vinculadas à Proposta, aos lances, ao Edital e às legislações pertinentes.

**15.2.** A Administração da COSANPA convocará a adjudicatária, por escrito ou por e-mail, para assinar o contrato no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento da convocação;

**15.3.** A Contratada manterá, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas na licitação.

**15.4.** A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

**15.4.1.** Ocorrendo o previsto neste subitem, é facultado a COSANPA, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação e possível adjudicação ou revogar a licitação.

**15.5.** O foro do contrato será o da Comarca de Belém, Estado do Pará.

### 16. DA CONFIDENCIALIDADE

16.1 - As partes se comprometem a não utilizarem os arquivos, impressos e magnéticos disponibilizados, nos ambientes e espaços de atendimento da COSANPA. Não podendo



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

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;

16.2 - A empresa contratada, juntamente com os seus funcionários, deverá assinar o **Termo de Compromisso de Confidencialidade**, Anexo II deste Edital, a fim de garantir sigilo a todas as informações manuseadas nos ambientes e espaços de atendimento da COSANPA.

16.3 – O **Termo de Compromisso de Confidencialidade** deverá ser entregue obrigatoriamente, em até 30 (trinta) dias, após assinatura do contrato.

### **17. DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO:**

**17.1.** A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse Público, na ocorrência 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 os artigos 61 e 62 do regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC.

**17.2.** A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato.

**17.3.** A revogação ou anulação, depois de iniciada a fase de apresentação de lances ou propostas, somente ocorrerá depois de concedida às licitantes oportunidades para se manifestarem, assegurando-lhes o exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.

**17.4.** Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé ao ressarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

### **18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

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

**18.2.** 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.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**18.3.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, com observância das devidas disposições legislativas.

**18.4.** 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.

**18.5.** 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.

**18.6.** O horário de recebimento e protocolização de documentos na COSANPA é de 08h às 12h e das 13h às 17h.

**18.7.** É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência a qualquer órgão ou entidade 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.

**18.8.** Os licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**18.9.** Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

**18.10.** 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.

**18.11. O licitante deverá observar a política de integridade disponível na sitio da COSANPA, no item INSTITUCIONAL (Código de Conduta de Integridade), conforme recomendação constante no art. 32, inciso V, combinado com art. 9º, todos da Lei nº 13.303/2016.**

**18.12.** Os litígios decorrentes deste procedimento licitatório serão dirimidos no foro da cidade de Belém/PA, pela Justiça Estadual.

Belém/PA, 14 de setembro de 2021.

**André Rabelo Queiroz**  
**Pregoeiro**



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº. 004/2021 – DM – DIRETORIA DE MERCADO**

**1 JUSTIFICATIVA**

1.1. A busca pela satisfação dos clientes da Companhia de Saneamento do Pará, com melhorias no atendimento, qualidade, agilidade e redução de filas de espera e a obediência ao que preconizam o Código do Consumidor e a Agência Reguladora do Município de Belém – ARBEL, exigem o constante aperfeiçoamento das técnicas e meios de atendimento, implantação de soluções de tecnologia da informação em freqüente evolução, manuseio e manutenção de softwares CRM (Customer Relationship Management) e o devido suporte técnico, e demanda aumento significativo de despesas com atualizações tecnológicas e treinamentos de pessoal;

1.2. A COSANPA não possui, em seu atual quadro funcional, quantitativo suficiente de servidores especializados em atendimento remoto, o qual demanda perfis profissionais não previstos e/ou indisponíveis, que acompanhem as constantes evoluções de toda uma classe de ferramentas e sistemas de informações que otimizam o relacionamento com os clientes;

1.3. Este Termo de Referência visa fornecer subsídios ao processo licitatório para obtenção da proposta mais vantajosa para a COSANPA.

**2. MODALIDADE DE DISPUTA:**

2.1. MODALIDADE: Pregão eletrônico, nos termos do decreto nº 10.024/2019

2.2. MODO DE DISPUTA: Aberto / Fechado.

2.3. JUSTIFICATIVA: É uma modalidade de licitação que objetiva incrementar a competitividade e a agilidade nas contratações públicas (Bittencourt, 2003). Propicia, conforme os ensinamentos de Motta (2001, p.14), "concreta redução das rotinas e bons resultados no que tange à economicidade". O pregão na forma eletrônica garante maior transparência do procedimento, a impessoalidade que o torna mais imparcial e aumento da competitividade, já que facilita para empresas de todo o país participarem.



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

### 3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

MENOR PREÇO: O 7º do Decreto nº 10.024/19 (regulamenta o pregão, na forma eletrônica), estabelece:

*“Para o julgamento das propostas, serão fixados critérios objetivos que permitam aferir o menor preço, devendo ser considerados os prazos para a execução do contrato e do fornecimento, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade e as demais condições definidas no edital”*

### 4. OBJETO

4.1. Constitui objeto desta licitação a contratação dos serviços de **“CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTICANAIS, PARA RELACIONAMENTO NÃO PRESENCIAL, RECEPTIVO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ – COSANPA”**.

### 5. DETALHAMENTO DO OBJETO

5.1. Fornecimento de infra-estrutura tecnológica e profissionais capacitados para atender com qualidade quantitativos em torno de 11.000 atendimentos/mês, com os requisitos mínimos a seguir:

– REQUISITOS MÍNIMOS PARA ACEITE DE PROPOSTAS:

- Fornecimento de, pelo menos, 15 Posições de Atendimento (P.A.) de 1º nível, em sistema de funcionamento 24/7 (24 horas, 7 dias por semana), habilitado para as plataformas telefônica e contact center (Chat online no site da COSANPA, E-mail, Chatbot, Whatsapp, SMS, e demais mídias/redes sociais disponíveis);

Obs.: O serviço será executado exclusivamente nas dependências da CONTRATADA.

– ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:

- Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- Sistema de gravação online;
- Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- Unidade de Resposta Audível - URA;
- Sistema de tarifação e bilhetagem;
- Cancelamento de eco;
- Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;
- Fila de espera; e
- Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA.

– ESTRUTURA MÍNIMA DE CONTACT CENTER:

- Sistema CRM (Customer Relationship Management);
- Integração CTI com a plataforma de telefonia;
- Módulos de telemarketing receptivo e ativo (este para retorno de chamadas, inclusive as não atendidas);
- 5 Licenças de uso para a CONTRATANTE;
- Infra-estrutura de voz e dados, com sistema hospedado em servidor dual, com espelhamento em tempo real; e
- Energia: Sistema integralmente estabilizado, com autonomia mínima de 180 minutos para todas as P.A.s;

– EQUIPE MÍNIMA DE ATENDIMENTO:

- 31 atendentes, em regime de escala para atendimento em até 4 turnos de funcionamento (manhã, tarde, noite e madrugada);
- 2 Supervisores, em regime de escala de dois turnos (manhã e tarde); e
- 1 Coordenador Geral, responsável pela gestão do contrato e pela operação (horário comercial).

5.2. O atendimento de 1º nível deverá atender aos seguintes requisitos:



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

5.2.1. Deverá prover atendimento e orientação aos clientes buscando resolver o máximo de chamados no 1º nível, utilizando-se de roteiros, scripts e informações disponíveis nos sites e em outros sistemas de informação da CONTRATANTE, disponibilizados em formato padronizado estabelecido na revisão de requisitos;

5.2.2. Atender todos os contatos efetuados pelos clientes e equipes de 2º nível, por canal telefônico, e-mail, CHAT, WhatsApp, site da COSANPA, e todos os demais canais e mídias digitais disponíveis;

5.2.3. Efetuar registro de todos os contatos efetuados através de todos os canais com os clientes e com o 2º nível utilizando-se de sistema de gestão de atendimento;

5.2.4. Monitorar, interagir e tratar todos os contatos efetuados através de mídias sociais pelos clientes e efetuar o respectivo registro utilizando-se do sistema de atendimento.

5.2.5. Encaminhar para 2º nível as solicitações que não tenham sido resolvidas no 1º nível obedecendo fluxo de trabalho configurado para a diversidade de serviços, sistemas, procedimentos e áreas envolvidas no atendimento ao serviço;

5.2.6. Efetuar gerenciamento, controle, monitoramento e auditoria do atendimento com vistas a oferecer qualidade e rapidez no processo de atendimento;

5.2.7. Utilizar e validar as informações, manuais, roteiros e scripts encaminhados pela equipe de gestão da CONTRATANTE;

5.2.8. Disponibilizar periodicamente pesquisa de satisfação do cliente, para fins de gerenciamento e controle de qualidade do serviço prestado;

5.3. A CONTRATADA deverá realizar os serviços em cada P.A., no sistema 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana com carga horária de 06:00 horas por operador (a), operando exclusivamente para a COSANPA, conforme planilhas a seguir:



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

ESCALAS	Nº DE ATENDENTES
00:00 às 06:00	2
06:00 às 12:00	6
08:00 às 14:00	8
10:00 às 16:00	1
12:00 às 18:00	3
14:00 às 20:00	5
16:00 às 22:00	1
18:00 às 00:00	3
20:00 às 02:00	2
<b>total</b>	<b>31</b>

ESCALA DE PONTOS DE ATENDIMENTO POR HORA	
HORÁRIO DE TRABALHO	
	06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 00 01 02 03 04 05
ATENDENTES POR HORÁRIO	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15

5.4. A CONTRATADA deverá manter durante os finais de semana e feriados no mínimo 60% (sessenta por cento) de Atendentes, obedecendo à escala, desde que essa não interfira na entrega dos indicadores;

5.5. A CONTRATADA deverá manter 01(um) supervisor para cada turno diurno de trabalho, com exceção da escala do final de semana, quando a supervisão ocorrerá em regime de plantão definido pela CONTRATADA;

5.6. A CONTRATADA deverá manter 01(um) Coordenador de Atendimento, o qual responderá pela gestão e qualidade do serviço, objeto deste Termo de Referência, em escala de atendimento comercial, o qual responderá sobre as demandas da Gestão e Fiscalização do CONTRATO.

5.7. O atendimento e a orientação dos serviços disponíveis, serão feitos 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 Unidade de Serviço Gestão de Negócios da Diretoria de Mercado;

5.8. 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;

5.9. Em ambiente de rede local da CONTRATADA, esta deve garantir o uso de aplicativo software CRM (Customer Relationship Management), visando à implantação e operacionalização dos serviços de tele atendimento ao cliente;



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

5.10. Gerenciamento, controle, monitoramento e auditoria do atendimento com vistas a prestação de contas junto à CONTRATANTE;

5.11. Disponibilização à CONTRATANTE de informações através de relatórios, consultas e banco de dados para a gestão do serviço de atendimento pela mesma;

5.12. Acolhimento das solicitações compreendidas nas atividades de atendimento receptivo, por ligações telefônicas e assemelhadas (e-mail, CHAT no site da COSANPA, whatsapp, e todos os demais canais e mídias digitais disponíveis), ao público em geral;

5.13. Classificação e tipificação da informação a partir dos serviços previamente definidos pela CONTRATANTE em todos os canais de atendimento citados no item 5.2.2;

5.14. Compilação dos elementos informativos a partir de orientações da CONTRATANTE para fins de controle e gestão do serviço de atendimento;

5.15. Supervisão com vistas ao monitoramento do atendimento e seu encaminhamento tempestivo e satisfatório no atendimento ao cliente;

5.16. 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;

5.17. A CONTRATADA proverá a comunicação telefônica (DDG: LOCAL (FIXO-FIXO), DDG: LDN (FIXO-FIXO) e DDG: VC1, VC2 E VC3 (MÓVEL-FIXO)) de modo a atender satisfatoriamente às necessidades do atendimento, e a CONTRATANTE deterá os direitos sobre os números telefônicos de acesso;

5.18. A comunicação telefônica para o atendimento será paga pela CONTRATADA;

5.19. À CONTRATADA caberá ainda administrar e gerenciar as linhas de comunicação telefônica para o atendimento, providas pela mesma.

## 6. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 6.1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

6.1.1. A CONTRATADA deverá operar a Central de Atendimento de 1º nível todos os dias da semana, de dia e de noite, em regime 24x7 com o quadro completo dimensionado no item 3.3 deste Termo de Referência;

6.1.2. A CONTRATADA deverá manter escala de plantão e revezamento de atendimento de 1º nível nos dias e horários em que seja dispensado por qualquer motivo o atendimento da equipe dimensionada completa;

6.1.3. A CONTRATADA deverá comunicar mensalmente à CONTRATANTE o quadro de atendentes e a escala de plantão e revezamento no atendimento de 1º nível;

6.1.4. A CONTRATADA deverá manter registro diário de ocorrências relevantes, incluindo incidentes que afetem o atendimento, ausências e substituições de atendentes e supervisores.

6.1.5. A CONTRATADA deverá manter ativa a Unidade de Resposta Audível (URA) em todos os horários e dias sem exceção;

6.1.6. No caso de indisponibilidade do atendimento telefônico a CONTRATADA deverá manter o atendimento nos outros canais;

### 6.2. NÍVEL DE SERVIÇO

6.2.1. O nível de qualidade deverá considerar o prazo médio e máximo de início de atendimento, e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc.) em todos os canais, seja atendimento telefônico ou por e-mail e demais mídias e ferramentas;

6.2.2. O prazo máximo de início de atendimento nas ligações telefônicas, ainda que por meio de Inteligência Artificial, não poderá ultrapassar 60 (sessenta) segundos, descontada a tolerância estipulada abaixo;

6.2.3. O índice de tolerância total acumulado para ligações perdidas mais quebra de prazo máximo será de 5% (cinco por cento) durante o período mensal, sob pena de multa por displicência;

6.2.4. O nível de qualidade deverá ser devidamente comprovado através de relatório emitido por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do sistema de



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

gestão de atendimento e deverá ser encaminhado mensalmente junto com o Relatório de Execução do Contrato;

6.2.5. O volume de atendimentos atualmente é de, aproximadamente, 11.000 (onze mil) chamados mensais, conforme tabelas abaixo:

MÊS	TELEFONE	CHAT	WHATSAPP	TOTAL
MARÇO	3.218	4.546	2.849	10.613
	30%	43%	27%	
ABRIL	3.333	4.758	2.546	10.637
	31%	45%	24%	
MAIO	3.166	3.917	2.094	9.177
	34%	43%	23%	
RESULTADO	9.717	13.221	7.489	30.427

**Chamadas Telefônicas Maio/2021**

HORÁRIO	ENTRANTES	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO
		TMA
TOTAL	3.166	00:05:58
00h - 01h	9	00:04:52
01h - 02h	1	00:01:21
02h - 03h	Não houve chamadas	
03h - 04h		
04h - 05h		
05h - 06h		
06h - 07h	5	00:02:45
07h - 08h	78	00:04:20
08h - 09h	226	00:05:47
09h - 10h	408	00:06:55
10h - 11h	467	00:07:04
11h - 12h	448	00:07:22
12h - 13h	290	00:06:57
13h - 14h	230	00:07:29
14h - 15h	212	00:08:19
15h - 16h	226	00:08:21
16h - 17h	221	00:08:28
17h - 18h	145	00:08:27
18h - 19h	74	00:07:45
19h - 20h	59	00:06:47
20h - 21h	25	00:05:26
21h - 22h	24	00:04:52
22h - 23h	8	00:02:07
23h - 24h	10	00:04:06

**6.3. GERENCIAMENTO DO PESSOAL DE 1º NÍVEL**

6.3.1. A CONTRATADA deverá selecionar, contratar e treinar pessoal necessário para as posições de atendimento dimensionadas de forma a garantir permanentemente o nível de serviço aqui estabelecido, assegurando pessoal disponível para suprir os intervalos de



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste termo;

6.3.2. O pessoal alocado pela CONTRATADA deverá ser qualificado para atendimento remoto, pelo menos nas seguintes técnicas:

6.3.2.1. Navegação do sistema operacional e software de atendimento;

6.3.2.2. Conhecimento específico da função de atendente;

6.3.2.3. Domínio da linguagem e vocabulário de atendimento;

6.3.2.4. Relações humanas e relacionamento com clientes;

6.3.2.5. Postura e atitudes de atendimento;

6.3.2.6. Técnicas de telemarketing;

6.3.2.7. Impostação vocal;

6.3.2.8. Preenchimento de formulários eletrônicos;

6.3.2.9. Relacionamento por mídias sociais;

6.3.3. Todo o pessoal alocado pela CONTRATADA deverá ter escolaridade mínima de 2º grau completo;

6.3.4. Todo o pessoal alocado pela CONTRATADA para atendimento ou gestão de 1º nível deverá passar por treinamento presencial com visita técnica na sede da CONTRATANTE, custeada pela CONTRATADA, ministrado e acompanhado por técnicos da CONTRATANTE, com carga horária de 40 horas, nos seguintes tópicos:

6.3.4.1. Estrutura organizacional e tecnológica da CONTRATANTE;

6.3.4.2. Produtos e técnicas de TI em uso na CONTRATANTE;

6.3.4.3. Serviços prestados pelo CONTRATANTE aos seus clientes;

6.3.4.4. Processos de trabalho da CONTRATANTE;

6.3.4.5. Estrutura e relacionamento comercial dos clientes;

6.3.5. A CONTRATANTE proverá um atestado de aprovação dos atendentes da equipe de 1º nível após este treinamento presencial, com visita técnica à CONTRATADA;



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

6.3.6. A CONTRATADA deverá prover e comprovar o mesmo nível de treinamento para todos os atendentes de 1º nível que vierem a ser incorporados à equipe em qualquer fase do contrato, inclusive provendo o deslocamento e disponibilidade para o treinamento e visita técnica presencial à sede e aos serviços da CONTRATANTE, não sendo permitido na equipe de atendimento de 1º nível nenhum atendente que não tenha sido aprovado no treinamento presencial;

6.3.7. Os atendentes de 1º nível deverão atender requisições vindas de clientes por todos os canais autorizados pela CONTRATANTE;

6.3.8. Os atendentes de 1º nível deverão também monitorar, operar e acessar sistemas, ferramentas, mídias sociais, monitores e dispositivos da CONTRATANTE para os quais essa disponibilizará os treinamentos e acessos adequados, inclusive painéis e informações de monitoramento de rede e serviços próprios de suas rotinas operacional e comercial;

6.3.9. A CONTRATADA deverá gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à CONTRATANTE, as ações de contingência cabíveis;

6.3.10. A CONTRATADA deverá substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços;

6.3.11. A CONTRATADA deverá permitir o acompanhamento e monitoramento do serviço por parte de gestores da CONTRATANTE, inclusive permitindo o monitoramento e audição de conversação telefônica de 1º nível.

6.3.12. A CONTRATADA deverá permitir o acompanhamento presencial de gestores ou técnicos da CONTRATANTE durante a fase de implantação ou durante as inspeções em qualquer fase do contrato;

### **7. REQUISITOS DE LICENÇAS DE SOFTWARE DE 2º e 3º NÍVEL**

7.1. A CONTRATADA deverá prover sistema de atendimento com tecnologia CRM para uso do 2º e 3º nível que permita a resolução dos chamados abertos no 1º ou 2º nível; disponíveis em regime 24 x 7 (24 horas, 7 dias por semana);



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

7.2. As pessoas, estações, mobiliário e aparelhos telefônicos bem como a rede telefônica e de dados dos grupos de 2º e 3º nível serão de responsabilidade da CONTRATANTE;

7.3. A CONTRATADA deverá prover o encaminhamento das solicitações do 1º nível para os grupos de 2º nível de atendimento nos casos em que o assunto ou a situação requeira tratamento e resposta especializados especificados pela CONTRATANTE;

7.4. A solicitação deverá ser encaminhada aos grupos do 2º nível de atendimento de acordo com a natureza, especialidade técnica e finalidade do atendimento.

### **8. REQUISITOS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO**

8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e operar o software de gestão de atendimento, CRM, para uso próprio no 1º nível e para uso pelos técnicos da CONTRATANTE nos grupos de 2º e 3º níveis;

8.2. O software de gestão de atendimento deverá ter total compatibilidade com as centrais telefônicas envolvidas no contrato, permitindo uma perfeita integração e leitura de dados gerados pelas mesmas;

8.3. Deverá apresentar compatibilidade para plena utilização em sistema operacional Windows pelos operadores do 2º e 3º níveis;

8.4. Deverá apresentar compatibilidade com browsers de mercado pelo menos Internet Explorer ou Edge, Firefox e Chrome em suas versões recentes;

8.5. O sistema de atendimento CRM deverá permitir registrar e completar atendimentos em 1º nível, em 2º e em 3º nível, a saber:

8.5.1. Deverá suportar número de ocorrência sequencial reiniciado a cada ano, mantendo na sua estrutura dígitos para comportar o ano do chamado;

8.5.2. Permitir registrar o canal de origem do chamado, tais como telefone, e-mail, monitoramento de rede, CHATBOT, e canais de mídias sociais;

8.5.3. Permitir finalizar atendimento no 1º nível ou encaminhar para o 2º nível;

8.5.4. Permitir registrar chamados de Incidentes e de Requisições técnicas e comerciais de clientes;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- 8.5.5. Permitir descrição e detalhamento da solicitação inclusive texto do e-mail recebido do solicitante;
  - 8.5.6. Deverá possuir campo para identificação do item (IC) ou equipamento objeto do chamado;
  - 8.5.7. Permitir distinguir entre chamados de clientes e chamados internos da CONTRATANTE;
  - 8.5.8. Proteger os dados de abertura do chamado contra alterações e adulterações;
  - 8.5.9. Registrar e exibir o histórico de atendimento de cada chamado, inclusive as visualizações;
  - 8.5.10. Suportar assentamentos para registro do andamento da execução do atendimento, pelo menos abertura, tratamentos, encaminhamentos e finalização do chamado;
  - 8.5.11. Permitir enviar os assentamentos para o solicitante, setor de abertura, setor executante ou outro setor selecionado;
  - 8.5.12. Permitir anexar arquivos de qualquer tipo na abertura do chamado e nos assentamentos;
  - 8.5.13. Controlar status do chamado em modo automático pelo sistema, a saber: em abertura, aguardando atendimento, em execução, recusado, concluído, cancelado;
  - 8.5.14. Deverá apresentar tela inicial do sistema com os registros que estejam pendentes, em execução, em abertura e recusados para o setor ou setores e grupos do usuário;
- 8.6. O sistema de atendimento deverá permitir vincular sub-chamados ao chamado principal;
- 8.7. Permitir condicionar o encerramento do chamado principal à não existência de sub-chamados técnicos abertos;
- 8.7.1. Permitir configurar o encerramento automático dos sub-chamados vinculados por ocasião do encerramento do chamado principal;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

8.7.2. Permitir sub-chamados independentes do encerramento do chamado principal;

8.8. O sistema de atendimento deverá oferecer facilidades de atendimento de 1º nível, a saber:

8.9. Possuir recursos de auto completar nos campos da ocorrência;

8.10. Registrar e recuperar os dados de contatos, nome, telefone, instituição e unidade, inclusive recuperando o último atendimento de determinado número ou nome de contato;

8.11. O sistema de atendimento deverá permitir catálogo de serviços técnicos para classificação dos chamados, a saber:

8.11.1. Permitir configuração por serviço, tipo de solicitação, processo Incidente ou Requisição, e setor executante;

8.11.2. Permitir agrupar e filtrar por grupos ou roteiros de utilização do catálogo de modo a restringir o uso e abertura de chamados pertinentes ao 1º nível e aos grupos do 2º nível;

8.11.3. Permitir encaminhamento automático para setor executante configurado no catálogo;

8.11.4. Permitir aceite e direcionamento do chamado para membros do setor executante;

8.11.5. Permitir recusa e reclassificação dos chamados pelo setor executante;

8.12. O sistema de atendimento deverá permitir notificações por e-mail para solicitante e setor executante, a saber:

8.12.1. Permitir notificações de abertura por e-mail distintas para o solicitante e para o setor executante contendo a descrição da solicitação registrada;

8.12.2. Permitir notificação de encerramento por e-mail para o solicitante contendo o resumo da solução e com recurso de agregar anexos;

8.12.3. Suportar resumo de solução obrigatório a ser enviado para o solicitante no encerramento do chamado;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

8.12.4. Permitir editar e configurar o texto e título dos e-mails com opção de incluir automaticamente o conteúdo de campos do chamado;

8.12.5. Permitir registrar nome e telefone do técnico em acionamento de sobreaviso; 8.13. O sistema de atendimento deverá suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável, a saber: 8.13.1. Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável por serviço registrado; 8.13.2. Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável por cliente e unidade; 8.13.3. Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável por município; 8.13.4. Possuir sinalizador de urgência e vencimento do prazo de execução (SLA/OLA); 8.13.5. Permitir configurar a notificação de urgência e vencimento do prazo de execução (SLA/OLA);

8.14. O sistema de atendimento deverá possuir controle de acesso de usuário, perfil e aplicações, a saber:

8.14.1. Possuir controle de usuários por grupo ou perfil, permitindo que usuário pertença a mais de um grupo ou perfil;

8.14.2. Permitir definir os acessos, telas e funcionalidades controlados por grupo ou perfil;

8.14.3. Permitir controle de acesso de consultas;

8.15. O sistema de atendimento deverá possuir cadastro de instituições e clientes, a saber:

8.15.1. Permitir cadastrar dados de instituição cliente matriz e suas unidades filiais ou setores, inclusive sigla e CNPJ;

8.15.2. Registro de endereço completo de cada unidade, com cadastro e vinculação de municípios;

8.15.3. Possuir registro de cargos e contatos da instituição cliente e suas unidades;

8.15.4. Permitir classificação por tipo de cadastro conforme as necessidades da CONTRATANTE, a saber, cliente, cidade, etc.

8.15.5. Permitir a inclusão de novos campos e classificações no cadastro, tais como endereço IP, tipo de meio físico, banda, etc.;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

8.16. O sistema de atendimento deverá possuir quadro de avisos com recursos de conteúdo gerenciável e agendamento automático de validade, indicando início e fim de exibição do aviso;

8.17. Deverá possuir log de auditoria com registro de todas as alterações na base de dados e recursos de recuperação por período, por módulo e por usuário;

8.18. Deverá permitir a criação de formulários específicos por tipo de serviço a ser definido pela CONTRATANTE;

8.19. A CONTRATADA deverá implementar os formulários específicos por tipo de serviço requeridos pela CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato;

8.20. A CONTRATADA será responsável pelo licenciamento, instalação, configuração e manutenção do software de atendimento, a fim de garantir o pleno funcionamento do atendimento em sua sede e na sede da CONTRATANTE;

8.21. A CONTRATADA deverá fornecer perfis operacionais de acesso ao sistema de atendimento para os operadores dos grupos de 2º nível da CONTRATANTE;

8.22. Deverá fornecer perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de gestão de atendimento para os gestores da CONTRATANTE;

8.23. A solução proposta de atendimento deverá atender as seguintes funcionalidades mínimas:

- Gestão do atendimento a clientes;
- Integração com 2º e 3º nível conforme detalhado neste termo;
- Workflow e encaminhamento das solicitações configurado por catálogo;
- Pesquisa de Satisfação ao final do atendimento;
- Módulo de atendimento via web;
- Monitoramento on-line;
- Integração com a URA;
- Módulo de Auditoria;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**9. REQUISITOS E PADRÕES DE RELATÓRIOS**

9.1. O software de atendimento deverá disponibilizar um gerador de relatórios e consultas que permita construir e obter visões de dados pelos próprios usuários e gestores da CONTRATANTE;

9.2. Deverá possuir recursos de imprimir, copiar e exportar relatórios em PDF e XLS, pelo menos;

9.3. O software de atendimento deverá disponibilizar pelos menos os seguintes relatórios e consultas padronizadas:

9.3.1. Consulta geral configurável, com recursos de imprimir, copiar e exportar em PDF e XLS pelo menos;

9.3.2. Visualização completa do chamado, incluindo indicação de chamado PAI e chamados FILHOS, assentamentos, anexos e históricos, com recursos de imprimir, copiar e exportar em PDF e XLS pelo menos;

9.3.3. Número de atendimentos efetuados por hora dia / por mês / por tipo de serviço / por cliente / por canal / por tronco telefônico (fixo e 0800) - Diário, Mensal e Anual;

9.3.4. Volume de ligações recebidas, abandonadas, atendidas e rejeitadas por hora, por dia, por semana e por mês - Diário, Mensal e Anual;

9.3.5. Índice de perda de ligações, por hora, por dia, por mês - Diário, Mensal;

9.3.6. Ranking de chamadas por hora, dia e mês, por clientes e por tipo de serviço;

9.3.7. Duração média das chamadas por hora, dia, mês, por tipo de serviço e por cliente;

9.3.8. Tempo médio de espera de atendimento (tempo médio na fila de espera) por hora / por dia / por mês – Diário;

9.3.9. Número médio de usuários na fila de espera por hora / por dia / por mês - Diário;

9.3.10. Taxa de ocupação dos atendentes por hora/ por dia / por mês – Diário;



## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

9.3.11. Registro de Ocorrências Diárias – Diário e Mensal;

9.3.12. Relatórios sobre chamadas derivadas da URA, percentual de ligações atendidas até 20 segundos e percentual de ligações abandonadas na forma especificada anteriormente para que se possa aferir o nível de qualidade do serviço especificado no item REQUISITOS DO PONTO DE ATENDIMENTO de 1º NÍVEL;

9.3.13. Estatística de respostas da Pesquisa de Satisfação - Diário e Mensal;

### **10. CÓDIGO FONTE E LICENÇA DE USO PERMANENTE DO SISTEMA DE ATENDIMENTO**

10.1. A CONTRATADA deverá assegurar o direito de uso do sistema de atendimento no caso de qualquer interrupção do contrato, no repasse das informações ali contidas, para garantir a sustentação dos sistemas e serviços contratados, conforme exigido pela Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008 (art. 13 alínea V) e Instrução Normativa Nº 04/2014 de 11 de setembro de 2014 (art 18 e art 35) da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG;

10.2. Após o encerramento do contrato cessará toda obrigação da CONTRATADA quanto à manutenção e suporte ao sistema de atendimento, ficando essa obrigação a partir de então a cargo dos técnicos da CONTRATANTE;

10.3. A propriedade intelectual e comercial do sistema de atendimento permanece assegurado à CONTRATADA, incluindo suas fontes e a marca comercial, não constituindo este termo nenhuma transferência dos direitos comerciais da CONTRATADA sobre o produto.

### **11. REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**

11.1. A CONTRATADA deverá prover e hospedar os servidores e equipamentos necessários para a prestação da central de atendimento e do sistema de atendimento com garantia da disponibilidade em regime 24 x 7, isto é, sem interrupção;



## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

11.2. Deverá garantir recursos de contingência e tolerância a falhas incluindo servidor clusterizado e escalável se necessário, e proteção robusta para exposição à internet (hardening);

11.3. A CONTRATADA deverá prover sistemas de backup e mecanismos de contingência e redundância, para prevenção contra falhas de hardware, banco de dados, e de todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo.

11.4. A CONTRATADA deverá obedecer aos padrões de segurança da CONTRATANTE em todas as instâncias da prestação do serviço, incluindo acesso de rede, gerência e controle de configuração, gestão de usuários, e demais padrões em uso na CONTRATANTE;

11.5. A CONTRATANTE deverá disponibilizar a documentação pertinente e instruir a equipe da CONTRATADA, bem como monitorar a aderência às regras de segurança, incluindo documentação, procedimentos e logging dos serviços da CONTRATADA;

### **12. REQUISITOS DE BANCO DE DADOS**

12.1. O banco de dados do sistema de atendimento deverá ser relacional padrão de mercado, que permita acesso remoto de leitura para coleta de dados e integração com aplicativos da CONTRATANTE;

12.2. A CONTRATADA deverá permitir acesso à base de dados do software de atendimento por técnicos e sistemas da CONTRATANTE para efeito de integração de aplicações e geração de relatórios;

12.3. A carga e migração de dados atuais para o sistema de atendimento será de responsabilidade da CONTRATADA devendo ser aprovada e homologada pela equipe gestora da CONTRATANTE;

12.4. A CONTRATADA deverá manter replicação em tempo real da base de dados do software de atendimento em servidor provido e hospedado pela CONTRATANTE, para garantia de segurança das informações do atendimento;

### **13. GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE DE ATENDIMENTO**



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

13.1. A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos serviços, equipamentos, meios de comunicação e sistema de atendimento durante toda a vigência do contrato;

13.2. Deverá realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e sistema de atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços, devendo ser comunicadas no mínimo com 24 horas de antecedência, para abertura de janela de manutenção, em comum acordo com a CONTRATANTE;

13.3. Deverá prestar suporte operacional à CONTRATANTE sobre o uso do sistema de atendimento através de sua equipe técnica;

13.4. Deverá apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;

13.5. Quando ocorrerem situações de indisponibilidade nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela CONTRATANTE, tais como os troncos telefônico e 0800, sites da Internet, link de dados e rede de responsabilidade da CONTRATANTE, deverão ser registrados no Registro Diário o motivo, data e hora da indisponibilidade, e encaminhados à CONTRATANTE juntamente com o Relatório Mensal de Atendimento;

### **14. QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

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

14.2. 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;

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



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

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

### 14.5. REQUISITOS E TREINAMENTO DO PESSOAL

14.5.1. O pessoal alocado à execução do Contrato deverá possuir habilidades e conhecimentos específicos relacionados às atividades da COSANPA, conforme disposto no APENSO II;

14.5.2. O pessoal alocado à execução do Contrato deverá ter treinamento sistemático e atualizado, dado pela própria CONTRATADA, inclusive o que for admitido no decorrer do contrato, pelo menos nos requisitos:

- a) conhecimento específico da função de atendente com observância às recomendações e normas relacionadas ao serviço de atendimento telefônico - Call Center;
- b) postura de atendimento;
- c) desenvolvimento das habilidades de comunicação: qualidade vocal, fluência verbal, comunicação interpessoal e trabalhando em equipe, etc.;
- 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.

14.5.3. A CONTRATADA deverá promover, às suas custas e em parceria com a CONTRATANTE, que determinará a metodologia e logística, treinamentos sempre que sejam necessários para a atualização das boas práticas dos serviços e/ou de capacitação para o desenvolvimento de projetos comerciais e/ou ações de recuperação de créditos da COSANPA.



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

### **15. DISPONIBILIDADE**

15.1. A disponibilidade do serviço indica o percentual de atendimentos disponibilizados e solicitações recepcionadas, em comparação com a demanda de requisições ocorridas em um período.

15.2. 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;

15.3. 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.

### **16. ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

#### **16.1. TELEFONIA**

16.1.1. A arquitetura da Central de Atendimento 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):

16.1.2. Operar em tecnologia digital, com telefonia e computação integrados no mesmo ambiente, em barramento de dados e voz;

16.1.3. Dispor de Capacidade de acréscimos de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho operacional (escalabilidade horizontal);

16.1.4. Contemplar solução de gravação de voz, tanto para auditoria, quanto para aferição do grau de qualidade do processo de atendimento, inclusive pela supervisão do serviço;

16.1.5. Armazenar as informações pelo período mínimo de 90 dias;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

16.1.6. Possuir recursos de URA;

16.1.7. 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 ao cliente usuário da COSANPA.

**16.2. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)**

16.2.1. 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:

16.2.2. 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 5.3;

16.2.2.1. Integração com a URA; e

16.2.2.2. Interface de música e/ou mensagem em espera.

**16.3. URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL:** A URA integrada na solução como corpo único desta, deverá suportar aplicações do tipo:

16.3.1. Painel de notícias: permite a disseminação de informações solicitadas com maior frequência;

16.3.2. 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;

16.3.3. Programação da URA que deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, para tal.

16.3.3.1. 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;

16.3.4. Menu de serviços especificado em forma de árvore e sub-árvores, conforme APENSO I ;

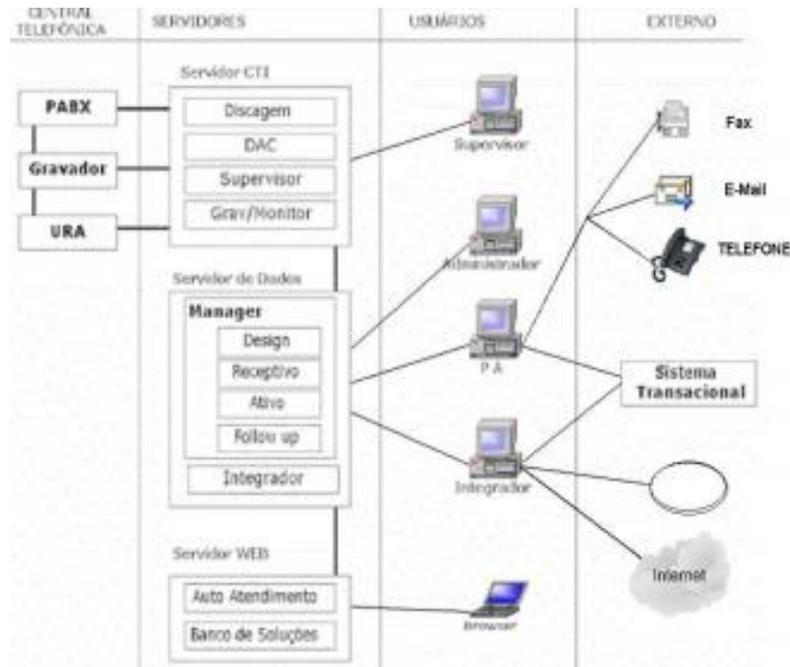
## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

16.3.4.1. A CONTRATANTE se reserva o direito de requisitar alteração e acréscimos de novos itens no menu de serviços da URA;

### 16.4. SISTEMA CRM (SOFTWARE DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO)

#### 16.4.1. ESQUEMA GRÁFICO



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

- Sistema de Gestão do relacionamento;
- Telemarketing Receptivo e Ativo (este para retorno de chamadas, inclusive as não atendidas);
- 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 e email;
- Workflow das solicitações;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- Monitoramento on-line;
- Integração com a URA;
- Módulo de Auditoria;
- Produtos on-line (relatórios, consultas).

16.4.3. O sistema deve dispor de recursos para registro das chamadas, e apresentação de forma gráfica e em relatórios, conforme APENSO II.

**17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

17.1. 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;

17.2. Gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à CONTRATANTE, as ações de contingência cabíveis;

17.3. Recrutar, pré-selecionar, disponibilizar para a devida seleção e treinar, com supervisão da CONTRATANTE, os profissionais que serão alocados à execução do Contrato;

17.4. Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços;

17.5. Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento;

17.6. Fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os comprovantes de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciários;

17.7. Responder por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto deste instrumento, relativamente aqueles prestados nas dependências da CONTRATADA;

17.8. Assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado à execução do Contrato, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

17.9. 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 APENSO III (Termo de Responsabilidade e confidencialidade de sigilo de informação);

17.10. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATANTE atendendo de imediato às solicitações;

17.11. 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;

17.12. Levar, imediatamente, ao conhecimento da CONTRATANTE, quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho, para adoção das medidas cabíveis;

17.13. Acatar as instruções e observações que emanem da CONTRATANTE refazendo, sem ônus, qualquer trabalho não aceito;

17.14. Garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento, durante o expediente de atendimento;

17.15. 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;

17.16. Apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;

17.17. Fornecer dez perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de atendimento (CRM) para uso da CONTRATANTE;

17.18. Manter preventiva e corretivamente a central telefônica e demais equipamentos englobados na prestação do serviço;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

17.19. 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;

17.20. 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;

17.21. 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 infra-estruturas de atendimento instaladas em sua sede;

17.22. Disponibilizar todos os serviços relativos à instalação, configuração e manutenção do software (CRM);

17.23. Disponibilizar em sua sede a infra-estrutura básica ao funcionamento do serviço, tais como: espaço físico, bens móveis, equipamentos e infraestrutura elétrica e lógica;

17.24. Viabilizar o prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de comunicação da CONTRATANTE para alteração do cardápio de atendimento;

17.25. Responsabilizar-se pelo pagamento dos serviços de telefonia, referente à assinatura do tronco de suporte ao serviço; e

17.26. Manter em dia os desembolsos para custeio dos serviços de telefonia de Discagem Direta Gratuita (DDG – 0800) a fim de evitar sua descontinuidade por ausência de pagamento, necessários ao previsto no subitem 2.1.4 deste Termo de Referência.

**18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

18.1. Autorizar em favor da CONTRATADA, o uso do número telefônico de ligação gratuita 0800 70 71 195, da linha telefônica em nome da CONTRATANTE, para viabilidade da arquitetura tecnológica descrita no item 13 deste Termo de Referência;

18.2. Desenhar e especificar, com o apoio da CONTRATADA, o workflow do atendimento, prazos e procedimentos;



## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

18.3. Definir e acompanhar a implantação e supervisionar o projeto que dará suporte a interconectividade entre os sites da CONTRATADA e da CONTRATANTE

18.4. Estabelecer as condições de segurança da informação da CONTRATANTE no uso da CONTRATADA; e

18.5. Fornecer as informações necessárias ao funcionamento da Central de Atendimento.

### **19. PENALIDADES**

19.1. O descumprimento das cláusulas previstas no Termo de Referência e no Contrato, entre outras situações que comprometam o seu bom andamento, receberão tratamento conforme o Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da COSANPA e a Lei nº 13.303/2016.

### **20. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

20.1. A prestação do serviço de atendimento via telefone em plena condição de operação, deverá se dar em até 30 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato entre a CONTRATANTE e CONTRATADA;

20.2. Deverá seguir as recomendações e normas relacionadas ao serviço de atendimento telefônico - Call Center, observando as orientações da CONTRATANTE.

20.3. 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;

20.4. 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;



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

### **21. REQUISITOS EXIGIDOS À EMPRESA LICITANTE**

21.1. Apresentar 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;

21.2. Prova de inscrição ou registro da licitante junto ao Conselho Regional de Administração – CRA;

21.3. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413, deverá ser comprovado mediante declaração ou certificação;

21.4. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR 5419, deverá ser comprovado mediante declaração ou certificação;

21.5. A licitante deverá declarar a viabilidade técnica para a realização dos serviços de que trata este Termo de Referência, atestando possuir no mínimo as condições tecnológicas contidas no referido anexo;

21.6. Possuir certificado de Homologação junto a ANATEL de plataforma de comunicação. O certificado deve ser apresentado, OBRIGATORIAMENTE, pela licitante; *(texto incluso pelo Memorando nº011/USGN/2021)*

21.7. A estrutura operacional de funcionamento da Central de Atendimento deverá ser na região metropolitana de Belém-PA, a fim de viabilizar a fiscalização da prestação de serviços a qualquer tempo. *(texto incluso pelo Memorando nº011/USGN/2021)*

### **22. PRAZOS:**

22.1. O prazo para execução dos serviços será de 12 (doze) meses, podendo ocorrer prorrogação nos termos da LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016.

### **23. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

23.1. 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.



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

### **24. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

24.1. 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.

24.2. A Nota Fiscal apresentada pela CONTRATADA, deverá estar acompanhada de comprovantes de regularidade trabalhista e previdenciário;

24.3. 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;

24.4. 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;

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

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

24.7. Caso sejam necessários serviços especiais complementares a EMPRESA CONTRATADA somente poderá executá-los mediante prévia aprovação da COSANPA;

24.8. Todas as medições de serviços serão contabilizadas de acordo com as quantidades efetivamente realizadas e aprovadas pela COSANPA;

24.9. O processo de pagamento deverá obedecer às Cláusulas do Contrato Firmado entre a COSANPA e a EMPRESA CONTRATADA;



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

### **25. REAJUSTE DE PREÇOS**

25.1. O reajuste de preço, será com base no INPC/IBGE e, somente ocorrerá de acordo com os termos previstos na LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016, com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da COSANPA e com a devida análise, interesse e concordância da CONTRATANTE.

### **26. FONTE DO RECURSO**

26.1. 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

### **27. GARANTIA CONTRATUAL**

27.1. 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.

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

### **28. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

28.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução dos serviços realizar-se-ão por representante da Administração, especialmente designado na forma da Lei n. 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC.

28.1.1. As relações entre a COSANPA e a empresa CONTRATADA, serão mantidas, prioritariamente, por intermédio da Fiscalização.

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



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

28.3. 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 extrapolem as previsões do Contrato e do Termo de Referência.

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

**28.4.1. Fiscalização Inicial (No início do CONTRATO):**

- a) Elaborar planilha-resumo de todo o contrato administrativo firmado. Tal planilha conterà todos os empregados terceirizados que prestarão serviços, constando as seguintes informações: nome completo do terceirizado, número de CPF, função exercida, e-mail e telefone de contato;
- b) Conferir se o terceirizado disponibilizado pela empresa CONTRATADA atende à qualificação mínima necessária a boa prestação do serviço
- c) O número de terceirizado (s) deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;
- d) O salário não pode ser inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria;
- e) 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, entre outros);

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

- a) Elaborar planilha-mensal que conterà 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. Em caso de faltas ou horas trabalhadas a menor, deve ser feita glosa da fatura, salvo hipótese de compensação de horas;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

c) Exigir da empresa CONTRATADA, para cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, 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;

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.

**28.4.3. FISCALIZAÇÃO DIÁRIA:**

a) 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);

b) 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.

**28.4.4. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS PERTINENTES À FISCALIZAÇÃO:**

a) Acompanhar e orientar os serviços desenvolvidos nos postos de trabalho;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- 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, quando solicitado, 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, e 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.

**29. DO FORO**

29.1. Fica eleito o foro da Sede da Comarca de Belém, Estado do Pará, como componente para solucionar eventuais pendências decorrentes do contrato a ser



COMPANHIA DE SANEAMENTO  
DO PARÁ



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480  
firmado a partir deste Termo de Referência, com renúncia a qualquer outro, por  
mais privilegiado que seja ou venha ser.

Belém, 25 de junho de 2021.

**George das Chagas Oliveira**  
Gestor de Negócios



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**APENSO I**

**CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELA  
CENTRAL DE ATENDIMENTO DA 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;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- Informação sobre a qualidade da água;
- 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
- Reliação de ramal de água
- Reliação de ramal de água: corte indevido
- Remoção de hidrômetro
- Retirada de vazamento na rede de esgoto
- Retirada de vazamento no cavalete



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

- Retirada de vazamento no ramal
- Retirada de vazamento no ramal de esgoto
- 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 APENAS 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



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- 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
- Recomposição de pavimento
- Reforma de ramal de água
- Religação de ramal suprimido
- Retificação de fatura Simulador de débitos/parcelamento
- Supressão a pedido
- Transferência de débitos



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**APENSO II**

**TIPOS DE RELATÓRIOS**

<b>TIPO DE RELATÓRIO</b>	<b>FONTE</b>	<b>PERIODICIDADE</b>
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



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**APENSO III**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DE SIGILO DE  
INFORMAÇÃO**

Pelo presente instrumento de confidencialidade, de um lado:

COSANPA – COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 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, xxxxxxxxxxxxxxxx nacionalidade brasileira, estado civil Casado, profissão xxxx, portador do RG nº xxxxxxxxxxxxxx SSP-Pa, inscrito no CPF/MF sob o nº 000.000.000.000-00, residente na Rua xxxxx, nº 000 Cidade Belém-Pa, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE;

e, de outro lado:

CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 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, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nacionalidade brasileira, estado civil xxxxxxxx, profissão, portador do RG nº 000000-SSP-Pa, inscrito no CPF/MF sob o nº 000.000.000.000-00, residente na Rua xxxxx, nº 000 Cidade Belém-PA, doravante denominada simplesmente CONTRATADA;

**CONSIDERANDO:**

que a CONTRATANTE e a CONTRATADA desejam iniciar negociações, relativas a assuntos comerciais de interesse de ambas;

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;

que é relevante à manutenção de sigilo quanto às informações recebidas pelas partes, uma da outra; 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;

que as prestações a serem assumidas pelas partes CONTRATANTES são reconhecidas por ambas como manifestamente proporcionais;

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 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, layouts, especificações técnicas e comerciais, dentre outros, doravante denominados DADOS CONFIDENCIAIS, a que, diretamente ou



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

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 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 selimitando.

**Parágrafo terceiro:** Em caso de dúvidas de uma das partes acerca da confidencialidade de determinados conhecimentos ou informações recebidas da outra parte, tais dados



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

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.

**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.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**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.

**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:** Todos 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.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**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.

**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.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**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.

**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 PARÁCONTRATADA**

Testemunhas:

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**ANEXO II  
MATRIZ DE RISCO**

**MATRIZ DE RISCOS**

**Tabela 1 - Riscos Financeiros**

Item	Risco	Causas do Risco	Consequência	Alocação
1.1	Falta de atualização monetária da contraprestação durante a vigência contratual.	Redução do valor real da remuneração da CONTRATADA	Diminuição das receitas da CONTRATADA	CONTRATADA
1.2	Risco de inadimplência do CONTRATANTE	CONTRATANTE deixe de honrar os compromissos financeiros junto à CONTRATADA.	Inviabilidade econômica do contrato;	CONTRATANTE
			Risco de paralisação dos serviços	

**Tabela 2 - Riscos Institucionais**

Item	Risco	Causas do Risco	Consequência	Alocação
2.1	Regulatório e Legislativo	Alterações na regulação dos serviços prestados ou na legislação de modo a afetar a prestação dos serviços.	Custos adicionais	Compartilhado
		Impactos tributários (ex. alterações legais)	Aumento dos custos de operação	Compartilhado
2.2	Término antecipado	Decretação da caducidade da contrato por insuficiência de desempenho da CONTRATADA	Extinção do Contrato	CONTRATADA
		Rescisão contratual consensual	Extinção do Contrato	Compartilhado
		Força maior - eventos da natureza	Extinção do Contrato	Compartilhado
2.3	Intervenção por descumprimento do contrato por parte da CONTRATADA	Descumprimento de condições contratuais pela CONTRATADA	Custos adicionais de litígio	CONTRATADA
2.4	Intervenção do Ministério Público e dos Órgãos de Controle da Administração Pública (Tribunal de Contas, Corregedoria)	Intervenções e impedimentos da execução do contrato por parte do Ministério Público ou de órgãos de controle da Administração Pública, como o Tribunal de Contas da União/Estado, Corregedoria estadual etc.	Custos Adicionais Atrasos nos cronogramas Extinção do Contrato	Compartilhado

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

**Tabela 3 - Riscos Técnicos**

Item	Risco	Causas do Risco	Consequência	Alocação
3.1	Mudanças de procedimentos	Erros nos processos de atendimento elaborados pela CONTRATANTE	Atraso na reelaboração dos processos de atendimento;	CONTRATANTE
			Atraso na conclusão da implantação;	
		Mudanças de processo de atendimento a pedido CONTRATANTE	Atraso na reelaboração dos processos de atendimento;	CONTRATANTE
		Atraso na conclusão da implantação;		
		Mudanças de processo de atendimento a pedido da CONTRATADA	Atraso na reelaboração dos processos de atendimento;	CONTRATADA
			Atraso na conclusão da implantação;	
3.2	Acidentes, danos ou transtornos à segurança dos trabalhadores	Falha humana, inadequação de equipamentos ou técnicas utilizadas;	Pagamento de indenizações;	CONTRATADA
			Custos de correção operacional dos equipamentos e técnicas empregados;	
			Atraso e aumento dos custos da implantação	
3.3	Atraso no cumprimento dos cronogramas e prazos	Ineficiência na execução dos processos de atendimento	Descumprimento do cronograma	CONTRATADA
			Atraso e aumento dos custos da implantação	
3.4	Demanda	Varição quantitativa e/ou qualitativa do contrato	Aumento ou redução de custos	Compartilhado
3.5	Greve no setor de atendimento	Greves e outras manifestações dos funcionários que trabalham na CONTRATADA	Greves e outras manifestações dos funcionários que trabalham na CONTRATADA	Compartilhado
3.6	Falha técnica/Negligência	Erros na execução das procedimentos	Necessidade de reexecutar	CONTRATADA
			Atrasos no cronograma	
			Aumento de custos	
3.7	Obsolescência dos Indicadores de desempenho	Indicadores de desempenho iniciais perdem a eficácia com o transcorrer do tempo, demandando readequação para a manutenção da qualidade dos serviços, fora das hipóteses de revisão ordinária	Impactos na operação	CONTRATANTE
3.8	Instabilidade nos sistemas	Instabilidade nos sistemas da CONTRATANTE	Atrasos nos processos de atendimento	CONTRATANTE
		Instabilidade nos sistemas da CONTRATADA		CONTRATADA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

**Tabela 4 - Riscos Jurídicos**

Item	Risco	Causas do Risco	Consequências	Alocação
4.1	Judicial	Lentidão na jurisdição	Atraso na solução de controvérsias	Compartilhado
	Licitação deserta	Condições restritivas de participação e de habilitação	Reelaboração e republicação do Edital.	CONTRATANTE
		Agressividade na transferência de riscos	Custos de reelaboração e republicação do Edital. Inexequibilidade do Contrato e necessidades de aditivos contratuais	CONTRATANTE
4.2	Seleção de propostas aventureiras e inexequíveis	Descontos excessivos no valor da contraprestação	Inexequibilidade do Contrato	CONTRATANTE
		Condições restritivas à participação, de julgamento ou equívocos na condução do procedimento licitatório	Suspensão do certame	CONTRATANTE
4.3	Risco de paralisação do certame por decisão judicial ou administrativa	Condições restritivas à participação, de julgamento ou equívocos na condução do procedimento licitatório.	Suspensão do certame	CONTRATANTE
4.4	Passivos trabalhista e previdenciário	CONTRATANTE ser responsabilizado solidariamente por obrigações trabalhistas ou previdenciárias inadimplidas pela CONTRATADA	· Custos adicionais com o adimplemento de direitos trabalhistas.	CONTRATADA

**Tabela 5 - Riscos Fiscais**

Item	Risco	Causas do Risco	Consequência	Alocação
5.1	Passivo tributário e previdenciário	CONTRATANTE ser responsabilizado solidariamente por obrigações tributárias ou previdenciárias inadimplidas pela CONTRATADA	Custos adicionais com o adimplemento de créditos tributários e previdenciários.	CONTRATADA
5.2	Legislativo	Impactos tributários (ex. Alterações legais, risco de modelagem tributária)	Aumento dos custos de operação	Compartilhado



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**ANEXO III**

**MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS COMPOSIÇÃO  
DE PREÇOS**

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUAN T.	VALOR UNIT. R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
01	Estrutura Telefônica (A)	UND	15			
02	Contact Center (B)	UND	15			
03	Equipe de atendimento (C)	UND	31			
04	Supervisores (D)	UND	2			
05	Coordenador (E)	UND	1			
<b>VALOR GLOBAL ANUAL (A+B+C+D+E)</b>						

Total em R\$: \_\_\_\_\_

Total por extenso: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**ANEXO IV – Descritivo para Formação do Preço**

**OBJETO:**

Constitui objeto desta Pesquisa de Mercado o objeto “CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTICANAIS, PARA RELACIONAMENTO NÃO PRESENCIAL, RECEPTIVO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ – COSANPA”, a saber:

Fornecimento de infra-estrutura tecnológica e profissionais capacitados para atender com qualidade quantitativos em torno de 11.000 atendimentos/mês, com os requisitos mínimos a seguir:

➤ **REQUISITOS MÍNIMOS PARA ACEITE DE PROPOSTAS:**

- Fornecimento de, pelo menos, 15 Posições de Atendimento (P.A.) de 1º nível, em sistema de funcionamento 24/7 (24 horas, 7 dias por semana), habilitado para as plataformas telefônica e contact center (Chat online no site da COSANPA, E-mail, Chatbot, Whatsapp, SMS, e demais mídias/redes sociais disponíveis);

Obs.: O serviço será executado exclusivamente nas dependências da CONTRATADA.

➤ **ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:**

- Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- Sistema de gravação online;
- Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;
- Unidade de Resposta Audível - URA;
- Sistema de tarifação e bilhetagem;
- Cancelamento de eco;
- Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;
- Fila de espera; e



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA.

➤ **ESTRUTURA MÍNIMA DE CONTACT CENTER:**

- Sistema CRM (Customer Relationship Management);
- Integração CTI com a plataforma de telefonia;
- Módulos de telemarketing receptivo e ativo (este para retorno de chamadas, inclusive as não atendidas);
- 5 Licenças de uso para a CONTRATANTE;
- Infra-estrutura de voz e dados, com sistema hospedado em servidor dual, com espelhamento em tempo real; e
- Energia: Sistema integralmente estabilizado, com autonomia mínima de 180 minutos para todas as P.A.s;

➤ **EQUIPE MÍNIMA DE ATENDIMENTO:**

- 31 atendentes, em regime de escala para atendimento em até 4 turnos de funcionamento (manhã, tarde, noite e madrugada);
- 2 Supervisores, em regime de escala de dois turnos (manhã e tarde); e
- 1 Coordenador Geral, responsável pela gestão do contrato e pela operação (horário comercial).

O serviço objeto deste Termo de Referência será executado exclusivamente nas dependências da empresa CONTRATADA.

**George das Chagas Oliveira**  
**Gestor de Negócios**



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO Nº /2021 – COSANPA**

**INSTRUMENTO PARTICULAR QUE ENTRE SI CELEBRAM  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ E A  
EMPRESA....., 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.**

Pelo presente instrumento particular de Contrato, **COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ - COSANPA**, Sociedade de Economia Mista Estadual por ações, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.945.341/0001-90 e com sede na Avenida Magalhães Barata nº 1201, bairro São Brás, Belém - Pará, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Presidente, **Sr. José Antônio De Angelis**, por seu Diretor Financeiro, **Sr. José Antônio Lima de Souza**, e por seu Diretor de Mercado, **Sr. Maurício Otávio de Almeida**, e a empresa..... Inscrita no CNPJ/MF sob o nº. ...., com sede na ..... N° ....., bairro ....., cidade de ....., estado ....., CEP: ....., endereço eletrônico....., doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por seu ....., Sr. ...., nacionalidade....., estado civil..., profissão ....., portador da Carteira de Identidade nº. .... SSP/..., e inscrito no CPF/MF sob o nº ....., têm entre si justa e contratada a assinatura deste Acordo, decorrente do **Pregão Eletrônico nº XX/2021 – COSANPA**, e com observância da Lei Federal nº 13.303 de 30.06.2016, do Decreto Estadual nº 2.121 de 28.06.2018, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC, e dos preceitos de direito privado, mediante as seguintes Cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:** Este Contrato tem como objeto a contratação dos serviços de “CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTICANAIS, PARA RELACIONAMENTO NÃO PRESENCIAL, RECEPTIVO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ – COSANPA.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA LEGISLAÇÃO:** As cláusulas e condições deste Contrato moldam-se às disposições da Lei Federal nº 13.303 de 30.06.2016, do Decreto



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

Estadual nº 2.121 de 28.06.2018, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC, e dos preceitos de direito privado, aos quais **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** estão sujeitas.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:** Além de outras estabelecidas no Edital e seus anexos ou decorrente deste Contrato, constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) acompanhar gerir 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 execução do Contrato;
- b) efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições de preço, prazo e forma de pagamento estabelecidas nas Cláusulas Quinta e Sexta deste Instrumento.

**CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** Além de outras estabelecidas no Edital ou decorrente do **TERMO DE REFERÊNCIA US – GESTÃO DE NEGÓCIOS DIRETORIA DE MERCADO/004/2021, do Pregão Eletrônico nº XX/2021 – COSANPA** ou deste Contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- 4.1 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;
- 4.2. Gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à **CONTRATANTE**, as ações de contingência cabíveis;
- 4.3. Recrutar, pré-selecionar, disponibilizar para a devida seleção e treinar, com supervisão da **CONTRATANTE**, os profissionais que serão alocados à execução do Contrato;
- 4.4. Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços;
- 4.5. Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento;
- 4.6. Fornecer, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, os comprovantes de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciários;
- 4.7. Responder por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto deste instrumento, relativamente aqueles prestados nas dependências da **CONTRATADA**;
- 4.8. Assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado à execução do Contrato, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- 4.9.** 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 Termo de Responsabilidade e confidencialidade de sigilo de informação;
- 4.10.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATANTE atendendo de imediato às solicitações;
- 4.11.** 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;
- 4.12.** Levar, imediatamente, ao conhecimento da CONTRATANTE, quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho, para adoção das medidas cabíveis;
- 4.13.** Acatar as instruções e observações que emanem da CONTRATANTE refazendo, sem ônus, qualquer trabalho não aceito;
- 4.14.** Garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento, durante o expediente de atendimento;
- 4.15.** 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;
- 4.16.** Apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;
- 4.17.** Fornecer dez perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de atendimento (CRM) para uso da CONTRATANTE;
- 4.18.** Manter preventiva e corretivamente a central telefônica e demais equipamentos englobados na prestação do serviço;
- 4.19.** 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;
- 4.20.** 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;
- 4.21.** 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 infra - estruturas de atendimento instaladas em sua sede;
- 4.22.** Disponibilizar todos os serviços relativos à instalação, configuração e manutenção do software (CRM);



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**4.23.** Disponibilizar em sua sede a infra-estrutura básica ao funcionamento do serviço, tais como: espaço físico, bens móveis, equipamentos e infraestrutura elétrica e lógica;

**4.24.** Viabilizar o prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de comunicação da CONTRATANTE para alteração do cardápio de atendimento;

**4.25.** Responsabilizar-se pelo pagamento dos serviços de telefonia, referente à assinatura do tronco de suporte ao serviço; e

**4.26.** Manter em dia os desembolsos para custeio dos serviços de telefonia de Discagem Direta Gratuita (DDG – 0800) a fim de evitar sua descontinuidade por ausência de pagamento, necessários ao previsto no subitem 2.1.4 deste Termo de Referência.

**CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR CONTRATUAL:** Importa o presente Contrato no valor global de **R\$.....**, (.....), incluindo o fornecimento dos materiais na condição **CIF**, transporte, descarregamento, impostos, tributos, taxas e todos os custos diretos ou indiretos incidentes, e demais despesas decorrentes de exigência legal ou das condições de gestão deste Contrato, conforme proposta aceita, resultado do melhor lance oferecido pela contratada.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT.	VALOR UNIT. R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
01	Estrutura Telefônica (A)	UND	15			
02	Contact Center (B)	UND	15			
03	Equipe de atendimento (C)	UND	31			
04	Supervisores (D)	UND	2			
05	Coordenador (E)	UND	1			
<b>VALOR GLOBAL ANUAL (A+B+C+D+E)</b>						

**CLÁUSULA SEXTA - DO PAGAMENTO:**

**6.1.** 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.

**6.2.** A Nota Fiscal apresentada pela CONTRATADA, deverá estar acompanhada de comprovantes de regularidade trabalhista e previdenciário;

**6.3.** 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



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

prazo para pagamento previsto no item a seguir, que iniciará novamente somente após a documentação regularizada, representada e aceita;

**6.4.** 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;

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

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

**6.7.** Caso sejam necessários serviços especiais complementares a EMPRESA CONTRATADA somente poderá executá-los mediante prévia aprovação da COSANPA;

**6.8.** Todas as medições de serviços serão contabilizadas de acordo com as quantidades efetivamente realizadas e aprovadas pela COSANPA

**6.9.** O processo de pagamento deverá obedecer às Cláusulas neste Contrato Firmado entre a COSANPA e a EMPRESA CONTRATADA

**CLÁUSULA SÉTIMA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:** A despesa decorrente da presente licitação correrá à conta de recursos previstos na fonte 40 (recursos próprios da COSANPA), conta: **324177.4373511.995100.10000.2210.0999**.

**CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE DE PREÇOS:** Os preços são fixos e irremovíveis pelo período de **12** (doze) meses de vigência do Contrato. Após esse período, havendo prorrogação do prazo de vigência contratual, o reajustamento será concedido com base no INPC/IBGE, nos termos do art. 151, §1º do RILC da COSANPA.

**CLÁUSULA NONA – DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**9.1.** 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.

**9.2.** 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.

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

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

**9.4.** 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



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

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 extrapolem as previsões do Contrato e do Termo de Referência.

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

**9.5.1.** 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 exigida (cláusula 4.7 do Termo de Referência);

**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);

**9.5.2.** 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 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;



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA

Número de Protocolo: 2021/753480

- 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.

### 9.5.3. 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.

### 9.5.4. 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 estabilidades 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 embaraçar ou dificultar a sua fiscalização;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- 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 na forma estabelecida nos termos da cláusula 5 do 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 do 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESPONSABILIDADE:** São responsabilidades da **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**:

**10.1 – Responsabilidade da CONTRATANTE:**

- a) Exigir o cumprimento rigoroso de todas as cláusulas e condições estabelecidas no presente contrato;
- b) Fiscalizar a execução do objeto contratual, sendo que a ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização da **CONTRATANTE**, não eximirá a **CONTRATADA** de integral responsabilidade pela observância do objeto do presente Contrato;
- c) Fornecer no prazo de **05** (cinco) dias úteis, quando solicitada, informações formais a **CONTRATADA**, tendo em vista orientá-la sobre quaisquer dúvidas surgidas durante a execução do presente Contrato, ou providências a serem tomadas.

**10.2 – Responsabilidade da CONTRATADA:**

- a) A **CONTRATADA** é responsável direta e exclusivamente, pela execução integral dos fornecimentos contratados, respondendo diretamente pelos danos que, por si, seus prepostos empregados ou subcontratados, por dolo ou culpa, causar à **CONTRATANTE**, ao patrimônio público ou a terceiros, não sendo elidida essa responsabilidade pela fiscalização e/ou acompanhamento do fornecimento dos materiais pela **CONTRATANTE**.
- b) Manter os requisitos e as condições de habilitação fixados no processo de licitação



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:** Pela inexecução total ou parcial do Contrato, garantida a prévia defesa, poderão ser aplicadas a **CONTRATADA** as seguintes sanções:

**11.1** – A **CONTRATADA** ficará impedida de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações referidas no inciso III, do art. 203, do Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA – RILC, 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;

**11.2.** A **CONTRATANTE** poderá cumulativamente aplicar à **CONTRATADA**:

- a) Advertência por escrito, no caso de pequenas falhas, atrasos e/ou irregularidades.
- b) Multa compensatória no percentual de 5% (cinco por cento), calculadas sobre o valor total da proposta, pela recusa em assinar o instrumento contratual, no prazo máximo de 10 (dez) dias, após regularmente convocada por meio de mensagem eletrônica (e-mail) enviada para o endereço eletrônico informado pela licitante vencedora, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas neste Contrato;
- c) Multa variável de 2% (dois por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato, de acordo com o grau de inadimplemento, a critério da Diretoria da **CONTRATANTE**;
- d) multa de 10% (dez por cento) do preço global do Contrato, quando ocasionar sua rescisão por culpa da **CONTRATADA**.

**11.3.** No caso de atraso no fornecimento dos Equipamentos, a **CONTRATADA** estará sujeita a multa de mora no percentual de 10% (dez inteiros por cento) sobre o valor em atraso;

**11.4.** A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei 13.303/2016 e Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC, inclusive a responsabilização da **CONTRATADA**, por eventuais perdas e danos causados à **CONTRATANTE**;

**11.5.** A multa aplicada deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias consecutivos, a contar da data da comunicação oficial, que especificará o procedimento para efetivação do recolhimento;

**11.6.** A sanção prevista na alínea “a”, do item 11.2, poderá ser aplicada com a incidência de multas, previstas nas alíneas “b”, “c” e “d”, devendo a defesa prévia da **CONTRATADA**, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESOLUÇÃO DO CONTRATO:** A inexecução parcial ou total do Contrato poderá ensejar sua rescisão, da seguinte forma, garantido o processo legal do contraditório e a ampla defesa:

- a) – Por acordo entre as partes, desde que haja conveniência à **CONTRATANTE** e à **CONTRATADA**;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

b) – Por determinação judicial.

**12.1.** Constituem outros motivos para a rescisão contratual:

- a) O não cumprimento ou cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) A lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão dos fornecimentos pela **CONTRATADA** nos prazos estipulados;
- c) O atraso injustificado na execução dos fornecimentos;
- d) A paralisação na execução dos fornecimentos, sem justa causa e prévia comunicação à **CONTRATANTE**;
- e) O desatendimento das determinações regulares da **CONTRATANTE** decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
- f) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- g) A dissolução da sociedade;
- h) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução do Contrato;
- i) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

**12.2.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO:** Nos termos do art. 154 e seguintes do RILC da COSANPA, será designado, representante para acompanhar e fiscalizar o objeto deste contrato, pela Diretoria de Mercado da COSANPA, que designará um fiscal para a obra a quem competirá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados, bem como o atestamento das faturas, medindo somente o que efetivamente foi executado pela em presa.

**13.1.** São competências do Gestor do Contrato:

- a) Registrar a ocorrência e adotar providências, solicitando as correções por parte da **CONTRATADA**, sem prejuízo da instauração de processo administrativo para eventual aplicação de sanções, em caso de descumprimento das obrigações contratuais, inclusive aquelas relacionadas ao cumprimento do Código de Conduta Ética, manutenção de sigilo e vedação à corrupção;
- b) As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor e/ou Fiscal deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas necessárias e convenientes.
- c) Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do Contrato ou de promover alteração contratual;



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

- d) Identificar necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado;
- e) Atestar a plena execução do objeto contratado.
- f) Promover a medição dos materiais entregues, com vistas aos pagamentos requeridos e processados pela **CONTRATADA**;
- g) Dar ciência a Diretora de Mercado da **CONTRATANTE**, de ocorrências que possam levar à aplicação de penalidades ou Rescisão do Contrato.

**13.2.** A Fiscalização será exercida no interesse exclusivo do serviço público, não excluindo nem diminuindo a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade;

**13.3.** Ocorrendo qualquer fato superveniente, poderá a **CONTRATANTE**, através do gestor do Contrato determinar a suspensão, a quem incumbe indicar:

- a) O prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do Gestor do Contrato.
- b) O montante que deve ser pago à **CONTRATADA** a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à **CONTRATADA**.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA MATRIZ DE RISCOS:** Na hipótese de ocorrência de quaisquer dos eventos listados na **MATRIZ DE RISCO DO TERMO DE REFERÊNCIA**, a **CONTRATADA** deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, prestar esclarecimento à sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

- a) Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- b) As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;
- c) As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;
- d) As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e,
- e) Outras informações relevantes.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA REVISÃO DO CONTRATO:** Fica vedada a revisão contratual com vistas à manutenção do equilíbrio econômico financeiro, na ocorrência de eventos supervenientes alocados como de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, conforme art. 148, § 2º, do Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO:** Para a solução de quaisquer dúvidas, litígios ou ações decorrentes deste Contrato Administrativo fica estabelecido pelos



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37/2021 - COSANPA**

Número de Protocolo: 2021/753480

contratantes, o foro de Belém, Capital do Estado do Pará, com a renúncia de qualquer outro, especial, privilegiado ou de eleição que tenham ou venham a ter.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO REGISTRO E DA PUBLICAÇÃO:** O extrato deste Contrato será publicado, na Imprensa Oficial da do Estado do Pará, no prazo de 10 (**dez**) dias de sua assinatura, em face do que dispõe o parágrafo 5º do art. 28 da Constituição Estadual, e a Resolução 12.094, de 31 de janeiro de 1991, do Tribunal de Contas do Estado.

**CLÁUSULA OITAVA – DA ASSINATURA:** Estando as partes assim justas e acordadas, após terem lido, entendido e rubricado cada uma de suas páginas, firmam para todos os efeitos jurídicos e legais este instrumento, em 02 (duas) vias de teor e forma, em presença de 02 (duas) testemunhas instrumentárias abaixo identificadas e firmadas, atribuindo-lhe força executiva extrajudicial.

Belém/Pa, de de 2021.

Pela **COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ- COSANPA.**

**José Antônio De Angelis**  
Presidente

**José Antônio Lima de Souza**  
Diretor Financeiro

**Maurício Otávio de Almeida**  
Diretor de Mercado

Pela **CONTRATADA.**