

## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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 (<http://www.cosanpa.pa.gov.br/docsdown/rilc-cosanpa/>), da Lei nº 10.520/2002, 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 a prestação de serviços operacionais e de gestão para atendimento não presencial ao cliente da COSANPA, compreendendo o planejamento, implantação, customização, treinamento e operação, por meio dos seguintes canais: Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech – Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Tellermachine) de autoatendimento.

**1.1 MODALIDADE:** Pregão Eletrônico

**1.1.1 MODO DE DISPUTA:** Aberto e Fechado

**1.1.2 CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** Menor preço, conforme inciso I, art. 34 do RILC.

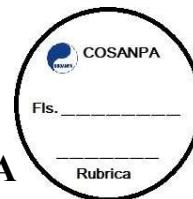
**1.1.3 SESSÃO PÚBLICA:** Designada para o dia 15 de setembro de 2022, às 09hs (horário de Brasília), no sistema de licitações: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

**1.2 Adjucação será pelo preço GLOBAL ANUAL**

**1.3** Havendo discordância entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET-CATMAT e as especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência e seus Adendos, prevalecerão as últimas.

**1.4** 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.

**1.5** No campo de “descrição detalhada do objeto ofertado” do sistema <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, o licitante, obrigatoriamente deverá descrever



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

a síntese do objeto ofertado, não sendo aceitável como descrição apenas o uso da expressão “conforme o Edital” ou expressões similares.

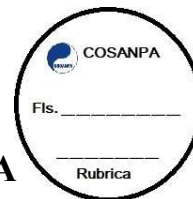
- 1.6 É vedado ao licitante qualquer tipo de identificação quando do registro de sua proposta de preços no sistema ComprasNet, inclusive a indicação de marca e fabricante no campo “descrição detalhada do objeto ofertado”, sob pena de desclassificação no certame. A marca e fabricante devem ser indicados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

### 2 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO:

- 2.1 Poderão participar da presente licitação qualquer pessoa 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 13.303/2016;
- 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 1201/2020 – TCU.**
- 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.

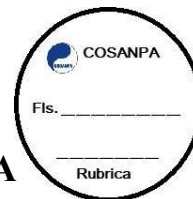


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 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 equipamentos 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** **Em face do valor global estimado para contratação do item, e em razão da natureza dos serviços e serem prestados, este certame não será aplicado os termos de exclusividade destinados as Micro Empresas 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.**

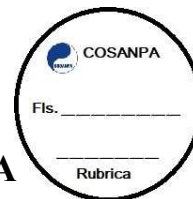
### **3 DOS PROCEDIMENTOS DA LICITAÇÃO**

- 3.1** A presente licitação será conduzida pelo(a) pregoeiro(a), que pode ser auxiliada por agente ou equipe de apoio técnica, observando o seguinte procedimento:
- a) Publicação do edital:
- I. O prazo de publicação dos Editais de Pregão eletrônico serão os previstos no art.28 do Decreto Estadual de nº534/2020, sendo esta não inferior a 8 (oito) dias úteis, contados da data de publicação do aviso de Edital.
- b) Credenciamento no sistema de licitações:



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- I. O credenciamento no sistema de licitações ocorrerá conforme o item 4 do presente edital.
- c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
  - I. Pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme os itens 5 e 6 do edital.
- d) Cadastramento da proposta no sistema de licitações:
  - I. O cadastramento da proposta no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto Estadual de Nº 534/2020, conforme abaixo:
    - i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.
    - ii. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, todos licitantes terão a obrigatoriedade de encaminhar, concomitantemente com a proposta de preço, os documentos de habilitação exigidos no edital, exclusivamente por meio do sistema.
    - iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF.
    - iv. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública. Durante a sessão pública e demais atos subsequentes que sejam necessários à comprovação da habilitação, o (a) pregoeiro (a) poderá solicitar aos licitantes inserção de documentos desde que os mesmos não contenham correções supervenientes à data da abertura da sessão, consideradas assim, para todos os efeitos de comprovação de habilitação tempestiva. O (a) pregoeiro (a) também poderá solicitar aos licitantes ajustes nos documentos anexados, se necessário.
    - v. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

e) Avaliação das condições de participação:

- I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
  - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
  - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 8 do edital.

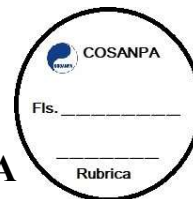
g) A apresentação de lances no sistema de licitações obedecerá ao disposto no e Decreto Estadual de Nº 534/2020, e ocorrendo de acordo com o critério de escolha do modo de disputa previsto no item 1.1.2, conforme abaixo:

I. Modo de Disputa Aberto:

- i. A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- ii. Haverá prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o item acima, sempre de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- iii. Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente.
- iv. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço disposto no art. 7º do Decreto Estadual de Nº534/2020, mediante justificativa.

II. Modo de Disputa Aberto e Fechado:

- i. A etapa de envio de lances na sessão pública durará 15 (quinze) minutos e, após isso, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos,



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

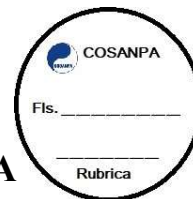
- ii. Encerrado o prazo de dez minutos, aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até dez por centos superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- iii. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item acima, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
- iv. Encerrados os prazos acima, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
- v. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos acima, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, que o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
- vi. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o(a) pregoeiro(a) poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

### **h) Negociação:**

- I. Após a fase de lances, o licitante melhor colocado será chamado pelo(a) pregoeiro(a) a negociar.

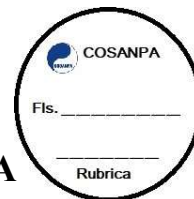
### **i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:**

- I. A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

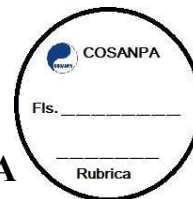
- II. Nesse momento, o(a) pregoeiro(a) verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
- III. Nesse momento, o(a) pregoeiro(a) verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
- IV. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do artigo 56 da Lei nº 13.303, de 2016 e no caso de prestação de serviços, exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- V. 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 planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- VI. 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.
- VII. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- VIII. O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de mínimo de 120 (cento e vinte) minutos, sob pena de não aceitação da proposta.
- IX. O prazo poderá ser prorrogado pelo(a) Pregoeiro(a) por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo(a) Pregoeiro(a), formulada antes de findo o prazo.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- X. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), destacam-se as planilhas de custo, readequadas com o valor final ofertado.
  - XI. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
  - XII. O(a) Pregoeiro(a) analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
  - XIII. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço proposto.
- j) Julgamento:
- I. O critério de julgamento da presente licitação será o de menor preço.
- k) Habilitação:
- I. A habilitação, enviada previamente pelo licitante, será verificada após o julgamento da proposta vencedora da fase de lances e negociação com a finalidade de se obter o menor preço aceitável pela Companhia e será verificada sua conformidade com as instruções contidas no item 13 do edital.
- l) Declaração de vencedor:
- I. Ao licitante que após as análises se classificar melhor colocado e tiver seus documentos aprovados será declarado vencedor na ausência de intenção de recurso ou após resultado final de recurso.
- m) Interposição de recurso:
- I. Os procedimentos de interposição de recurso e julgamento serão definidos no item 14 do edital.
- n) Adjudicação e homologação;
- I. A adjudicação e homologação seguirão o rito definido pelo item 15 deste edital.





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **4 DO CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES:**

**4.1** Os interessados em participar deverão dispor de acesso no sistema de licitações [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras), no qual deverão realizar seu credenciamento e de representante capacitado e habilitado a praticar os atos e transações inerentes à licitação.

**4.2** As empresas deverão ser registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do art. 9º do Decreto Estadual de Nº534/2020. As que ainda não estejam cadastradas e tiverem interesse em participar do presente Pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação através do endereço eletrônico do sistema de processamento eletrônico das informações cadastrais, ou seja, o site do SICAF referente ao SIASG/COMPRASNET, até o momento anterior à abertura da sessão.

**4.3** O cadastro se dará após o acesso ao site: <https://portal.brasilcidadeao.gov.br/servicoscidadeao/acesso/#/primeiro-acesso> e seguidas as devidas orientações de cadastro de fornecedores, os quais, deverão possuir, para operação do sistema SICAF digital o seu certificado digital no padrão ICP-Brasil conforme as exigências do sistema.

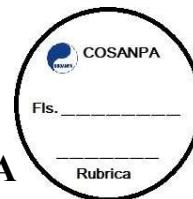
**4.4** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

**4.5** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a COSANPA responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**4.6** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo a COSANPA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**4.7** O acesso ao sistema se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados em data e horário limite estabelecido.

**4.8** Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema, antes, durante e após a sessão pública de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**4.9** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico, no site [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras). O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal, única e exclusiva do licitante, ou de seu representante legal, bem como na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico e respectiva assunção das obrigações decorrentes da adjudicação e contratação.

**4.10** A perda da senha ou a detecção de indícios que sugiram a quebra de sigilo devem ser imediatamente comunicadas ao provedor do sistema, com vistas à adoção das medidas cabíveis e imediato bloqueio de acesso.

### **5 DOS ESCLARECIMENTOS:**

**5.1** 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.

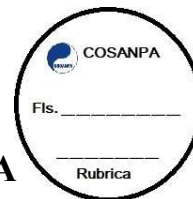
**5.1.1** O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

**5.2** Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos apresentadas fora do prazo legal.

**5.3** As respostas aos esclarecimentos serão disponibilizadas no campo específico do Sistema de Compras do Governo federal, disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

### **6 DAS IMPUGNAÇÕES:**

**6.1** 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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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.

**6.2** 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.

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

**6.2.2** 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.

**6.3** Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal.

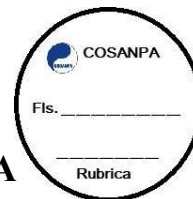
**6.4** Na hipótese de a COSANPA não responder à impugnação até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação será adiada, convocando-se nova data para realização do certame.

**6.5** As respostas as impugnações serão disponibilizadas no campo específico do Sistema de Compras do Governo federal, disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

### **7 DO PREGOEIRO:**

**7.1** 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;
- e) verificar e julgar as condições de habilitação;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 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;
- j) conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e.
- k) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação;

**7.1.1** O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores da COSANPA a fim de, subsidiar sua decisão.

### **8 DA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS INICIAIS NO SISTEMA DE LICITAÇÕES:**

**8.1** O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

**8.2** No ato de envio de sua proposta, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema de licitações, que:

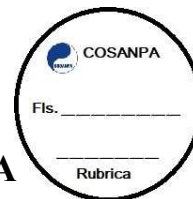
**8.2.1** Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

**8.2.2** Inexiste fato superveniente impeditivo para sua habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**8.2.3** Não emprega menores em condições vedadas pela legislação trabalhista, nem possui empregados executando trabalhos degradantes ou forçados;

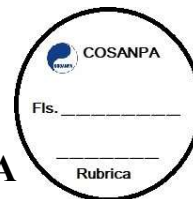
**8.2.4** Sua proposta foi elaborada de forma independente:

**8.3** As microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) deverão, por ocasião do envio da proposta, declarar em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, que atendem os requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 8.3.1** A falta da declaração a que se refere este item indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006.
- 8.3.2** A 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 (ME/EPP) sujeitará a proponente às sanções previstas neste edital.
- 8.4** A 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 (ME/EPP) sujeitará a proponente às sanções previstas neste edital.
- 8.4.1** O preenchimento da proposta, bem como a inclusão de seus anexos, no sistema de licitações é de exclusiva responsabilidade do licitante, não cabendo a COSANPA qualquer responsabilidade.
- 8.5** Até a data e hora definidas para abertura das propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 8.6** No sistema, deverá ser cotado preço global, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os tributos, seguros, taxas e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e sua execução, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho e outros.
- 8.7** O licitante microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optante do Simples Nacional deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.
- 8.8** Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no art. 17 da Lei Complementar nº 123/2016, os licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte (ME/EPP) que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.
- 8.9** **O prazo de validade das propostas será inferior a 90 (noventa) dias, contados da data da sua apresentação, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação da COSANPA e aceitação do licitante.**
- 8.9.1** O(a) pregoeiro(a) 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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

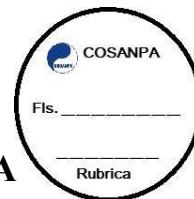
relação às informações exigidas, apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, ou, ainda, que não observem o disposto nos itens 1.5 e 1.6 deste edital.

- 8.9.2** A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas.
- 8.9.3** 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 Regulamento da COSANPA.

### **9 DO JULGAMENTO:**

**9.1** A presente licitação será julgada pelo critério do **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL** do item, 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.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras). No horário designado, o Pregoeiro fará realizar a sessão pública.

- i.** 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.
- ii.** 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.
- iii.** 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.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

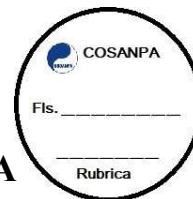
**9.2** Os licitantes que atenderem as condições deste Edital poderão apresentar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro do valor.

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

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

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

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- iv. Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexecutável.
- v. Não será admitida a desistência do lance efetivado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades previstas neste Edital e na legislação vigente.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**9.5** 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.

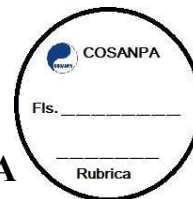
### **10 DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (ME/EPP)**

**10.1** Encerrada a etapa de lances, o(a) pregoeiro(a) deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP), assegurando, se for o caso, o direito de preferência, observando-se o seguinte:

- i. O empate ficto ocorrerá quando as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, quando este for de licitante que não se enquadre na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP);
- ii. Ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor (ME/EPP) classificada, convocada pelo(a) pregoeiro(a), poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que deve ser adjudicado o objeto em seu favor;
- iii. Se a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) melhor classificada não exercer o direito de preferência, deverão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e
- iv. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. Não se aplica tal sorteio quando por sua natureza, o procedimento não admitir o empate real, como acontece na fase de lances do pregão, em que os lances equivalentes não são considerados iguais, sendo classificados conforme a ordem de apresentação pelos licitantes, conforme disposto art.8º §5º da Lei Estadual n. 8.417/2016.

**10.2** Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP), classificada pelo exercício do direito de preferência, venha a ser desclassificada ou inabilitada por vícios em sua proposta ou documentação, o(a) pregoeiro(a) convocará, dentre as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese de empate ficto e respeitada a ordem





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

classificatória, a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) para o exercício do mesmo direito de preferência.

**10.3** O procedimento previsto no subitem acima será adotado, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital ou até que não haja microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadre na hipótese de empate ficto.

**10.4** Na hipótese da não-contratação nos termos previstos do item 8.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atendas as exigências de efetividade e de habilitação.

### **11 DA NEGOCIAÇÃO E DA VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS**

**11.1** 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 LOTE, solicitação de negociação para que seja obtida uma melhor proposta, sendo vedada a negociação em condições diferentes das previstas no Edital.

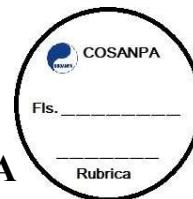
**11.1.1** A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

**11.1.2** 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 11.1.

**11.2** Após a verificação de possíveis preferências e empates, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua equibilibidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

**11.2.1** Para o exame preliminar, o(a) pregoeiro(a) poderá exigir o imediato detalhamento da proposta. Quando exigido, a proponente deverá encaminhar, por meio do sistema eletrônico em que se realiza a licitação, [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras) no prazo estipulado pelo(a) pregoeiro(a).

**11.2.2** O(a) pregoeiro(a) irá conceder prazo mínimo de 120 (cento e vinte) minutos para que a empresa primeira colocada ajuste a Proposta de Preço com o último lance



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

ofertado, caso a empresa ofereça lances. A proposta ajustada deverá ser inserida no sistema Comprasnet.

**11.2.3** A Proposta inicial, assim como a proposta final, se for o caso, com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, decomposta em planilha de preços, deve constar, conforme o caso:

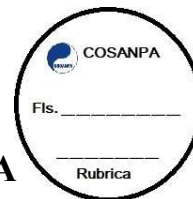
- i. Indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
- ii. Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.
- iii. Observar as exigências do Termo de Referência, ANEXO I deste Edital.

## **12 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA AJUSTADA**

**12.1** O licitante, autor da melhor proposta aceita pelo pregoeiro, deverá enviá-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:

**12.2** 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;
- b) Valor unitário e total do item;
- c) Marca;
- d) Fabricante;
- e) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;
- f) Razão social e CNPJ da empresa licitante, endereço completo, telefone, correio eletrônico (e-mail) se houver, bem como nome do proponente ou de seu

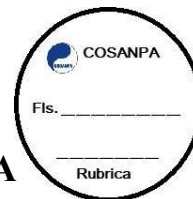


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- representante legal, CPF, RG e cargo que ocupa na empresa, banco, agência e número da conta corrente para depósito do valor contratado;
- g) **Declaração** expressa de estar em condições de prestar os serviços, objeto da presente licitação/Termo de Referência (modelo próprio);
  - h) Os valores unitários e globais do item proposto, pelo qual o licitante se propõe a fornecer os equipamentos, 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, tributos, impostos, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o valor proposto;
  - i) **Declaração** expressa de que no preço proposto estão incluídos todos os custos, diretos e indiretos, exigidos para o fornecimento dos equipamentos com quaisquer outras despesas sejam de que natureza for;
  - j) 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;
  - k) Apresentar quaisquer outras informações afins que julgue necessárias ou convenientes, para complementação da proposta;
  - l) **Declaração** dando ciência de que cumpre plenamente todos os requisitos de habilitação, conforme dispõe o artigo 4º, inciso VII, da Lei nº 10.520/2002 (**Anexo II**);
  - m) 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;

**12.3** 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 60 (sessenta) dias, da data de entrega das propostas, os licitantes ficarão liberados de quaisquer dos compromissos assumidos.

**12.4** 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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

fase de julgamento; O Pregoeiro poderá, caso julgue necessário, solicitar mais esclarecimentos sobre a composição dos preços propostos.

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

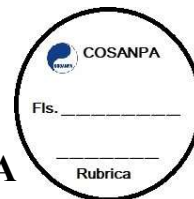
**12.6** O(a) pregoeiro(a) deverá avaliar se a proposta do licitante melhor classificado atende às especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas no edital, podendo ser subsidiado pela área técnica no que se referir ao atendimento das questões técnicas relacionadas ao objeto da licitação ou de documentos com informações de ordem técnica que podem impactar a sua execução.

**12.7** O(a) pregoeiro(a) deverá desclassificar as propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

**12.8** A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

**12.8.1** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o(a) pregoeiro(a) poderá exigir do licitante, sob pena de desclassificação, documentos que contenham as características dos bens ofertados (tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência) e outras informações pertinentes (tais como catálogos, folhetos ou propostas de terceiros), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

**12.9** O(a) pregoeiro(a) poderá negociar com o licitante autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação,



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no edital e nos seus documentos anexos.

**12.10** O valor global da proposta, bem como os seus preços unitários, após a negociação, não poderão superar o orçamento estimado pela COSANPA, sob pena de desclassificação do licitante.

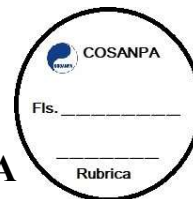
**12.10.1** Qualquer licitante poderá requerer motivadamente que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

**12.11** A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

**12.12** O(a) pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da proposta.

**12.13** O(a) pregoeiro(a) deverá desclassificar, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis, observando-se o seguinte:

- a) São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta;
- b) O(a) pregoeiro(a) não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o(a) pregoeiro(a) a erro;
- c) O(a) pregoeiro(a) deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 02 (duas) horas, prorrogáveis por igual período, para que o licitante corrija os defeitos de sua proposta;
- d) O(a) pregoeiro(a) deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos;
- e) A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para a COSANPA;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- f) Não apresentem as especificações técnicas dos equipamentos exigidas no Termo de Referência;
- g) Apresentarem preços que sejam manifestamente inexequíveis;
- h) Não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço.

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

**12.15** Sendo aceitável a proposta, o(a) pregoeiro(a) deverá analisar a documentação de habilitação do licitante que a tiver formulado, para verificação de suas condições habilitatórias.

**12.16** Para no caso de cota reservada, não havendo vencedor para a cota reservada esta deverá ser adjudicada ao vencedor da cota principal ou, diante de sua recusa, aos licitantes remanescentes, desde que pratiquem o preço do primeiro colocado da cota principal.

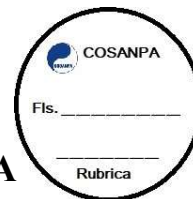
### **13 DA HABILITAÇÃO:**

**13.1** O licitante autor da melhor proposta deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item em formato digital por meio eletrônico, exclusivamente no sistema <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, no momento da inserção da proposta de participação do presente pregão eletrônico.

**13.1.1** Os documentos de habilitação, bem como a proposta inicial de participação poderão ser inseridos, substituídos ou retirados do sistema até o momento imediatamente anterior da abertura da sessão.

**13.2** A habilitação dos licitantes será verificada previamente “online” no Sistema de Cadastro **Unificado de Fornecedores – SICAF, nos documentos por ele abrangidos.**

**13.2.1** Quando os documentos necessários à habilitação estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

anexados no sistema Comprasnet junto com a documentação, conforme item 13.1 acima.

**13.2.2** É dever de o licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública.

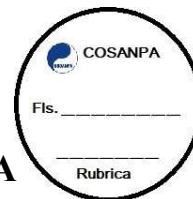
**13.2.3** O descumprimento do subitem acima implicará na inabilitação do licitante, exceto se, a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões, feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

**13.3** O licitante deverá apresentar os seguintes documentos de **HABILITAÇÃO JURÍDICA**, que 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:

- I. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;
- II. 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);
- III. 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;
- IV. 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.

**13.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:** O licitante deverá apresentar Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica firmado por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata este processo licitatório.

**13.4.1** O atestado deverá comprovar ter executado serviços de iguais complexidades e dimensões correspondentes a serviços de Call Center,



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech – Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller machine) de autoatendimento, partes de relevância para execução do objeto.

**13.4.2** Apresentar relação explícita e declaração formal de que pode disponibilizar a COSANPA, pessoal técnico qualificado, considerados essenciais para o cumprimento do objeto de que trata este Termo de Referência.

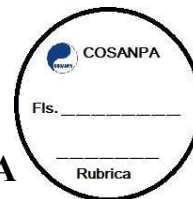
### 13.5 HABILITAÇÃO ECONÔMICO – FINANCEIRA:

- I. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigidos e apresentados na forma da lei, devidamente arquivado 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 03 (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 equipamentos, não será exigida da microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social).
- II. As empresas constituídas no exercício em curso ou com menos de um ano deverão apresentar balanço de abertura.
- III. 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.

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

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

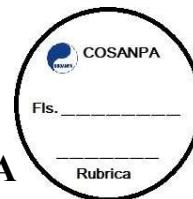




## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

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

- a) 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.
- IV. 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) dias da data de abertura da sessão pública desta licitação;
- 13.6 HABILITAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**
- I. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- II. **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.**
- III. Certificado de Regularidade de Situação do FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal.
- IV. 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).
- V. Certidão Negativa da Fazenda Municipal, emitida pela Secretaria de Finanças do Município (Certidão Negativa da Fazenda Municipal, emitida pela Secretaria de Finanças do Município).
- VI. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho da sede do licitante.
- VII. **A Certidão Negativa Relativa a Contribuições Previdenciárias, expedida pela RFB, e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos à Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida conjuntamente pela RFB e pela**



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

PGFN, foram extintas em 02 de novembro de 2014 pelo Decreto nº 8.302, de 04/09/2014. No entanto, se o licitante tiver ambas as certidões supracitadas dentro do período de validade nelas indicadas, poderá apresentá-las conjuntamente em substituição à certidão exigida.

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

a) 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;

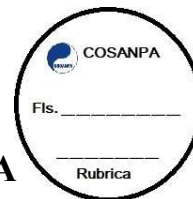
b) Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal ou trabalhista**, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, que é o momento imediatamente posterior à fase de habilitação, 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;

c) A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 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.

**13.7** Quando for o caso, obrigatoriamente o licitante deverá apresentar as seguintes declarações:

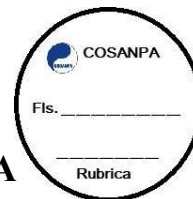
**13.7.1** Declaração de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006;

**13.7.2** 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;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 13.7.3** 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;
- 13.7.4** 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;
- 13.7.5** Declaração de que a proposta apresentada para essa licitação foi elaborada de maneira independente;
- 13.7.6** 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;
- 13.7.7** Todas as demais declarações exigidas no momento de cadastro de sua propôs no campo próprio do sistema <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.
- 13.8** O licitante será considerado habilitado se apresentar a documentação em conformidade com as exigências acima. Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor.
- 13.9** O(a) pregoeiro(a) somente deverá inabilitar o licitante autor da melhor proposta em razão de defeitos em seus documentos de habilitação que sejam insanáveis, aplicando-se os mesmos procedimentos e critérios prescritos neste edital para o saneamento de propostas, observando-se o seguinte:
- a) Consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;
  - b) O(a) pregoeiro(a) poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;
  - c) O(a) pregoeiro(a), se for o caso de diligência, deverá conceder prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, para que o licitante corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação;
  - d) Se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o(a) pregoeiro(a) poderá conceder novo prazo para novas correções.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**13.10** Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta e documentação do licitante subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital, cujo licitante será declarado vencedor.

**13.11** Se todos os licitantes forem desclassificados ou inabilitados, dada a constatação de defeitos insanáveis em todas as propostas apresentadas, o(a) pregoeiro(a) deverá declarar a licitação fracassada.

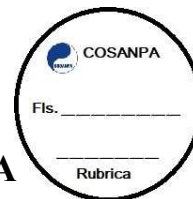
**13.12** Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte:

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

**13.14** 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.

**13.15** 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.

**13.16** Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por tradutor



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

juramentado e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

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

**13.18** 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.

**13.19** 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.

**13.20** 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).

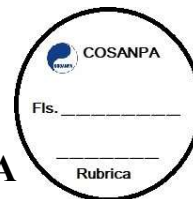
### **14 RECURSOS:**

**14.1** 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.

**14.2** 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.

**14.2.1** 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.

**14.3** 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.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**14.4** 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.

**14.5** 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.

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

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

**14.8** 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.

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

**14.10** São considerados recursos protelatórios:

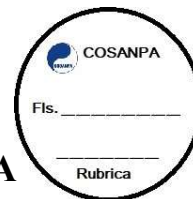
- a) Aqueles que contrariam as disposições legais que norteiam os procedimentos licitatórios.
- b) Aqueles que possuem o teor fundado em matéria distinta do procedimento licitatório (valores; prazos; eventos entre outros).

### **15 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:**

**15.1** Se não houver recurso, a declaração de vencedor realizada pelo(a) pregoeiro(a) equivale e faz as vezes da adjudicação, cabendo a homologação à autoridade competente. Se houver recurso, a autoridade competente deverá realizar a adjudicação e homologação da licitação no mesmo ato.

**15.2** Na fase de homologação, a autoridade competente poderá:

- a) homologar a licitação;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- b) revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, conforme os artigos 61 e 62 do regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC;
- c) anular a licitação por ilegalidade, salvo as situações em que:
  - i. o vício de legalidade for convalidável; ou
  - ii. o vício de legalidade não causar dano ou prejuízo à empresa ou a terceiro; ou
  - iii. o vício de legalidade não contaminar a totalidade do processo de licitação, caso em que deve determinar o(a) pregoeiro(a) o refazimento do ato viciado e o prosseguimento da licitação.

**15.2.1** O vício de legalidade será convalidável se o ato por ele contaminado puder ser repetido sem o referido vício, o que ocorre, dentre outros casos, com vícios de competência e tocantes às formalidades.

**15.2.2** A revogação ou anulação da licitação, depois da fase de apresentação de lances ou propostas, dependerá da concessão de prazo de 05 (cinco) dias úteis para que os licitantes interessados ofereçam manifestação.

**15.2.3** A revogação ou anulação da licitação, ainda que parcial, deverá ser motivada, abordando-se todos os fundamentos apresentados pelos licitantes que ofereceram manifestação.

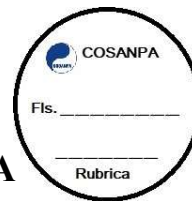
**15.3** Se a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, e, havendo interesse da COSANPA, este poderá solicitar prorrogação geral da validade acima referida, por igual prazo, no mínimo.

### **16 DOS VALOR ESTIMADO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**16.1** O valor estimado dos itens será sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos, dos valores globais de cada lote e das demais informações necessárias para elaboração das propostas, nos termos do art. 15 do RILC da COSANPA e nos termos do art. 15, *caput* e §2º do Decreto de nº 534/2020.

**16.2** Os recursos financeiros estão previstos e alocados no orçamento próprio da COSANPA, conforme dotação orçamentária a seguir:

FONTE DE RECURSOS /                      CONTA    /                      SUBCONTA



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

40 / 324177.4373511.995100.10000 / 22100999

**17 DO CONTRATO:**

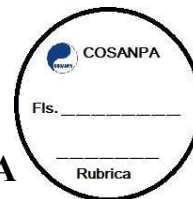
**17.1** Será firmado contrato com a empresa licitante vencedora, estando às obrigações assumidas vinculadas à Proposta, aos lances, ao Edital e às legislações pertinentes.

**17.2** 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;

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

**17.4** 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.





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**17.4.1** 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.

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

### **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.

**18.3** Não será permitida a subcontratação dos Equipamentos.

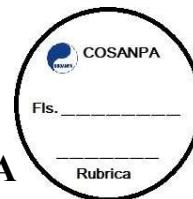
**18.4** Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, com observância das devidas disposições legislativas.

**18.5** A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública virtual deste Pregão constarão em ata divulgada no sistema eletrônico.

**18.6** Para todas as referências de tempo contidas neste edital será observado o horário de Brasília (DF) e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

**18.7** O horário de recebimento e protocolização de documentos na COSANPA é de 08:00 as 12hs e das 13h às 17:00horas.

**18.8** 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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da Sessão Pública.

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

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

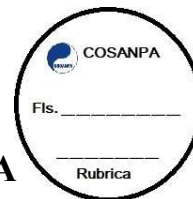
**18.11** As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro Contrato.

**18.12** 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.

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

Belém/PA, 12 de julho de 2022.

**Companhia de Saneamento do Estado do Pará**  
**COSANPA**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **ANEXO – I**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 001/2022 – D.M.**

#### **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 frequente evolução, manuseio e manutenção de softwares 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 E MODO DE DISPUTA:**

2.1. MODALIDADE: Pregão Eletrônico

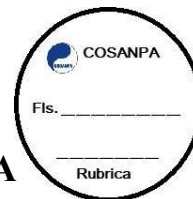
2.2. MODO DE DISPUTA: Aberto / Fechado.

2.3. JUSTIFICATIVA DE ESCOLHA DO MODO DE DISPUTA: a escolha do modo de disputa Aberto/Fechado ocorreu por se tratar de serviços complexos que envolvem a disponibilidade de mão de obra, havendo a necessidade de apresentação de composições de custos, e para se evitar a redução desproporcional dos valores ofertados durante a fase de lances no processo licitatório, assim ensejar em valores inexequíveis.

#### **3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

3.1. O critério de julgamento da proposta será o MENOR PEÇO, conforme o inciso I, art. 34 do RILC da COSANPA.

#### **4. OBJETO**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

4.1. Constitui objeto desta licitação a contratação de serviços operacionais e de gestão para atendimento não presencial ao cliente da COSANPA, compreendendo o planejamento, implantação, customização, treinamento e operação, por meio dos seguintes canais: Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpeech – Texto para Voz); Chat; E-mail; Quiosques (Totem) ATM (automated tellermachine) de autoatendimento.

### **5. DETALHAMENTO DO OBJETO**

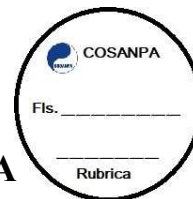
5.1. Fornecimento de infra-estrutura tecnológica e profissionais capacitados para atender com qualidade quantitativos em torno de 11.000 atendimentos/mês, com os requisitos mínimos a seguir:

#### **5.2.1. REQUISITOS MÍNIMOS PARA ACEITE DE PROPOSTAS:**

- a) 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);
- b) O serviço será executado exclusivamente nas dependências da CONTRATADA.

#### **5.2.2. ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:**

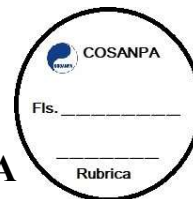
- a) Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- b) Sistema de gravação online;
- c) Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;
- d) Unidade de Resposta Audível - URA;
- e) Cancelamento de eco;
- f) Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;
- g) Fila de espera; e
- h) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 08007071 195, em nome da COSANPA.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **5.2.3. ESTRUTURA MÍNIMA DE CONTACT CENTER:**

- Desenvolvimento e manutenção de aplicativo com identidade visual da COSANPA, para dispositivos móveis, para as plataformas Android e IOS, para atendimento ao cliente, com disponibilidade das seguintes funcionalidades e configurações a seguir:
  - a) Chat online;
  - b) 2ª via de conta;
  - c) Consulta de débito;
  - d) Negociação de dívida;
  - e) Informar falta de água;
  - f) Informar Vazamento;
  - g) Solicitar religação;
  - h) Revisão de consumo;
  - i) Revisão de Categoria/Economia;
  - j) Solicitar 1ª instalação de Ramal de Água;
  - k) Certidão negativa de débitos do imóvel;
  - l) Certidão negativa de débitos do cliente;
  - m) Denunciar fraude; e
  - n) Outros Assuntos.
  - o) Sistema CRM (Customer Relationship Management);
  - p) Integração CTI com a plataforma de telefonia;
  - q) Módulos de telemarketing receptivo e ativo (este para retorno de chamadas, inclusive as não atendidas);
  - r) 5 Licenças de uso para a CONTRATANTE;
  - s) Infra-estrutura de voz e dados, com sistema hospedado em servidor dual, com espelhamento em tempo real; e



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

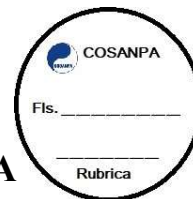
- t) Energia: Sistema integralmente estabilizado, com autonomia mínima de 180 minutos para todas as P.A.s;
- u) Integração ao **Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN** com um módulo gerencial para disponibilização de informações pelo guia de informações de forma dinâmica e atualizada;
- v) Ser configurado com o **sistema operacional LINUX**, bem como Banco de Dados Relacional (**PostgreSQL**);

### 5.2.4. EQUIPE MÍNIMA DE ATENDIMENTO:

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

### 5.2.5. SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO QUE POSSIBILITE A COSANPA:

- I. Gerenciar em tempo real todos os canais de atendimento direto da COSANPA em Belém ou em outra localidade do estado do Pará.
- II. Gerar relatórios em vários formatos como pdf, xls, odf e outros que permitam gerar relatórios e/ou extrair dados de períodos de 01 (um) dia e/ou 03 (meses).
- III. Dispor de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que:
  - a) Forneça o número de protocolo
  - b) Permita que o atendente registre as informações do atendimento conforme solicitação da COSANPA.
  - c) Armazenar os dados do atendimento, tais como: data, horas de início e término, serviço relacionado e atendente;
  - d) Permita que mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos nos últimos 3 meses.
- IV. Tela Monitoramento que permite a COSANPA realizar monitoramento de todas as atividades da Central de relacionamento em tempo real. Onde devem ser disponibilizadas os atendimentos de todos os canais realizados naquele momento pelos profissionais da Central de relacionamento. As informações definidas devem



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

ser apresentadas no mínimo conforme abaixo e/ou solicitação da COSANPA:

- a) Atendentes logados
- b) Atendentes Ativos
- c) TMA
- d) TME
- e) Número de ligações Atendidas
- f) Número de ligações abandonadas,
- g) Número de Chats realizados
- h) Ligações na URA

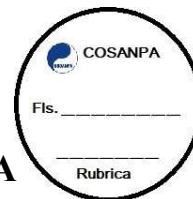
5.2.6. A Licitante deverá prover ferramentas e aplicativos que permitam desenvolvimento e programação da URA. Tal programação poderá ser modificada sempre que a COSANPA considerar necessário. A URA deverá disponibilizar da ferramenta *TTS (Text ToSpeech)*;

### 5.2.7. CARDÁPIO URA, DEVERÁ SER DISPONIBILIZADO PELA CONTRATADA.

#### **I. COSANPA/PA 24 Horas (menu inicial):**

Bem-vindo ao Disk COSANPA/PA, [Bom dia, Boa tarde, Boa noite],  
selecione a opção desejada:

- 1- Informação;
- 2- Consulta contas em aberto;
- 3- Emissão de segunda via de conta;
- 4- Obter valores dos serviços prestados pela COSANPA/PA;
- 5- Obter ligação /religação;
- 6- Obter análise de ligação/consumo;
- 7- Agendamento Balcão COSANPA/PA;
- 8- Falar com um dos nossos atendentes.



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

### 5.2.8. QUIOSQUES (TOTEM) ATM:

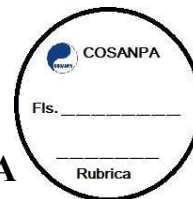
5.2.8.1 Os Terminais de Autoatendimento deverão ser distribuídos em pontos estratégicos e de fácil acesso ao cidadão, permitindo assim, que o mesmo verifique suas informações sobre vencimentos, débitos, segunda via de boleto e outros, com praticidade, conforto e segurança, reduzindo as demandas e filas de espera do atendimento humano, assim dever possuir as funcionalidades mínimas abaixo:

- a) Disponibilizar ao cidadão que realize os serviços da COSANPA como:
  - Emissão de 2º Via ou extrato de débito;
  - Negociação de débito;
  - Religação de água com guia de pagamento;
  - Vazamento;
  - Verificação de falta d'água;
- b) Disponibilizar recursos de impressão para todos os serviços disponibilizados.
- c) Disponibilizar as opções de consultas.
- d) Possuir um sistema integrado ao **Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN** com um módulo gerencial para disponibilização de informações pelo guia de informações de forma dinâmica e atualizada.
- e) Permitir a geração do registro de todas as operações realizadas pelo usuário em sua utilização.
- f) Disponibilizar mecanismos de controle de acesso externo ao Sistema GSAN para segurança de dados.

5.2.8.2 A empresa CONTRATADA deverá ter equipe apta para desenvolver os serviços de acordo com este Termo de referência seguindo a solicitação de demanda conforme critério da COSANPA.

- a) O Terminal de autoatendimento deverá ser disponibilizado nos locais a serem definidos pela Companhia de Saneamento do Pará - COSANPA no limite da jurisdição deste estado para prestação de serviços diretamente aos usuários.





## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

Descrição	Qtde
O Terminal de Autoatendimento deve conter sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica	06

### 5.2.8.3 DAS QUANTIDADES E CONFIGURAÇÕES DOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO – QUIOSQUES (TOTEM)

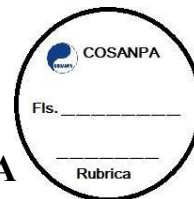
- I. Essa infraestrutura de serviço prevê a instalação de 06 (SEIS) Terminais de autoatendimento, onde 04 (QUATRO) quiosques fixos e 02 (DOIS) quiosques móveis, pela CONTRATADA, que serão instalados em locais a serem definidos pela COSANPA, de fácil acesso ao cidadão
- II. Os quiosques deverão ser configurados com o **sistema operacional LINUX**, sendo adequado login automático (sem a necessidade da informação da senha, modo (quiosque), bem como **Banco de Dados Relacional (PostgreSQL)**;
- III. A utilização de sistema operacional proprietário, deve vir acompanhado de licença de uso emitida pelo fabricante em nome da CONTRATADA. Toda manutenção e atualização do sistema operacional decorrente do uso deverá ser feita pela CONTRATADA.

#### 5.2.8.3.1. INICIALIZAÇÃO DOS QUIOSQUES (TOTEM) ATM

- I. No processo de inicialização, o acesso ao sistema operacional será inibido, ou seja, após a inicialização do quiosque somente a tela do sistema será visível e estar pronta para operação por parte do cidadão;
- II. Os quiosques deverão ser configurados de forma que não necessitem a digitação de login/senha (login automático) e que tenham IP fixo para possibilitar sua identificação e gerenciamento remoto;

#### 5.2.8.3.2 OPERAÇÃO

- I. Todas as telas deverão ter função de ajuda aos usuários;

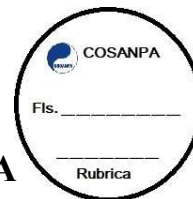


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- II. Deverão possuir mecanismo de time out em todas as telas, permitindo o fechamento automático das janelas abertas pelo usuário após o uso e redirecionamento para a página inicial, com intervalo configurável;
- III. Deverão gravar os registros de todas as operações realizadas;
- IV. Deverão ser monitorados em tempo real do funcionamento, com possibilidade de, a qualquer momento, gerar relatório de todos os serviços realizados pelo usuário;
- V. A digitação de campos, quando solicitada, obrigatoriamente deverá ser realizada por teclado virtual;
- VI. Deverão permitir a desativação remota de funcionalidades do SISTEMA;
- VII. Deverão manter cadastro dos quiosques, contendo sua localização e a identificação do responsável pelo quiosque;
- VIII. Deverão possuir mecanismos de auto recuperação em casos de falhas de conexão;
- IX. Deverão permitir a configuração de funcionalidades por quiosque, possibilitando dessa forma que os quiosques possam oferecer serviços diferenciados entre eles;
- X. Deverão manter registro de todas as ações efetuadas pelos usuários no sistema, para futuras apurações de comando executados e configurações realizadas.

### **5.2.8.3.3 ESPECIFICAÇÕES DOS COMPONENTES EXTERNOS E INTERNOS**

- I. Os quiosques ATM, tanto o conjunto FIXO quanto o MÓVEL deverão obedecer às seguintes especificações técnicas mínimas:

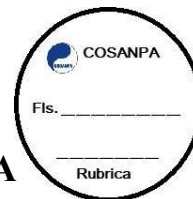


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

<b>DIMENSÕES MÁXIMAS</b>	<b>FIXO</b>	<b>MÓVEL</b>
Altura máxima	165 cm	55 cm
Largura máxima	25 cm	35 cm
Profundidade máxima	50 cm	35 cm

### **5.2.8.3.4 CARACTERÍSTICAS DA ESTRUTURA DO TERMINAL DE AUTOATEDIMENTO**

- I. Estrutura do Corpo (gabinete) do Totem deverá ser confeccionada em aço carbono ou material funcionalmente equivalente, em pintura resistente à corrosão atmosférica;
- II. Gabinete isento de arestas ou saliências que ofereçam riscos físicos aos usuários. O fabricante deve demonstrar que o design atende de modo ergonômico às pessoas com estatura entre 1,55 metros e 1,90 metros;
- III. Aberturas chaveadas para acesso aos componentes de Hardware com sistemas de fechadura na parte externa do gabinete;
- IV. No conjunto FIXO estacionário, possibilidade de fixação ao piso;
- V. Sistema de ventilação forçada, através de 01 ventilador-exaustor, no gabinete, com saídas para otimização do fluxo de ar;
- VI. O controle de acesso ao interior do equipamento deve ser por meio de portas fechadas por chave e deve haver uma porta específica com fechadura para troca de bobina de papel na impressora isolada do acesso aos demais módulos do equipamento;
- VII. Sistema de ventilação forçada, através de 01 ventilador-exaustor, no gabinete, com saídas para otimização do fluxo de ar;
- VIII. Fonte de alimentação do conjunto FIXO com seleção automática de tensão (110/220V) e frequência (AC 50 ~ 60 Hz) – Capacidade em watts para alimentação de todo o conjunto, com comutação de tensão automática, com régua interna ao quiosque para ligação de todos os componentes.
- IX. Alimentação do conjunto MÓVEL com seleção automática de tensão 110/220, podendo ser alimentado por tensão de – 12 v (alimentação por Bateria de alta capacidade, recarregada pela tomada de força de veículo), no qual poderá ser



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

utilizado conversor

- X. Sensores de movimento, posicionamento e temperatura
- XI. Sensores de abertura de porta do compartimento dos equipamentos e da impressora
- XII. Possuir portas necessárias para a conexão de todos os periféricos (monitor de vídeo, impressora térmica, câmera de vídeo e alto falantes;
- XIII. Sistema de comunicação via microfone/alto falantes, integrado ao gabinete;

- **MONITOR DE VÍDEO:**

**QUIOSQUE FIXO:**

- Monitor de vídeo com painel LCD com dispositivo de toque na tela (Touch Screen) com no mínimo 17” (polegadas).
- Drive compatível com o sistema operacional utilizado

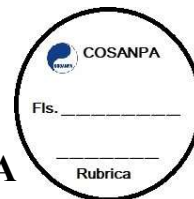
**QUIOSQUE MÓVEL:**

- Monitor mínimo de 21” (polegadas) com painel LCD com dispositivo de toque na tela (Touch Screen) de seção diagonal
- Resolução mínima: 1024x768;

- **IMPRESSORA:**

**QUIOSQUE FIXO**

- **Impressora** Térmica com alimentação automática de papel por bobina com conjunto de guilhotina com presenter, e fonte de alimentação;
- Interface USB
- Características de impressão:
  - Método: Impressão Térmica Direta
  - Resolução: 8pontos/mm;
- Largura de impressão: 70 a 112mm;
- Guilhotina para corte e papel;
- Sensores de “pouco papel” e “fim de papel”
- Bobina com capacidade mínima 200m de comprimento



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **QUIOSQUE MÓVEL**

- **Impressora** Térmica com alimentação automática de papel por bobina com conjunto de guilhotina com presenter, e fonte de alimentação;
- Interface USB
- Características de impressão:
  - Método: Impressão Térmica Direta
  - Resolução: 8pontos/mm;
- Largura de impressão: 70 a 112mm;
- Guilhotina para corte e papel;
- Sensores de “pouco papel” e “fim de papel”
- Bobina com capacidade mínima 80m de comprimento

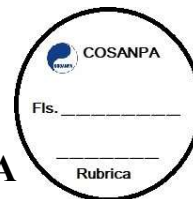
### **WEBCAM – Somente Totem Fixo**

- Posicionada acima do monitor
- Interface USB
- Resolução de no mínimo 1.3MP para vídeo e 12 MP (interpolação)

### **5.2.8.3.5 RESTRIÇÃO DE USO DO SISTEMA OPERACIONAL**

O controlador de interface deverá atender as seguintes características:

- Possuir sistema para apresentação da interface, em tela cheia (FullScreen), sem possibilidade de fechamento;
- Possuir controle de ociosidade, permitindo o retorno automático para o menu inicial



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

após um determinado tempo sem uso;

- Bloquear o acesso ao sistema operacional;

### **5.2.8.3.6 IMPLANTAÇÃO DOS TERMINAIS DE AUTO ATENDIMENTO**

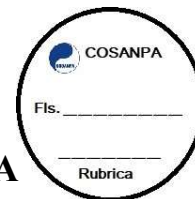
Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis para instalação dos Terminais de autoatendimento conforme solicitação da CONTRATANTE, com todas as funcionalidades descritas neste Termo de Referência.

Do total de 06 Terminais de autoatendimento a serem fornecidos pela CONTRATADA, serão entregues e instalados, inicialmente seguindo o prazo de 60 dias úteis, após a assinatura do contrato, conforme abaixo:

Local	<b>Tipo 1-</b> Quiosque (fixo) Acesso Terrestre	<b>Tipo 2 -</b> Quiosque (móvel)	<b>Tipo 3-</b> Quiosque (fixo) Acesso Terrestre	Total
Conforme solicitação da contratante	01	01	04	06
	Serão Instalados dentro das Dependência da COSANPA /sede São Brás	Serão utilizados nas ações fora da COSANPA (ex: fora da sede São Brás).	Serão Instalados Fora das dependências da COSANPA; podendo ser na Região metropolitana de Belém ou no interior do estado do Pará.	

#### **Tipo 1 – Quiosque Fixo Acesso Terrestre**

- Serão utilizados na Sede da COSANPA.
- A comunicação de dados e internet serão disponibilizados pela **CONTRATADA**.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **Tipo 2 – Quiosque Móvel**

- Equipamento embarcado em veículos/viatura fornecido pela **CONTRATANTE**.
- Corpo Resistente a vibrações e violações
- Sensores de abertura de porta do compartimento dos equipamentos e da impressora
- Conectividade Rede sem fio: WiFi
- A comunicação de dados e internet serão disponibilizados pela **CONTRATADA**.

### **Tipo 3 – Quiosque Fixo Acesso Terrestre**

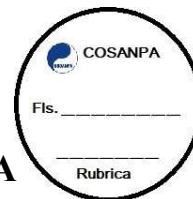
Obrigatoriamente aos seguintes requisitos mínimos dos enlaces de dados:

- **Acesso Terrestre**
- Circuitos Dedicado com tecnologia MPLS
- Latência < 150 ms,
- Perda de pacotes < 1%
- Largura de banda de 512 Kbps (download e upload)
- Simétrico 100%
- Disponibilidade 24 horas x 7 dias
- Sem franquia mensal
- A comunicação de dados e internet serão disponibilizados pela **CONTRATADA**.

I. A disponibilização pela **CONTRATADA** de 05 (CINCO) quiosques fixos, onde 01 (UM) tipo 1 e 04 (QUATRO) tipo 3 e 01 (UM) quiosque móvel tipo 2. **Terão valor fixo mensal para cada tipo de Quiosque**, definidos como Tipo 1, Tipo 2 e Tipo 3, são diferentes em razão das exigências para cada tipo descritas neste Termo de Referência, conforme tabela acima. Os atendimentos realizados nos Quiosques **NÃO** serão aferidos para cobrança de unidade de atendimento.

II. Para os Terminais de autoatendimento, Quiosques tipo 1, que serão instalados **dentro das dependências da COSANPA**, será de responsabilidade da **CONTRATADA**, a verificação e os custos para os serviços de infraestrutura de rede elétrica e lógica nos locais de instalação necessária para o uso dos equipamentos e Quiosques

III. Para os Terminais de autoatendimento, Quiosque tipo 2 e 3, que serão instalados



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

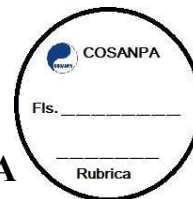
**fora das dependências da COSANPA**, será de responsabilidade da CONTRATADA, a verificação e os custos para as obras de infraestrutura física, de rede elétrica, civil e lógica nos locais de instalação necessária para o uso da Infraestrutura de link para comunicação de dados, nos locais determinado pela COSANPA, conforme descritos neste Termo de Referência descrito abaixo:

- a) Serão de responsabilidade da CONTRATADA os demais custos de infraestrutura inerentes à instalação: armário de telecomunicações; cabeamento e tubulação de entrada interna; aterramento; quadro elétrico interno com disjuntor, circuito elétrico e protetor de surto para os equipamentos eletrônicos. Essa infraestrutura física deverá ter o padrão mínimo aceitável pelas Normas Legais vigentes e deverá ser executado por engenheiro da área que será o responsável pela ART da obra, ficando a critério da CONTRATANTE proceder a fiscalização dos serviços executados;
- b) A CONTRATADA deverá instalar um equipamento (No Break de 1200 VA) e um equipamento (do tipo appliance com funcionalidades de roteador e Firewall), sendo de responsabilidade da Contratada a configuração do roteador e Firewall em cada local indicado pela COSANPA contemplado neste edital, conforme especificação do Contratante.
- c) Os materiais a serem utilizados na instalação devem ser de qualidade e propriedades físicas de acordo com as práticas de engenharia e normas técnicas em vigor, ou seja, devem ser aderentes as respectivas normas estabelecidas por Órgãos nacionais ou internacionais, acordados por ocasião da contratação do serviço.
- d) A CONTRATADA será responsável pela conectividade entre o Quiosque de Autoatendimento com a sede da COSANPA, devendo o link de comunicação possuir garantia de Banda (DETERMINISTICO), ser privativo, possuir IP fixo, válido com velocidade mínima de 2Mbps;
- e) Todos os Links Dedicados para a interligação dos Quiosques de Autoatendimento, descritos acima, devem obrigatoriamente ser entregues na sala Sede da COSANPA, através de um roteador da Contratada que deverá ser instalado no HACK de Telecom da COSANPA,

### **5.2.8.3.7 CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS**

- I. Equipamentos de informática montados em estruturas fechadas com pedestais, de

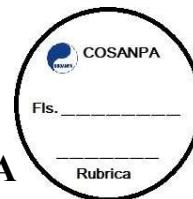




## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

forma a que possam ser disponibilizados para autoatendimento e distribuição em locais diferenciados, com componentes voltados à acessibilidade, segurança e disponibilização de informações aos usuários finais, para emissão e controle de chamadas de senhas quando integrados aos painéis de chamadas de senhas.

- II. Os quiosques terminais de autoatendimento (*ATM – automated tellermachine*), deverão ter embarcados sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, hardware, infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho, serviços de gerenciamento e operação, serão distribuídos em locais estratégicos pela CONTRATADA, de fácil acesso ao usuário, a serem definidos pela COSANPA/PA, com objetivo de permitir que o cidadão utilize para consultar suas informações utilizando os serviços disponíveis e, inclusive, emissão de boletos bancários para pagamentos de taxas e multas, etc., com praticidade, conforto e segurança, reduzindo as demandas e filas de espera do atendimento humano;
- III. A arquitetura da solução deve prever um ponto de concentração, através de Gateways arranjados de forma redundante, que farão a coordenação da comunicação dos Quiosques ATM com os sistemas informatizados da COSANPA/PA, Serviço de Monitoramento, Banco de Dados da Contratada.
- IV. A infraestrutura mínima deve ser provisionada por 5(cinco) computadores físicos do tipo servidores devidamente dimensionados para suportar o fluxo de informações requerido pela solução, garantindo a performance da rede, modularidade para receber novas funcionalidades, segurança para garantir a confidencialidade e autenticidade no fluxo operacional das consultas, gerenciamento centralizado, monitoramento e métrica, compostos por: 2 Gateways Concentradores (Primário e Secundário), 1 Servidor de Monitoramento, 1 Banco de dados, 1 Gerenciador sustentando o serviços essenciais.
- V. Observamos que o CONTRATADO somente fará a cobrança dos mesmos conforme a instalação e o funcionamento dos equipamentos, devendo para tanto cobrar somente proporcionalmente aos itens entregues e devidamente instalados, conforme os valores unitários ofertados, devidamente testados pelo fiscal e gestores da COSANPA.
- VI. A solução de atendimento envolve um custo em investimento financeiro por parte do fornecedor, que abrange equipamentos, softwares, pessoal, infraestrutura física, lógica e elétrica, link de comunicação de dados e demais despesas inerentes a



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

completa prestação dos serviços. Assim, os custos poderão ser diluídos ao longo do período da contratação, reduzindo os valores a serem dispendidos mensalmente por esta instituição.

### **5.3. O ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL DEVERÁ ATENDER AOS SEGUINTE REQUISITOS:**

**5.3.1.** 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;

**5.3.2.** Atender todos os contatos efetuados pelos clientes, por canal telefônico, e-mail, ChatBot, WhatsApp, Chat online no aplicativo e site da COSANPA, e todos os demais canais e mídias digitais disponíveis, e que vierem a surgir após a celebração do contrato;

**5.3.3.** 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;

**5.3.4.** 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.

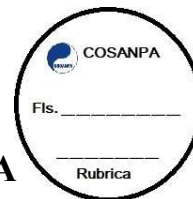
**5.3.5.** Encaminhar para 2º nível as solicitações que não tenham sido resolvidas no 1º nível obedecendo fluxo de trabalho configurado para a diversidade de serviços, sistemas, procedimentos e áreas envolvidas no atendimento ao serviço;

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

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

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

**5.3.9.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços 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), com 31 (trinta e um) atendentes distribuídos nos 4 (quatro) turnos de serviços, operando exclusivamente para a COSANPA, conforme planilhas a seguir:



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

<b>TURNOS</b>	<b>NÚMERO DE ATENDENTES</b>
Matutino (06:00 às 12:00)	11
Vespertino (12:00 às 18:00)	10
Noturno (18:00 às 00:00)	08
Madrugada (00:00 às 06:00)	02
<b>24 horas</b>	<b>31</b>

5.3.10. A CONTRATADA deverá manter **01(um) supervisor para cada turno de trabalho**, compreendendo os horários de 07h as 13h e 13h as 19h de segunda a sábado e nos domingos e feriados deverá manter 01(um) supervisor no horário de 08h as 14h.

5.3.11. A CONTRATADA deverá manter **01(um) Coordenador de Atendimento**, em horário comercial, com carga de trabalho de 44h semanais, de segunda a sábado, o qual responderá pela gestão e qualidade do serviço, objeto deste Termo de Referência, o qual responderá sobre as demandas da Gestão e Fiscalização do CONTRATO.;

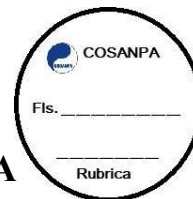
5.3.12. A CONTRATADA deverá manter 01(um) Coordenador de Atendimento, o qual responderá pela gestão e qualidade do serviço, objeto deste Termo de Referência, em escala de atendimento comercial, o qual responderá sobre as demandas da Gestão e Fiscalização do CONTRATO.

5.3.12. O atendimento e a orientação dos serviços disponíveis, serão feitos através do sistema G SAN – Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento, o qual será disponibilizado pela internet através do endereço [ttp://webapp.cosanpa.pa.gov.br:8000/gsan](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;

5.3.13. 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;

5.3.14. 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;

5.3.15. Gerenciamento, controle, monitoramento e auditoria do atendimento com vistas



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

a prestação de contas junto à **CONTRATANTE**;

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

5.3.17. 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;

5.3.18. Classificação e tipificação da informação a partir dos serviços previamente definidos pela **CONTRATANTE** em todos os canais de atendimento citados no item 5.3.2;

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

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

5.3.21. 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;

5.3.22. 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;

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

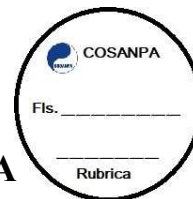
5.3.24. À **CONTRATADA** caberá ainda administrar e gerenciar as linhas de comunicação telefônica para o atendimento, providas pela mesma.

5.3.25. Ficará assegurado à **CONTRATANTE** os direitos autorais da solução, do projeto, e de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres;

5.3.26. A **CONTRATADA**, além do desenvolvimento, assegurará a cessão de uso, não onerosa, e direitos autorais perpétuos, do aplicativo desenvolvido em atendimento ao item 5.1;

### **6. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

#### **6.1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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 5.3.9 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;

### **6.1. NÍVEL DE SERVIÇO**

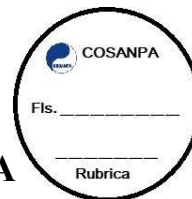
6.2.1. O nível de qualidade deverá considerar o prazo médio e máximo de início de atendimento, e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc.) em todos os canais, seja atendimento telefônico ou por e-mail e demais mídias e ferramentas;

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

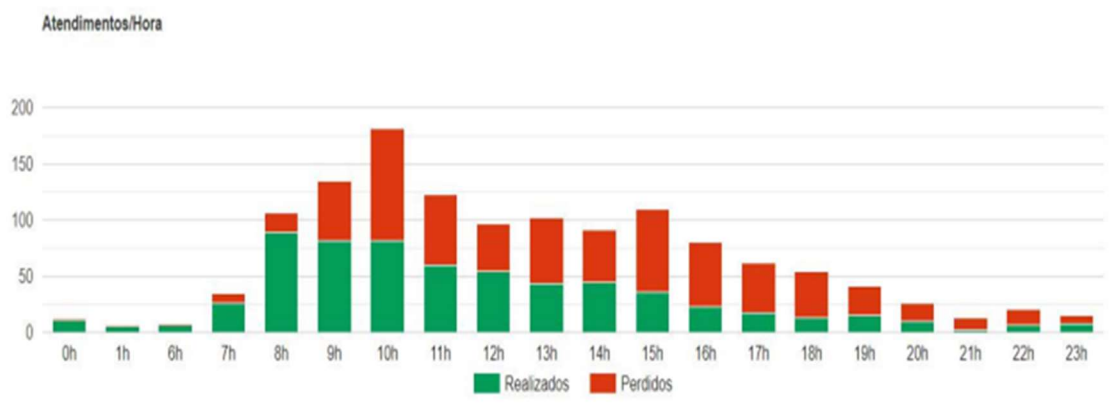
6.2.5. O volume de atendimentos atualmente é de, aproximadamente, 11.000 (onze mil) chamados mensais, conforme tabelas abaixo:



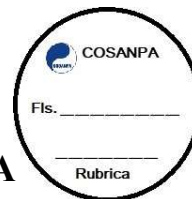
## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

FEVEREIRO				
CANAL	RECEBIDAS	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	%
TELEFONE	3.496	2.939	557	84%
CHAT	6.009	2.986	3.023	50%
RESULTADO	9.505	5.925	3.580	62%

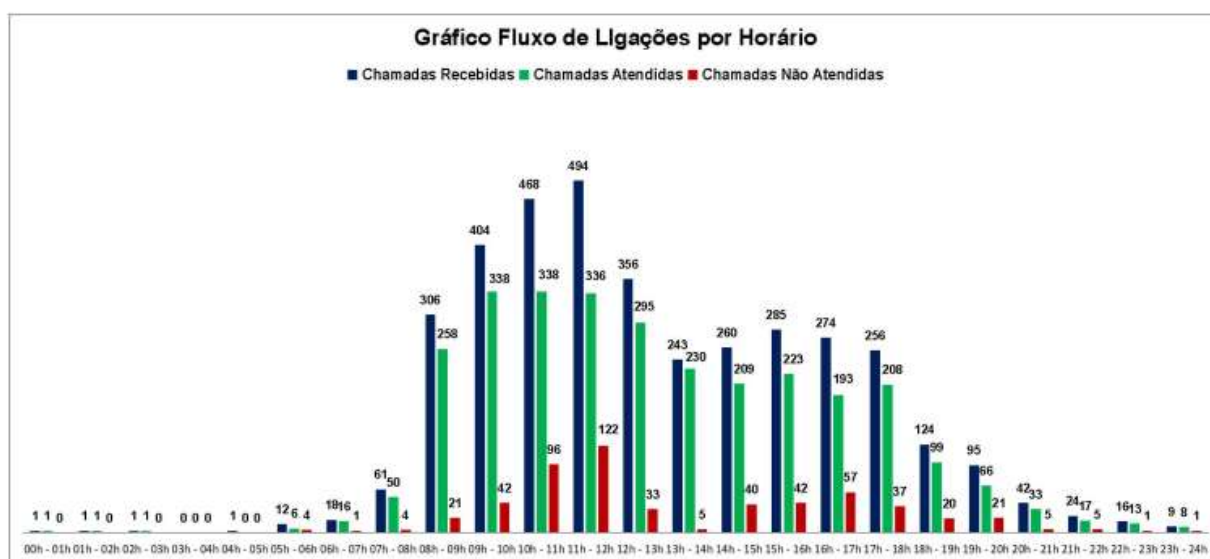
### Chamadas Telefônicas Fevereiro/2022



### Atendimentos Via Chat Fevereiro/2022



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA



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

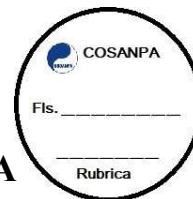
6.3.2. O pessoal alocado pela CONTRATADA deverá ser qualificado para atendimento remoto, pelo menos nas seguintes técnicas:

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;

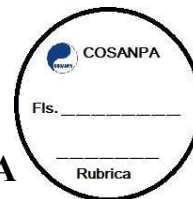
6.3.2.4. Relações humanas e relacionamento com clientes;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 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;
- 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;





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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);

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;

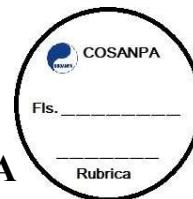
7.3. A CONTRATADA deverá prover o encaminhamento das solicitações do 1º nível para os grupos de 2º nível de atendimento nos casos em que o assunto ou a situação requiera tratamento e resposta especializados especificados pela CONTRATANTE;

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**

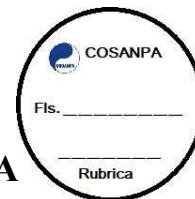
8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e operar o software de gestão de atendimento, CRM, para uso próprio no 1º nível e para uso pelos técnicos da CONTRATANTE nos grupos de 2º e 3º níveis;

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



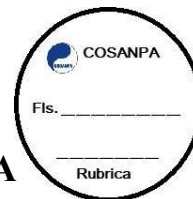
## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 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;
- 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;



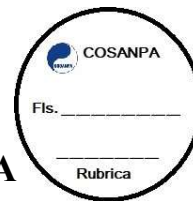
## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 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;
- 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:
- 8.8.1. Possuir recursos de auto completar nos campos da ocorrência;
- 8.8.2. Registrar e recuperar os dados de contatos, nome, telefone, instituição e unidade, inclusive recuperando o último atendimento de determinado número ou nome de contato;
- 8.9. O sistema de atendimento deverá permitir catálogo de serviços técnicos para classificação dos chamados, a saber:
- 8.9.1. Permitir configuração por serviço, tipo de solicitação, processo Incidente ou Requisição, e setor executante;
- 8.9.2. 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;
- 8.9.3. Permitir encaminhamento automático para setor executante configurado no catálogo;
- 8.9.4. Permitir aceite e direcionamento do chamado para membros do setor executante;
- 8.9.5. Permitir recusa e reclassificação dos chamados pelo setor executante.
- 8.10. O sistema de atendimento deverá permitir notificações por e-mail para solicitante e setor executante, a saber:
- 8.10.1. Permitir notificações de abertura por e-mail distintas para o solicitante e para o setor executante contendo a descrição da solicitação registrada;



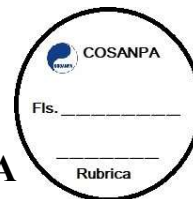
## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 8.10.2. Permitir notificação de encerramento por e-mail para o solicitante contendo o resumo da solução e com recurso de agregar anexos;
- 8.10.3. Suportar resumo de solução obrigatório a ser enviado para o solicitante no encerramento do chamado;
- 8.10.4. Permitir editar e configurar o texto e título dos e-mails com opção de incluir automaticamente o conteúdo de campos do chamado;
- 8.10.5. Permitir registrar nome e telefone do técnico em acionamento de sobreaviso;
- 8.11. O sistema de atendimento deverá suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável, a saber:
- 8.11.1. Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável por serviço registrado;
- 8.11.2. Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável por cliente e unidade;
- 8.11.3. Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA/OLA) configurável por município;
- 8.11.4. Possuir sinalizador de urgência e vencimento do prazo de execução (SLA/OLA);
- 8.11.5. Permitir configurar a notificação de urgência e vencimento do prazo de execução (SLA/OLA);
- 8.12. O sistema de atendimento deverá possuir controle de acesso de usuário, perfil e aplicações, a saber:
- 8.12.1. Possuir controle de usuários por grupo ou perfil, permitindo que usuário pertença a mais de um grupo ou perfil;
- 8.12.2. Permitir definir os acessos, telas e funcionalidades controlados por grupo ou perfil;
- 8.12.3. Permitir controle de acesso de consultas;
- 8.13. O sistema de atendimento deverá possuir cadastro de instituições e clientes, a saber:
- 8.13.1. Permitir cadastrar dados de instituição cliente matriz e suas unidades filiais ou setores, inclusive sigla e CNPJ;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 8.13.2. Registro de endereço completo de cada unidade, com cadastro e vinculação de municípios;
- 8.13.3. Possuir registro de cargos e contatos da instituição cliente e suas unidades;
- 8.13.4. Permitir classificação por tipo de cadastro conforme as necessidades da CONTRATANTE, a saber, cliente, cidade, etc.
- 8.13.5. Permitir a inclusão de novos campos e classificações no cadastro, tais como endereço IP, tipo de meio físico, banda, etc.;
- 8.14. 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;
- 8.15. 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;
- 8.16. Deverá permitir a criação de formulários específicos por tipo de serviço a ser definido pela CONTRATANTE;
- 8.17. A CONTRATADA deverá implementar os formulários específicos por tipo de serviço requeridos pela CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato;
- 8.18. 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;
- 8.19. A CONTRATADA deverá fornecer perfis operacionais de acesso ao sistema de atendimento para os operadores dos grupos de 2º nível da CONTRATANTE;
- 8.20. Deverá fornecer perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de gestão de atendimento para os gestores da CONTRATANTE;
- 8.21. 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;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- Módulo de atendimento via web;
- Monitoramento on-line;
- Integração com a URA;
- Módulo de Auditoria;

### **9. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO QUE INTEGRARÁ OS CANAIS DE ATENDIMENTO.**

9.1. Para a implantação/operação da Solução de atendimento, que integrará todos os canais de atendimento em um único sistema, a critério da COSANPA que disponibilizará acesso aos dados, via webservice, ou outros meios disponíveis, às informações existentes em seus sistemas que sejam necessárias para a operacionalização da solução e suas funcionalidades para a CONTRATADA, projetados e desenvolvidos para esse fim específico.

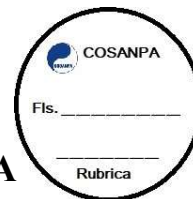
9.2. A COSANPA poderá solicitar, a qualquer momento, a disponibilização das informações cadastradas na solução da CONTRATADA, para integração com os seus sistemas próprios.

9.3. **INFORMAÇÕES, SERVIÇOS E CONSULTAS:** Essas funcionalidades serão disponibilizadas para **todos os canais de atendimento**, inclusive nos terminais de autoatendimento, nas situações em que o serviço desejado pelo cidadão necessite de informações como consulta de débito e/ou impressão de fatura para pagamento conforme especificação abaixo:

9.3.1. O atendimento e orientações com relação as informações, serviços e consultas disponíveis serão todos realizados através do Sistema GSAN- Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento, o qual será disponibilizada via web através do endereço <http://webapp.cosanpa.pa.gov.br:8000/gsan>.

#### **INFORMAÇÃO**

- 1 Informações Gerais sobre a COSANPA;
- 2 Informar VENCIMENTO alternativo;
- 3 Informar débito;
- 4 Informar falta de água;
- 5 Informação de endereço de correspondência;



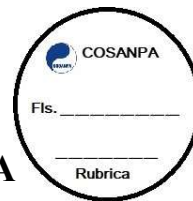
**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 9.3.2.
- 6 Informação de devolução de valores;
  - 7 Informação de serviços com protocolo;
  - 8 Informação para atendimento presencial;
  - 9 Informação para atendimento de cliente corporativo;
  - 10 Informação sobre a qualidade da água;
  - 11 Informação sobre falta d'água
  - 12 Informação sobre esgoto;
  - 13 **Denúncia de ramal clandestino/religação abusiva;**
  - 14 **Dúvidas, reclamações, sugestões e elogio;**
  - 15 **Verificação de não recebimento de fatura;**
  - 16 **Análise de ligação/consumo;**
  - 17 **Simulação de parcelamento de débito;**

**INFORMAÇÃO**



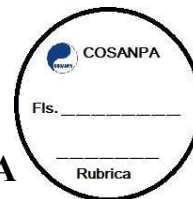
**COMPANHIA DE SANEAMENTO  
DO PARÁ**



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**9.3.3. SERVIÇOS E CONSULTAS**





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

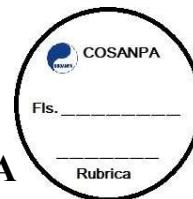
### **SOLICITAÇÃO SERVIÇOS / CONSULTAS**

- 1 Retirada de vazamento no ramal/cavalete;
- 2 Retirada de vazamento de esgoto coletor;
- 3 Desobstrução de ramal/rede de esgoto;
- 4 Alteração de vencimento de fatura;
- 5 Cadastro de endereço de correspondência;
- 6 Alteração de endereço de correspondência;
- 7 Manutenção de cavalete padrão;
- 8 Instalação de hidrômetro;
- 9 Substituição de hidrômetro
- 10 Remoção de hidrômetro;
- 11 2ª via ou fornecimento de código de barra;
- 12 Análise de ligação/consumo;
- 13 Negociação de débito do interior;
- 14 Instalação de hidrômetro, manter e inserir cliente
- 15 Manutenção preventiva de hdt
- 16 Manutenção cavalete padrão
- 17 Pesquisa de vazamento - geofone
- 18 Religação de ramal de água
- 19 Religação de ramal de água: corte indevido
- 20 Remoção de hidrômetro
- 21 Revisão/atualização cadastral

### **10. REQUISITOS E PADRÕES DE RELATÓRIOS**

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

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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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

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

10.5.2. 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;

10.5.3. 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;

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

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

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

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

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

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

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

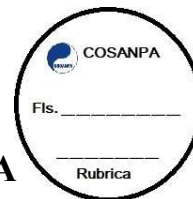
10.5.11. Registro de Ocorrências Diárias – Diário e Mensal;

10.5.12. 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;

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

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

11.3. A CONTRATADA deverá assegurar o direito de uso do sistema de atendimento



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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;

11.4. 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;

11.5. 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.

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

12.1. 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;

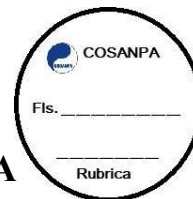
12.2. Deverá garantir recursos de contingência e tolerância a falhas incluindo servidor clusterizado e escalável se necessário, e proteção robusta para exposição à internet (hardening);

12.3. 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.

12.4. 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, edemais padrões em uso na CONTRATANTE;

12.5. 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;

### **13. REQUISITOS DE BANCO DE DADOS**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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

13.2. 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;

13.3. 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;

13.4. 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;

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

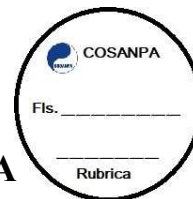
14.1. A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos serviços, equipamentos, meios de comunicação e sistema de atendimento durante toda a vigência do contrato;

14.2. 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;

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

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

14.5. 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;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **15. QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

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

15.2. 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;

15.3. O pessoal contratado deverá ter qualificação e experiência comprovada para a função de atendente, com escolaridade mínima igual ou equivalente ao Ensino Médio completo;

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

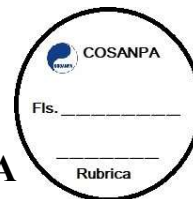
### **16. REQUISITOS E TREINAMENTO DO PESSOAL**

16.1. O pessoal alocado à execução do Contrato deverá possuir habilidades e conhecimentos específicos relacionados às atividades da COSANPA;

16.2. 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.

16.3. 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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

COSANPA.

### **17. DISPONIBILIDADE**

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

17.2. 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;

17.3. 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.

### **18. ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

#### **18.1. TELEFONIA**

18.1.1. 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):

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

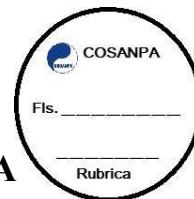
18.1.3. Dispor de Capacidade de acréscimos de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho operacional (escalabilidade horizontal);

18.1.4. 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;

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

18.1.6. Possuir recursos de URA;

18.1.7. 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.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **18.2. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)**

18.2.1. 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:

18.2.2. Encaminhamento das chamadas para as PA's de forma distribuída, evitando sobrecarga do operador e garantindo a qualidade do atendimento, observando-sea sistemática do atendimento descrita neste Termo;

18.2.2.1. Integração com a URA; e

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

### **18.3. URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL**

18.3.1. A URA integrada na solução como corpo único desta, deverá suportar aplicações do tipo:

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

18.3.3. 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 ferramentas tecnológicas adequadas para gravação dos áudios.

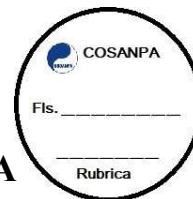
18.3.4. Programação da URA que deverá ser modificada sempre que aCONTRATANTE considerar necessário, para tal.

18.3.4.1. 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;

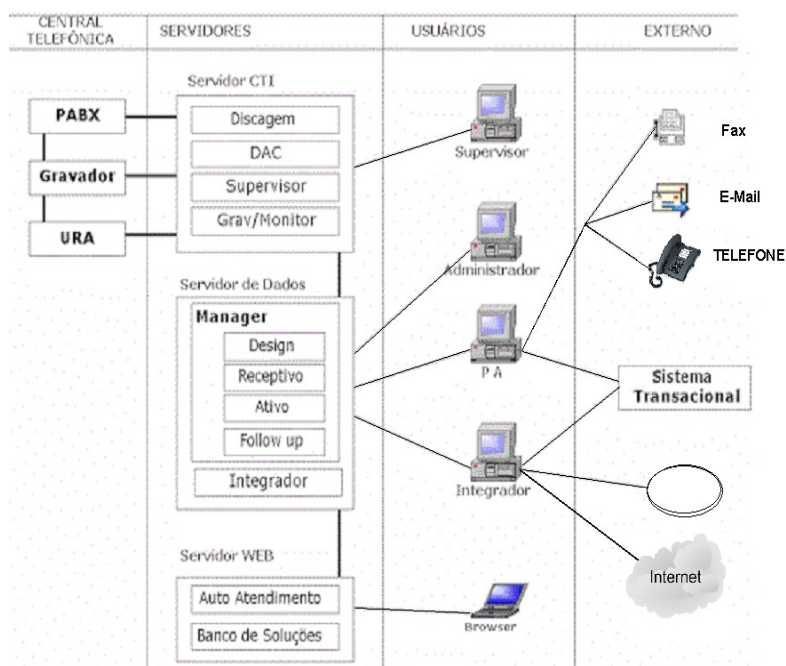
18.3.4.2. A CONTRATANTE se reserva o direito de requisitar alteração e acréscimos de no vos itens no menu de serviços da URA;

### **18.4. SISTEMA CRM (SOFTWARE DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO)**

#### **18.4.1. ESQUEMA GRÁFICO**



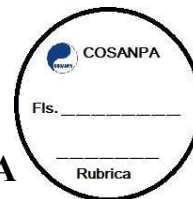
## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA



18.4.2. 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 e-mail;
- Workflow das solicitações;





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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

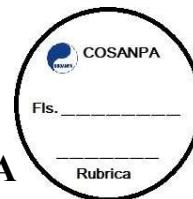
18.4.3. O sistema deve dispor de recursos para registro das chamadas, e apresentação de forma gráfica e em relatórios.

### **18.5. CHAT- ATENDIMENTO VIA MENSAGENS INSTANTÂNEAS**

18.5.1. O atendimento via chat online possibilitará o diálogo em tempo real , utilizando mensagens de texto, transferência de arquivos e imagens conforme características abaixo:

- a) Bate-papo em tempo real (sem atualização da página);
- b) Conversas privadas protegidas com criptografia;
- c) Operadores ilimitados, bate-papos e usuários;
- d) Departamento ilimitados (grupos de operadores)
- e) Fila de prioridade dos visitantes;
- f) Possibilidade de disponibilizar BOTÃO de chat no site da COSANPA, status on-line e off-line;
- g) Possibilidade de mensagens off-line,
- h) Janela de bate-papo;
- i) Pesquisa de pré-chat opcional;
- j) Indicador de operador e visitante
- k) Alertas de novas mensagens sonoras e visuais
- l) Habilitar/desabilitar o som de notificação;
- m) Personalizar Conversa com logotipo, nome, etc;
- n) Possibilidade de personalizar conversa com logotipo, nome, etc.;
- o) Possibilidade de converter rapidamente o texto para hyperlinks no chat;
- p) Não bloquear por bloqueadores de pop-up;
- q) Proteção contra sistemas automatizados de spam (captcha)
- r) Auto reconectar se a conexão com a internet cair;

18.5.2. Os serviços de atendimentos, via Chat, serão disponibilizados 24 horas por dia, 07 dias por semana. Os demais serviços serão disponibilizados de acordo com a demanda definida pela COSANPA.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

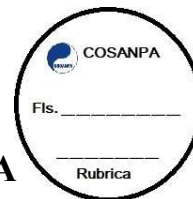
### **18.6. CHAT- FUNCIONALIDADES DIPOSNÍVEIS AO OPERADOR**

- a) Possibilidade de colocar em modo ausente;
- b) Histórico de conversa com pesquisa através de filtros;
- c) Vinculação e acesso imediato a conversas antigas;
- d) Possibilidade de transferência de bate-papo;
- e) Bloquear visitantes indesejados;
- f) O administrador poderá ver chats ativos;
- g) O administrador poderá assumir o bate-papo;
- h) Relatórios estatísticos diários;
- i) Recuperação de senha do operador;
- j) Grupos de operadores (Departamentos);
- k) Possibilitar atribuir o operador a vários grupos;
- l) Grupo de mensagens padrão;
- m) Capacidade de selecionar o grupo na pesquisa pré-chat;
- n) Botão do grupo com status online off-line;

### **18.7. CHAT- FUNCIONALIDADES DIPOSNÍVEIS PARA ADMINISTRAÇÃO**

- a) Possibilidade de colocar em modo ausente;
- b) Histórico de conversa com pesquisa através de filtros;
- c) Vinculação e acesso imediato a conversas antigas;
- d) Possibilidade de transferência de bate-papo;
- e) O administrador poderá ver chats ativos;
- f) O administrador poderá assumir o bate-papo;
- g) Relatórios estatísticos diários;
- h) Recuperação de senha do operador;
- i) Grupos de operadores (Departamentos);
- j) Possibilitar atribuir o operador a vários grupos;
- k) Grupo de mensagens padrão;
- l) Capacidade de selecionar o grupo na pesquisa pré-chat;
- m) Botão do grupo com status online off-line;
- n) Ativar e desativar recursos

18.8. Qualquer hardware a ser instalado deve ser novo e sem uso, não sendo aceitos equipamentos usados ou remanufaturados, devendo possuir certificado (PABX/IP) e o equipamento de homologação junto à ANATEL;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

18.8.1. O Certificado da ANATEL deverá ser do equipamento e não apenas de placas de comunicação;

### **19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

19.1. 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;

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

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

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

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

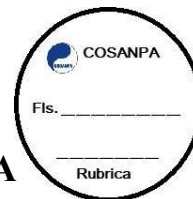
19.6. Fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os comprovantes de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciários;

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

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

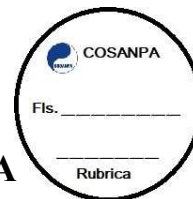
19.9. Respeitar o direito autoral da CONTRATANTE sobre todo o material desenvolvido e/ou implantado por força desta contratação e de outros instrumentos semelhantes, bem como, os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados, de acordo com o ANEXO III (Termo de Responsabilidade e confidencialidade de sigilo de informação);

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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- 19.11. 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;
- 19.12. Levar, imediatamente, ao conhecimento da CONTRATANTE, quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho, para adoção das medidas cabíveis;
- 19.13. Acatar as instruções e observações que emanem da CONTRATANTE refazendo, sem ônus, qualquer trabalho não aceito;
- 19.14. Garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento, durante o expediente de atendimento;
- 19.15. 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;
- 19.16. Apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;
- 19.17. Fornecer cinco perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de atendimento (CRM) para uso da CONTRATANTE;
- 19.18. Manter preventiva e corretivamente a central telefônica e demais equipamentos englobados na prestação do serviço;
- 19.19. 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;
- 19.20. 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;
- 19.21. 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;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

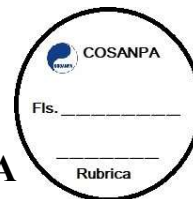
- 19.22. Disponibilizar todos os serviços relativos à instalação, configuração e manutenção do software (CRM);
- 19.23. Disponibilizar em sua sede a infraestrutura básica ao funcionamento do serviço, tais como: espaço físico, bens móveis, equipamentos e infraestrutura elétrica e lógica;
- 19.24. Viabilizar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de comunicação da CONTRATANTE, a alteração do cardápio de atendimento;
- 19.25. Responsabilizar-se pelo pagamento dos serviços de telefonia, referente à assinatura do tronco de suporte ao serviço; e
- 19.26. 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.
- 19.27. Não será admitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto licitado, salvo por expressa autorização da CONTRATANTE.

### **20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 20.1. 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 14 deste Termo de Referência;
- 20.2. Desenhar e especificar, com o apoio da CONTRATADA, o workflow do atendimento, prazos e procedimentos;
- 20.3. Definir e acompanhar a implantação e supervisionar o projeto que dará suporte a interconectividade entre os sites da CONTRATADA e da CONTRATANTE
- 20.4. Estabelecer as condições de segurança da informação da CONTRATANTE no uso da CONTRATADA; e
- 20.5. Fornecer as informações necessárias ao funcionamento da Central de Atendimento.

### **21. PENALIDADES**

- 21.1. 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.



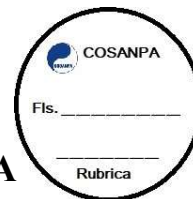
## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

### 22. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 22.1. A prestação do serviço de atendimento em plena condição de operação, deverá se dar em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato entre a CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 22.2. Deverá seguir as recomendações e normas relacionadas ao serviço de atendimento telefônico - Call Center, observando as orientações da CONTRATANTE.
- 22.3. 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;
- 22.4. 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;

### 23. REQUISITOS EXIGIDOS À EMPRESA LICITANTE

- 23.1. Apresentar declaração ou atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou privado, que devam comprovar a aptidão de desempenho em **serviço pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o do objeto licitado**, contendo as seguintes características mínimas:
  - 23.1.1. Prestação de serviços de atendimento não presencial, tais como Call Center ou outros de, no mínimo, 14 (quatorze) postos de atendimento, mediante atendimento exclusivo a um único cliente;
  - 23.1.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
  - 23.1.3. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois configura situação equivalente para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

23.1.4. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação.

23.2. Declaração de que possui ou instalará filial ou escritório administrativo, na cidade de Belém estado do Pará ou Região Metropolitana de Belém, a ser realizado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato. (modelo próprio)

### **24. DOS PRAZOS:**

24.1. Os serviços contratados são de natureza continuada e terá seu prazo para execução de 12 (doze) meses, podendo ocorrer prorrogação nos termos da LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016.

### **25. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

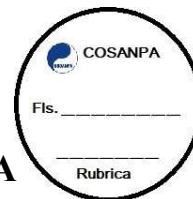
25.1. O pagamento será mensal, feito em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação e aceitação da Nota Fiscal pela Diretoria Financeira, aprovada pelo departamento gestor do contrato.

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

26.1. 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.

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

26.3. 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;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

26.4. 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;

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

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

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

26.8. Todas as medições de serviços serão contabilizadas efetivamente e aprovadas pela COSANPA;

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

### **27. REAJUSTE DE PREÇOS**

27.1. 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.

### **28. FONTE DO RECURSO**

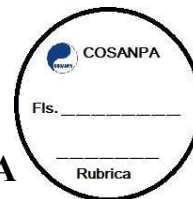
28.1. Os serviços serão pagos através de recursos próprios da COSANPA, conforme conta abaixo:

- Conta Orçamentária 324177.4373511.995100.10000.2210.0999

- Fonte: 40 – Recursos Próprios

### **29. GARANTIA CONTRATUAL**





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

29.1.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.

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

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

30.1. 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.

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

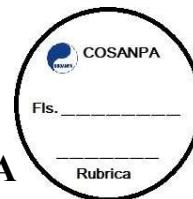
30.2. A fiscalização dos serviços seguirá o disposto neste Termo de Referência e no Contrato firmado junto à COSANPA.

30.3. 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.

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

30.4.1. Fiscalização Inicial (No início do CONTRATO):

- a) Elaborar planilha-resumo de todo o contrato administrativo firmado. Tal planilha conterá todos os empregados terceirizados que prestarão serviços,



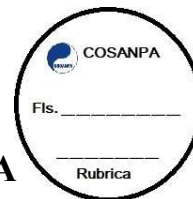
## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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;
- e) O salário não pode ser inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria;
- 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, entre outros);

### **30.4.2. 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;
- 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;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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.

### **30.4.3. 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.

### **30.4.4. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS PERTINENTES À FISCALIZAÇÃO:**

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

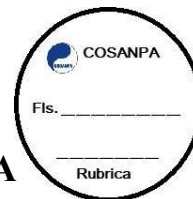
b) Acompanhar o comportamento e assiduidade dos terceirizados (Atendentes e Encanadores);

c) Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da empresa CONTRATADA que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização;

d) Recusar os serviços executados que não atenderem as especificações estabelecidas neste termo;

e) A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar à fiscalização, 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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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.

### **31. DO FORO**

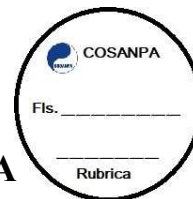
31.1. Fica eleito o foro da Sede da Comarca de Belém, Estado do Pará, como componente para solucionar eventuais pendências decorrentes do contrato a ser firmado a partir deste Termo de Referência, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha ser.

Belém, \_\_\_\_ de maio de 2022.

### **APENSO I**

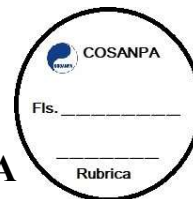
➤ **CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS EXECUTADOS  
PELA CENTRAL DE  
ATENDIMENTO DA COSANPA.**

- 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;



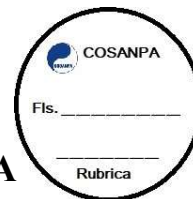
**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- Alteração de vencimento de fatura;
- Cadastro de endereço de correspondência;
- Alteração de endereço de correspondência;
- Manutenção de cavalete padrão;
- Instalação de hidrômetro;
- Substituição de hidrômetro
- Remoção de hidrômetro;
- 2 via ou fornecimento de código de barra;
- 2 via por e-mail
- 2 via por fax;
- Consulta de débito;
- Análise de ligação/consumo;
- Simulação de parcelamento de débito;
- Negociação de débito do interior;
- Informação de endereço de correspondência;
- Informação de devolução de valores;
- Informação de serviços com protocolo;
  
- Informação para atendimento presencial;
- Informação para atendimento de cliente corporativo;
- Informação de cliente órgão público;
- Informação sobre a qualidade da água;
- Informação sobre falta d'água
- Informação sobre esgoto;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

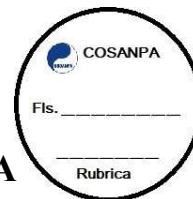
- Denúncia de ramal clandestino/religação abusiva;
- Dúvidas, reclamações, sugestões e elogio;
- Outros:
  - Aferição de hidrômetro
  - Alteração do vencimento de fatura
  - Confirmação de rede de esgoto
  - Consulta de débito
  - Corte/supressão a pedido o cliente (precisamos de autorização para gerar)
  - Denúncias
  - Desobstrução de ramal de esgoto
  - Desobstrução de rede de esgoto
  - Devolução de valores/pagamento em duplicidade
  - Emissão de 2ª via de fatura
  - Emissão de certidão negativa de débito
  - Emissão de guias de pagamento
  - Esclarecimento sobre serviços/informações gerais
  - Informação de serviços solicitados (laudo de RA e OS)
  - Informação sobre falta de água
  - Informar vencimento alternativo
  - Instalação de hidrômetro
  - Manter e inserir cliente
  - Manutenção preventiva de hdt Manutenção cavalete padrão
  - Pesquisa de vazamento – geofone
  - Religação de ramal de água



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- Religação de ramal de água: corte indevido
- Remoção de hidrômetro
- Retirada de vazamento na rede de esgoto
- Retirada de vazamento no cavalete
- Retirada de vazamento no ramal
- Retirada de vazamento no ramal de esgoto 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**

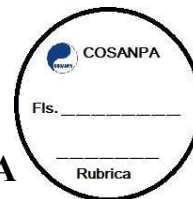


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **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 Instalação de ramal de esgoto
  - Localizar imóvel
  - Localizar imóvel: orçamento instalação de agua
  - 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

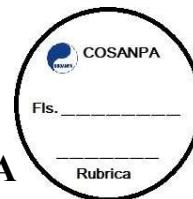




**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**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

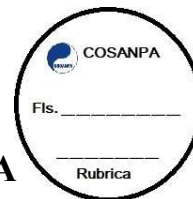


**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

Tempo médio de início de atendimento (tempo médio na fila de espera) por hora / por dia / por mês	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário
Número médio de usuários na fila por hora / por dia / por mês, ano.	Recursos de telefonia	Diário
Tempo médio de atendimento por hora / por dia / por mês, ano.	Recursos de telefonia	Diário
Registro de ocorrências (situações requeridas pelos clientes não previstas no banco de informações)	Software (CRM)	Diário
Relatórios sobre chamadas derivadas da URA, percentual de ligações atendidas até 20 (vinte) segundos e percentuais de ligações abandonadas na forma especificada neste termo, para que se possa aferir o nível de qualidade do serviço, conforme item 3.2.	Recursos de telefonia integrados com o CRM	Diário



**COMPANHIA DE SANEAMENTO  
DO PARÁ**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **APENSO III -TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DE SIGILO DEINFORMAÇÃO**

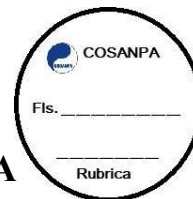
#### **TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE**

Pelo presente instrumento de confidencialidade, de um lado:

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

e, de outro lado:

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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

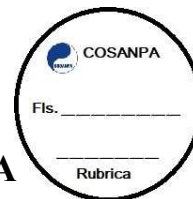
### **CONSIDERANDO:**

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

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

Comprometem-se, outrossim, as partes, a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus prepostos faça uso desses **DADOS CONFIDENCIAIS** de forma indevida.

**Parágrafo único:** Englobam os **DADOS CONFIDENCIAIS**, ainda, informações relativas a planos de negócios, produtos ou serviços, projeções financeiras, patentes, aplicações de patentes, objetos de computação, código fontes, invenções e modelos de utilidade em geral, investigações, processos, desenhos, mercado, finanças, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, plantas, ou qualquer outra informação fornecida



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

de uma parte à outra, bem como anotações, análises, compilações, estudos e demais documentos elaborados pelas partes.

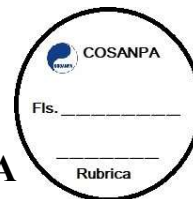
**Cláusula segunda:** As partes concordam que todas as informações trocadas deverão ser tratadas como sigilosas e restritas, e que nenhuma das partes deverá divulgar as referidas informações a terceiros sem o prévio consentimento por escrito da outra parte. Neste sentido, as partes concordam em manter 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 semcausa, nos termos dos artigos 884, 885, da Lei nº 10.406/02 (Código Civil).

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

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

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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

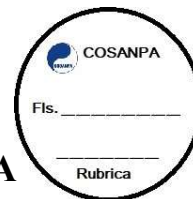
**Cláusula terceira:** As presentes disposições de sigilo se aplicam também aos prepostos das partes, que terão acesso às informações, em virtude da relação comercial e/ou contratual mantida entre as partes. Neste sentido, nos termos das cláusulas quarta e oitava, as partes se obrigam, neste ato, a dar 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.



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

**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

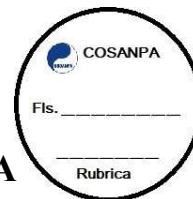
**Cláusula décima:** Quando solicitado pelas partes, estas devolverão todos os originais, cópias, reproduções, resumos, ou outros **DADOS CONFIDENCIAIS**, ou, a critério das partes, garantirão que os mesmos tenham sido destruídos.

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

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

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

**Cláusula décima quarta:** Todas as obrigações referentes a confidencialidade estabelecidas nos termos deste Instrumento permanecerão válidas mesmo no caso de



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

alterações, cancelamento ou não estabelecimento efetivo de relações contratuais entre as partes, **devendo ser respeitado o prazo de 01 (um) ano, estabelecido na cláusula segunda.**

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

**Cláusula décima sexta:** O presente contrato não poderá ser rescindido por qualquer das partes enquanto nas mesmas situações contempladas no 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 por máquina, com legendas adequadas que as identifique imediatamente para evitar sua exposição em locais indevidos;

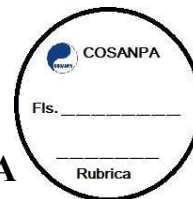
c) Registrar e investigar todas as tentativas não autorizadas de obter acesso aos **DADOS** ou divulgação dos **DADOS CONFIDENCIAIS** sem autorização;

d) Resguardar seus locais de trabalho, onde cópias dos **DADOS CONFIDENCIAIS**, que 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.





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**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 fielcumprimento deste contrato, a qualquer tempo.

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

**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 todaa sociedade.

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

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

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

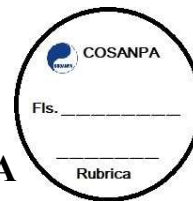
**Cláusula vigésima oitava:** E por estarem, assim, CONTRATANTE e CONTRATADA, de pleno acordo com o disposto neste termo de confidencialidade, rubricam-no em todas as vias e, ao final, assinam-no, juntamente com 2 (duas) testemunhas, em duas vias de igual teor e forma, para os fins de direito.

**Belém, xx de xxxxxxxx de xxxx.**

**COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ**



**COMPANHIA DE SANEAMENTO  
DO PARÁ**



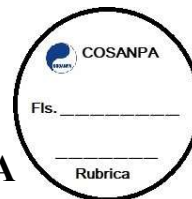
**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**CONTRATADA**

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
**Nome :**  
**RG n.º:**

\_\_\_\_\_  
**Nome :**  
**RG n.º:**



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

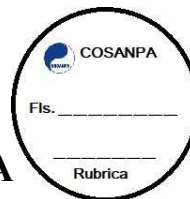
### APENSO IV MATRIZ DE RISCOS

**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; Risco de paralisação dos serviços	CONTRATANTE

**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

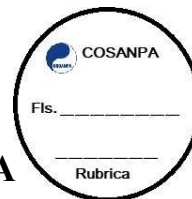


**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

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
-----	--	--	--	---------------

**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 CCONTRATADA	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	Variação 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
			Necessidade de reexecutar	
			Atrasos no cronograma	

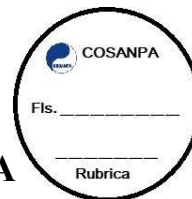


EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

3.6	Falha técnica/Negligência	Erros na execução das procedimentos	Aumento de custos	CONTRATADA
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

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



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

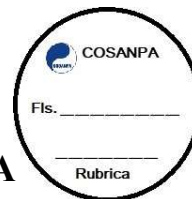
**Tabela 5 - Riscos Fiscais**

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

**APENSO V**

**MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**TABELA I**



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

<b>Modelo de apresentação de proposta</b>			
<b>EQUIPE DE ATENDIMENTO</b>	<b>Qtd</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor anual</b>
<b>Atendentes (A)</b>	31		
<b>Supervisores (B)</b>	2		
<b>Coordenador (C)</b>	1		
<b>TOTAL (A+B+C)</b>		<b>Valor mensal</b>	<b>Valor anual</b>

Total por extenso: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
2022.

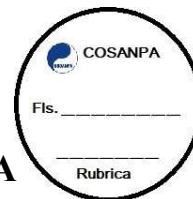
Total= R\$: \_\_\_\_\_

Total por extenso: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
2022.

**APENSO VI – Descritivo para Formação do Preço -  
Termo de Referência**

Pesquisa de Mercado 01/2022 USGN – DM de 2022.  
de junho

Belém, 29



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

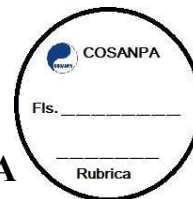
**OBJETO:** contratação de serviços operacionais e de gestão para atendimento não presencial ao cliente da COSANPA, compreendendo o planejamento, implantação, customização, treinamento e operação, por meio dos seguintes canais: Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech – Texto para Voz); Chat; E-mail; Quiosques (TOTEM) ATM (automated tellermachine) de auto-atendimento.

**DETALHAMENTO DO OBJETO:** Fornecimento de infraestrutura 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:**

- a) 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);
- b) O serviço será executado exclusivamente nas dependências da CONTRATADA.





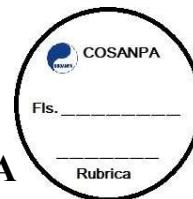
## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

### **ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:**

- a) Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- b) Sistema de gravação online;
- c) Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;
- d) Unidade de Resposta Audível - URA;
- e) Cancelamento de eco;
- f) Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;
- g) Fila de espera; e
- h) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 08007071 195, em nome da COSANPA.

### **ESTRUTURA MÍNIMA DE CONTACT CENTER:**

- Desenvolvimento e manutenção de aplicativo com identidade visual da COSANPA, para dispositivos móveis, para as plataformas Android e IOS, para atendimento ao cliente, com disponibilidade das seguintes funcionalidades a seguir:
  - a) Chat online;
  - b) 2ª via de conta;
  - c) Consulta de débito;
  - d) Negociação de dívida;
  - e) Informar falta de água;
  - f) Informar Vazamento;
  - g) Solicitar religação;
  - h) Revisão de consumo;
  - i) Revisão de Categoria/Economia;
  - j) Solicitar 1ª instalação de Ramal de Água;
  - k) Certidão negativa de débitos do imóvel;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

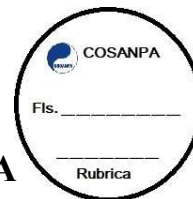
- l) Certidão negativa de débitos do cliente;
- m) Denunciar fraude; e
- n) Outros Assuntos.
  - Sistema CRM (Customer Relationship Management);
  - Integração CTI com a plataforma de telefonia;
  - Módulos de telemarketing receptivo e ativo (este para retorno de chamadas, inclusive as não atendidas);
    - 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;
    - Integração ao Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN com um módulo gerencial para disponibilização de informações pelo guia de informações de forma dinâmica e atualizada;
    - Ser configurado com o sistema operacional LINUX, bem como Banco de Dados Relacional (PostgreSQL);

### **EQUIPE MÍNIMA DE ATENDIMENTO:**

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

### **SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO QUE POSSIBILITE A COSANPA:**

- I. Gerenciar em tempo real todos os canais de atendimento direto da COSANPA em Belém ou em outra localidade do estado do Pará.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

II. Gerar relatórios em vários formatos como pdf, xls, odf e outros que permitam gerar relatórios e/ou extrair dados de períodos de 01 (um) dia e/ou 03(meses).

III. Dispor de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que:

- a) Forneça o número de protocolo
- b) Permita que o atendente registre as informações do atendimento conforme solicitação da COSANPA.
- c) Armazenar os dados do atendimento, tais como: data, horas de início e término, serviço relacionado e atendente;
- d) Permita que mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos nos últimos 3 meses.

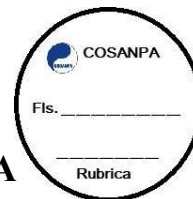
IV. Tela Monitoramento que permite a COSANPA realizar monitoramento de todas as atividades da Central de relacionamento em tempo real. Onde devem ser disponibilizadas os atendimentos de todos os canais realizados naquele momento pelos profissionais da Central de relacionamento. As informações definidas devem ser apresentadas no mínimo conforme abaixo e/ou solicitação da COSANPA:

- a) Atendentes logados
- b) Atendentes Ativos
- c) TMA
- d) TME
- e) Número de ligações Atendidas
- f) Número de ligações abandonadas,
- g) Número de Chats realizados
- h) Ligações na URA

A Licitante deverá prover ferramentas e aplicativos que permitam desenvolvimento e programação da URA. Tal programação poderá ser modificada sempre que a COSANPA considerar necessário. A URA deverá disponibilizar da ferramenta *TTS (Text ToSpeech)*;

**CARDÁPIO URA, DEVERÁ SER DISPONIBILIZADO PELA CONTRATADA:**

I. COSANPA/PA 24 Horas (menu inicial):



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

Bem-vindo ao Disk COSANPA/PA, [Bom dia, Boa tarde, Boa noite], selecione a opção desejada:

- 1- Informação;
- 2- Consulta contas em aberto;
- 3- Emissão de segunda via de conta;
- 4- Obter valores dos serviços prestados pela COSANPA/PA;
- 5- Obter ligação /religação;
- 6- Obter análise de ligação/consumo;
- 7- Agendamento Balcão COSANPA/PA;
- 8- Falar com um dos nossos atendentes.

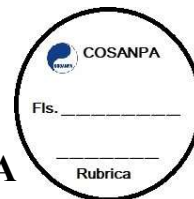
### **QUIOSQUES (TOTEM) ATM:**

O Terminal de autoatendimento deverá ser disponibilizado nos locais a serem definidos pela Companhia de Saneamento do Pará - COSANPA no limite da jurisdição deste estado para prestação de serviços diretamente aos usuários.

<b>Descrição</b>	<b>Qtde</b>
O Terminal de Autoatendimento deve conter sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica	<b>06</b>

Os Terminais de Autoatendimento deverão ser distribuídos em pontos estratégicos e de fácil acesso ao cidadão, permitindo assim, que o mesmo verifique suas informações sobre vencimentos, débitos, segunda via de boleto e outros, com praticidade, conforto e segurança, reduzindo as demandas e filas de espera do atendimento humano, assim dever possuir as funcionalidades mínimas abaixo:

- a) Disponibilizar ao cidadão que realize os serviços da COSANPA



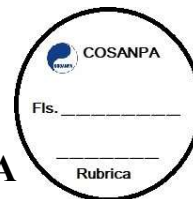
## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

como:

- Emissão de 2º Via ou extrato de débito;
  - Negociação de débito;
  - Religação de água com guia de pagamento;
  - Vazamento;
  - Verificação de falta d'água;
- b) Disponibilizar recursos de impressão para todos os serviços disponibilizados.
- c) Disponibilizar as opções de consultas.
- d) Possuir um sistema integrado ao **Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN** com um módulo gerencial para disponibilização de informações pelo guia de informações de forma dinâmica e atualizada.
- e) Permitir a geração do registro de todas as operações realizadas pelo usuário em sua utilização.
- f) Disponibilizar mecanismos de controle de acesso externo ao Sistema GSAN para segurança de dados.

### INFORMAÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE FORMAÇÕES DE PREÇOS

- a) Os materiais e equipamentos, tais como, Estrutura Telefônica, Contact Center e Quiosques, deverão incidir seus custos na composição do item de Atendente.
- b) Deverá ser apresentada uma planilha de formação de Preços para cada TURNO de trabalho do item de Atendente informada no item 5.3.9 deste termo.
- c) Deverá usar como base salarial e demais custos incidentes, a convecção coletiva de trabalho (CCT) SEAC X SINELPA válida, no que couber.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- d) As alíquotas dos tributos deverão ser cotadas em conformidade com a natureza de cada licitante, cumprindo a legislação vigente, tanto a nível federal quanto a nível estadual, municipal e/ou distrital e observando a Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017, notadamente quanto à vedação de cotação do IRPJ e da CSLL.

A empresa CONTRATADA deverá ter equipe apta para desenvolver os serviços de acordo com este Termo de referência seguindo a solicitação de demanda conforme critério da COSANPA.

Para atendimento das prerrogativas de elaboração de Termo de Referência, quanto a análise de composição de preço, abaixo apresento resultado de Pesquisa de Mercado, cuja metodologia se deu mediante apresentação de propostas solicitadas por e-mail.

Respeitosamente,

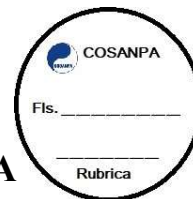
**Lucas Farache**  
**Gestor US-Gestão de Negócios**  
**Diretoria de Mercado – COSANPA**

### **MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**MODELO DE PLANILHA COM BASE NO ANEXO VII-D DA INSTRUÇÃO  
NORMATIVA Nº 5, DE 25 DE MAIO DE 2017, ATUALIZADA PELA  
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 20 DE SETEMBRO DE 2018**

#### **COMPANHIA DE SANEAMENTO DO ESTADO DO PARÁ – COSANPA**

Nº Processo	
Licitação nº	



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

**Dia / /2022 às XX:00horas (horário de Brasília/DF)**

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

<b>A</b>	Data	00/00/2022
<b>B</b>	Município/UF	PA
<b>C</b>	Ano Acordo, Convenção	
<b>D</b>	Nº de meses de execução contratual	12

### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade total a contratar</b>
	POSTO	

### 1. MÓDULOS MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

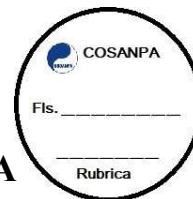
<b>Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra</b>		
<b>1</b>	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	
<b>2</b>	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
<b>3</b>	Salário Normativo da Categoria Profissional	
<b>4</b>	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	
<b>5</b>	Data-Base da Categoria (dia-mês-ano)	

**Nota 1:** A planilha será calculada considerando o **valor mensal** do empregado.

### MODULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Quantidade.</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário Base	1	R\$ -
	<b>Total da Remuneração</b>		<b>R\$</b>

**Nota 1:** O Módulo 1 refere-se ao **valor mensal devido ao empregado** pela prestação do serviço no período de 12 meses.



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

### MODULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

#### Submódulo 2.1: 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33	R\$ -
B	Férias e Adicional de Férias	11,11	R\$ -
	<b>TOTAL</b>		<b>R\$ -</b>

**Nota 1:** Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina, férias e adicional de férias. **(Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018).**

**Nota 2:** O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

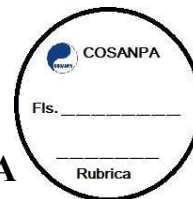
**Nota 3:** Levando em consideração a vigência contratual prevista na Lei nº 13.303/16, a rubrica férias tem como objetivo principal suprir a necessidade do pagamento das férias remuneradas ao final do contrato de 12 meses. Esta rubrica, quando da prorrogação contratual, torna-se custo não renovável.

**(Incluído pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

#### Submódulo 2.2: Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições:

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	%	Valor (R\$)
A	INSS	20,00	R\$ -
B	SESC ou SESI	1,50	R\$ -
C	SENAI ou SENAC	1,00	R\$ -
D	INCRA	0,20	R\$ -
E	Salário Educação	2,50	R\$ -
F	FGTS	8,00	R\$ -
G	Seguro Acidente de Trabalho / FAP (RAT X FAP Padrão "1")		R\$ -
H	SEBRAE	0,60	R\$ -
	<b>TOTAL</b>		<b>R\$ -</b>





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**Nota :** Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1. **(Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018).**

### **Submódulo 2.3: Benefícios Mensais e Diários**

<b>2.3</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio-Refeição/Alimentação (vales, cesta básica, etc)	R\$ -
C	Assistência Médica e Familiar	R\$ -
D	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$ -
E	Outros (especificar)	R\$ -
	<b>Total de Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ -</b>

**Nota 1:** O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

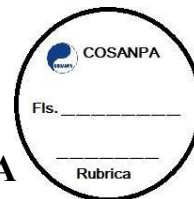
**Nota 2:** Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º desta Instrução Normativa.

### **Quadro-Resumo do Modulo 2 - Encargos, Benefícios Anuais, Mensais e Diários**

<b>2</b>	<b>Encargos, Benefícios Anuais, Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	R\$ -
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ -
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ -
	<b>Total de Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ -</b>

### **MODULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO**

<b>3</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado		R\$ -
B	Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado		R\$ -



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA

C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$ -
D	Aviso prévio trabalhado		R\$ -
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
	<b>TOTAL</b>		<b>R\$ -</b>

### MODULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

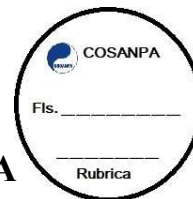
**Nota 1:** Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas na legislação. **(Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018).**

#### Submódulo 4.1: Substituto nas Ausências Legais:

4.1	Ausências Legais	%	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		R\$ -
B	Substituto na cobertura de Ausência legais		R\$ -
C	Substituto na cobertura de Licença-paternidade		R\$ -
D	Substituto na cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho		R\$ -
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		R\$ -
F	Substituto na cobertura de Outras Ausências		R\$ -
	<b>TOTAL</b>		<b>R\$ -</b>

### MODULO 5: INSUMOS DIVERSOS

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais	R\$ -



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

C	Equipamentos	R\$ -
D	Outros (especificar)	R\$ -
	<b>Total de Insumo Diversos</b>	<b>R\$ -</b>

**Nota:** Valores mensais por empregado.

**MODULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

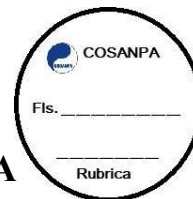
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base Calculo	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	R\$ -		R\$ -
B	Lucro	R\$ -		R\$ -
C	Tributos			
	C.1. Tributos Federais	R\$ -		R\$ -
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)			R\$ -
	C.3 Tributos Municipais (ISS)	R\$ -		R\$ -
	<b>TOTAL</b>			<b>R\$ -</b>

**Nota 1:** Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

**Nota 2:** O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

**QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual	Valor unit. (R\$)
A	Modulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ -
B	Modulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Modulo 3 - Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Modulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -
E	Modulo 5 - Insumos Diversos	
	<b>Subtotal (A+B+C+D+E)</b>	
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$ -

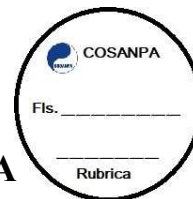


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

	<b>Valor Total por Empregado</b>	<b>R\$ -</b>
--	----------------------------------	--------------

### **INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DA PLANILHA**

- (1) A metodologia de composição dos preços dos serviços é baseada nos modelos e orientações da Instrução Normativa nº 05/2017, atualizada pela Instrução Normativa nº 07/2018 do Ministério da Economia.
- (2) As planilhas de custos e formação de preços são meramente estimativas, cabendo ao licitante preenchê-las e apresentá-las, em conformidade com sua realidade e com o previsto no edital.
- (3) Os salários normativos utilizados na elaboração das planilhas são os definidos pela Convenção Coletiva de Trabalho vigente à época da publicação do Edital.
- (4) Se até a data da abertura do pregão entrar em vigor norma que determine novo salário para a categoria, o licitante deve levar em consideração na formulação de sua proposta as alterações que porventura ocorram com a vigência das novas regras.
- (5) Para o cálculo dos insumos “vale-transporte” e “vale-refeição”, levou-se em consideração a jornada de trabalho de segunda a sexta-feira e a média 22 (vinte e dois) dias úteis.
- (6) Os valores unitários dos insumos “vale-transporte” e “vale-refeição” correspondem, respectivamente, à tarifa atualmente vigente no Município e ao definido pela Convenção Coletiva de Trabalho vigente à época da publicação do Edital.
- (7) Segundo jurisprudência do Tribunal de Contas da União (Acórdãos nº 64/2010, nº 1.442/2010; e nº 1.319/2010 2ª Câmara) os custos com treinamento/capacitação/reciclagem já estão contemplados no item “despesas administrativas”.
- (8) Para os tributos (ISS, COFINS e PIS) o licitante deverá elaborar sua proposta e, por conseguinte, suas planilhas de composição de custos e formação de preços com base no regime de tributação ao qual estará submetido durante a execução do contrato.
- (9) Conforme Acórdão 1.529/2006 – Plenário - TCU, o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro – CSLL não podem ser repassados aos custos do contrato, por serem tributos de natureza direta e personalística, que oneram diretamente o contratado.
- (10) Nos preços deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato.
- (11) Os custos com equipamentos e uniformes também deverão ser demonstrados, com a finalidade de constatação dos preços ofertados.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- (12) Os orçamentos dos licitantes deverão contemplar todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados no Termo de Referência.
- (13) Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.
- (14) O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.
- (15) Para o cálculo do Seguro Acidente de Trabalho (RAT X FAP), será considerado o FAP=1 (Padrão), conforme adotado pelo TCU. A licitante deve preencher o referido item das planilhas de composição de custos e formação de preços **com o valor de seu FAP**, a ser comprovado no envio de sua proposta adequada ao lance vencedor, mediante apresentação do relatório FAPWEB ou outro documento apto a fazê-lo. Caso o FAP seja declarado acima de 1,00 o custo a maior deverá ser suportado pela CONTRATADA.
- (16) **As planilhas de custo deverão ser entregues acompanhadas das respectivas Memórias de Cálculos**

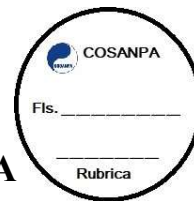
### **ANEXO – II MODELO DE DECLARAÇÕES**

01

#### **MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP**

Ref.: (Identificação da Licitação)

....., inscrito no CNPJ nº .....,  
por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a)  
....., portador (a) da Carteira de Identidade nº  
....., **DECLARA** que é microempresa ou empresa de pequeno  
porte, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar nº 123/2006,  
de 14 de dezembro de 2006, cujo termos declaro conhecer na íntegra, e está



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no certame em epígrafe.

(Local e data) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

*[ Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal ]*

*[ Dados da Declarante: Razão Social e Nº do CNPJ ]*

02

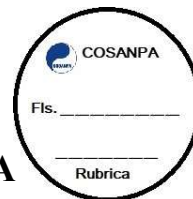
**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES HABILITATÓRIAS**

.....  
(nome da empresa) CNPJ ou CIC n.º ....., declara, sob as penas da Lei e em cumprimento ao disposto no art. 4.º, inciso VII da Lei n.º 10.520/02, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Pregão Eletrônico nº xx/202x– COSANPA.

(Local e data) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022



**COMPANHIA DE SANEAMENTO  
DO PARÁ**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

*[ Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal ]*

*[ Dados da Declarante: Razão Social e Nº do CNPJ ]*

03

### **DECLARAÇÃO DE SUPERVENIÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DE HABILITAÇÃO**

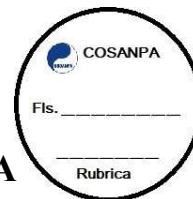
Ref.: (Identificação da Licitação)

.....(razão social), inscrito no CNPJ nº....., com sede na ..... nº....., cidade....., Estado....., por intermédio do seu(s) representante(s) legal(is), Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF/MF sob o nº....., DECLARA, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

(Local e data) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

*[ Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal ]*

*[ Dados da Declarante: Razão Social e Nº do CNPJ ]*



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

04

**DECLARAÇÃO QUE NÃO EMPREGA MENOR DE IDADE, SALVO NA  
CONDIÇÃO DE APRENDIZ**

Ref.: (Identificação da Licitação)

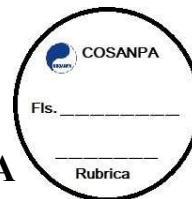
\_\_\_\_\_ (nome da empresa), inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ Órgão expedidor \_\_\_\_\_ e do C.P.F nº \_\_\_\_\_,

DECLARA, para fins de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( )  
(Assinalar com "x" a ressalva acima, caso verdadeira)

(Local e data) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022





**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

*[ Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal ]*  
*[ Dados da Declarante: Razão Social e Nº do CNPJ ]*

05

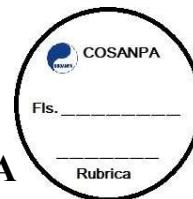
**DECLARAÇÃO DE NÃO TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO**

Ref.: (Identificação da Licitação)

\_\_\_\_\_ inscrito  
no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu  
representante \_\_\_\_\_ legal o (a) Sr. (a)  
\_\_\_\_\_, portador da Carteira de  
Identidade \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_  
DECLARA para fins do disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do  
art. 5º da Constituição Federal de 05 de outubro de 1988, que não possui em  
minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou  
forçado.

(Local e data) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

*[ Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal ]*  
*[ Dados da Declarante: Razão Social e Nº do CNPJ ]*



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

06

### **DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

Ref.: (Identificação da Licitação)

\_\_\_\_\_ (*representante do licitante*), portador da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, como representante devidamente constituído de \_\_\_\_\_ (*identificação do licitante*, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_), doravante denominado (Licitante), para fins do disposto no Edital da presente Licitação, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar da presente Licitação foi elaborada de maneira independente (pelo Licitante), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

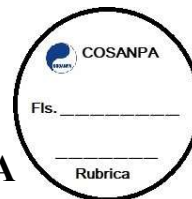
(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente Licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente Licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou



**COMPANHIA DE SANEAMENTO  
DO PARÁ**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente Licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

(Local e data) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

*[ Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal ]*

*[ Dados da Declarante: Razão Social e Nº do CNPJ ]*

### **ANEXO – III (MINUTA DE CONTRATO)**

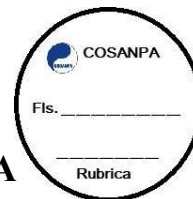
**CONTRATO Nº 00/0000 – COSANPA.**



**COMPANHIA DE SANEAMENTO DO  
ESTADO DO PARÁ**

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE  
CONTRATO QUE ENTRE SI  
CELEBRAM A COMPANHIA DE  
SANEAMENTO DO PARÁ –  
COSANPA E A EMPRESA  
....., PARA A  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
OPERACIONAIS E DE GESTÃO NÃO  
PRESENCIAL 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 - DF, Sr. **José Antonio Lima de Souza**



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

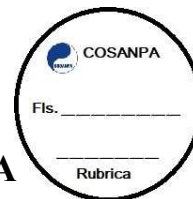
e por seu Diretor de Mercado - DM, Sr. **Maurício Otávio de Almeida**, e a empresa ....., inscrita no CNPJ nº ....., com sede na ..... nº....., bairro ....., Município de ....., Estado ....., CEP: ....., telefone: (xx) ....., endereço eletrônico: .....doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por seu sua ....., Sr. ...., nacionalidade, inscrito no CPF ..... e portador do RG ..... – SSP/... têm entre si justa e contratada a assinatura deste Acordo, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 16/2022 – 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 prestação de serviços operacionais e de gestão para atendimento não presencial ao cliente da COSANPA, compreendendo o planejamento, implantação, customização, treinamento e operação, por meio dos seguintes canais: Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (texttoSpech – Texto Voz), Chat, E-mail, Quiosques (Totem), ATM (automated tellermachine) de autoatendimento.

**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 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, ou decorrentes do **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 001/2022 (Anexo I)**, do **Pregão Eletrônico nº 16/2022 – COSANPA**, ou 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 prestação do Contrato;



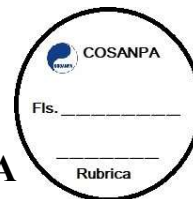
## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**b)** Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições de preço, prazo e forma de pagamento estabelecidas nas Cláusulas sexta e sétima deste Instrumento.

**CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** Além de outras estabelecidas no Edital, ou decorrentes do **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 001/2022 (Anexo I)**, do **Pregão Eletrônico nº 162022 – COSANPA**, ou deste Contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a)** Executar os serviços na forma, no prazo, no local e de acordo com o objeto, a descrição dos serviços e os anexos, do **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 001/2022, (Anexo I)**,
- b)** Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas necessárias à boa e perfeita execução do objeto contratual;
- c)** Manter durante toda a execução deste Contrato as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas na licitação;
- d)** Não transferir ou ceder a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratual;
- e)** Reparar e corrigir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto contratual, se verificado vício, defeito ou incorreção resultantes do serviço executado;
- f)** Credenciar junto à **CONTRATANTE** um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução deste Contrato;
- g)** Responder por qualquer dano pessoal ou material causado durante a execução deste Contrato;
- h)** Após a execução deste Contrato, apresentar à **CONTRATANTE**, junto com a Nota Fiscal/Fatura de cobrança correspondente ao serviço prestado devidamente atestada e visada pela unidade de fiscalização do Contrato, comprovante do pagamento dos salários, férias e rescisão de contrato de todos os seus empregados vinculados à prestação do serviço contratado e da GFIP, referente ao mês anterior à prestação do serviço, CND junto ao INSS e do CRF junto à CEF.

**CLÁUSULA QUINTA – POSSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO CONTRATUAL POR ACORDO ENTRE AS PARTES:** Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos e;

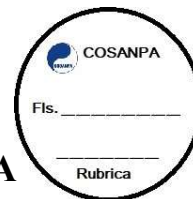


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- a) Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei Federal nº 13.303/16 e RILC/COSANPA;
- b) Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- c) Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- d) Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;
- e) Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.
- f) Caberá prorrogação contratual quando não ocorrer atraso injustificado do cronograma físico-financeiro, por responsabilidade determinada na matriz de risco à **CONTRATADA**.

**CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR CONTRATUAL:** Importa o presente Contrato no \_\_\_\_\_ valor \_\_\_\_\_ global \_\_\_\_\_ de **RS**.....(.....), incluindo a mão de obra, impostos, material, 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 de Preço da **CONTRATADA**.

**CLÁUSULA SETIMA – DO PAGAMENTO:** O pagamento ocorrerá no prazo de **30** (trinta) **dias**, contados da apresentação e aceitação da **NOTA FISCAL/FATURA** e dos demais documentos no Setor Financeiro da **CONTRATANTE**, desde que não ocorra



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

fator imperativo provocado pela **CONTRATADA**, através de crédito em **Conta Bancária nº XXX, Agência nº XXX, Banco XXXX**, indicada pela **CONTRATADA**.

**7.1.** Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da obrigação, os preços serão corrigidos monetariamente com base no INPC/IBGE, a contar da data prevista para o pagamento até a data do efetivo adimplemento;

**7.2.** Qualquer inconsistência, erro ou omissão na Nota Fiscal ou documentação fiscal será objeto de glosa pela **CONTRATANTE** e devolução da documentação à **CONTRATADA** para correção ou complementação, com a consequente interrupção do prazo previsto para pagamento, que se iniciará novamente após a documentação ser regularizada, reapresentada e aceita pela **CONTRATANTE**;

**7.3.** O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE** com base no fornecimento efetivamente realizado e aprovado, mediante apresentação pela **CONTRATADA**, da Nota Fiscal atestada e visada pela Unidade responsável por fiscalizar e acompanhar a execução do Contrato celebrado com a **CONTRATANTE**;

**7.4.** A Nota Fiscal apresentada pela **CONTRATADA** deverá estar acompanhada da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e da Dívida Ativa da União, da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, bem como ainda as demais Certidões Negativas emitidas pelos órgãos competentes dos Governos Municipais, Estaduais e Federal, no que for pertinente, conforme a natureza da operação e as exigências legais;

**7.5.** A forma de cobrança será exclusivamente em carteira, vedada a anuência para contrair empréstimo de financiamento e a cessão de crédito;

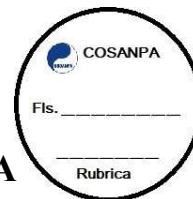
**7.6.** São de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** todas e quaisquer deduções ou interpretações diferentes destes critérios e condições de pagamentos, fornecidos pela **CONTRATANTE**;

**7.7.** Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito à correção monetária;

**7.8.** O processo de pagamento deverá obedecer às cláusulas do Contrato firmado entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

**CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:** As despesas decorrentes da contratação correrão por meio dos recursos orçamentários, conforme o **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 001/2022 (Anexo I)**, do **Pregão Eletrônico nº 16/2022 – COSANPA**, através das seguintes Dotações Orçamentárias, contas:

FONTE DE RECURSOS /                      CONTA    /                      SUBCONTA



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

40

/ 324177.4373511.995100.10000 /

22100999

**CLÁUSULA NONA – 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 DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:** 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 Art. 84 da Lei Federal n.º 13.303/16, no que couber, garantido o processo legal, o contraditório e a ampla defesa, se:

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

**10.1. A CONTRATANTE** poderá cumulativamente aplicar à **CONTRATADA:** Sem prejuízo das sanções previstas no art. 83 da Lei Federal nº 13.303/16, a **CONTRATADA** ficará sujeita, em caso de descumprimento do disposto no **Pregão Eletrônico nº 15/2022 – COSANPA-PA**, deste Edital, garantida a prévia defesa, as seguintes sanções:

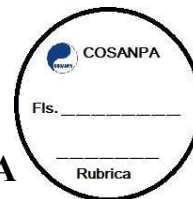
**10.1.1.** Advertência por escrito, no caso de pequenas falhas, atrasos e/ou irregularidades.

**10.1.2.** Multa compensatória no percentual de **5% (cinco por cento)**, calculadas sobre o valor total da contratação, pela recusa em assinar o instrumento, no prazo máximo de **10 (dez) dias**, após regularmente convocada por meio de mensagem eletrônica (e-mail) enviada para o endereço eletrônico informado pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no artigo 84 e seguintes da Lei nº 13.303/16 e alterações posteriores;

**10.1.3.** 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**;

**10.1.4.** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a **2 (dois) anos**;





## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**10.1.5.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que ser concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

**10.1.6.** Da multa de **10%** (dez por cento) do preço global do Contrato, quando ocasionar a rescisão deste.

**10.1.7.** Na inexecução total ou parcial do **CONTRATO**, independente de rescisão, será iniciado e instruído pela **CONTRATANTE**, processo de declaração de inidoneidade da **CONTRATADA** para licitar, contratar ou subcontratar com o Estado, com o consequente cancelamento do Certificado de Registro Cadastral da Empresa;

**10.1.8.** No caso de atraso no cumprimento das etapas mensais dos serviços previstos no Cronograma Físico-financeiro, a **CONTRATADA** estará sujeita a multa de mora no percentual de **10%** (dez por cento) sobre o valor dos serviços em atraso;

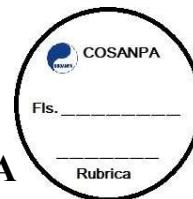
**10.1.9.** A aplicação das sanções previstas no **Pregão Eletrônico nº 16/2022 – COSANPA**, não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 13.303/16, inclusive a responsabilização da **CONTRATADA**, por eventuais perdas e danos causados à Administração;

**10.1.10.** 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;

**10.1.11.** A **CONTRATADA** que dolosamente praticar fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo, ou atos ilícitos visando frustrar os objetivos da contratação, ou ainda, demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a

**CONTRATANTE**, em virtude dos atos ilícitos praticados, estará sujeito às penalidades previstas acima e outras no que couber.

**10.1.12.** Da aplicação das sanções aqui definidas, caberá a interposição dos recursos previstos no art. 204 § 3º do RILC, observados os prazos e procedimentos ali estabelecidos.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA:** O prazo de vigência do Contrato será de **12 (doze) meses**, contados da data da assinatura do referido Instrumento.

**11.1.** O objeto deste contrato tem a natureza de prestação de serviço continuada e, portanto, pode ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério exclusivo da **CONTRATANTE** até o limite máximo estabelecido nos preceitos da Lei Federal nº 13.303/2016;

**11.2.** O Contrato poderá expirar automaticamente, antes do final de sua vigência, na hipótese de cumprimento de todas as obrigações decorrentes do objeto contratado.

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

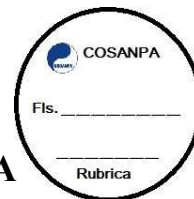
**11.1. Responsabilidade da CONTRATANTE:**

- 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 à **CONTRATADA**, tendo em vista orientá-la sobre quaisquer dúvidas surgidas durante a execução do presente Contrato, ou providências a serem tomadas.

**11.2. Responsabilidade da CONTRATADA:**

- a) A **CONTRATADA** é responsável direta e exclusivamente, pelo fornecimento contratado, 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 pela **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESOLUÇÃO DO CONTRATO:** O Contrato resolver-se-á das seguintes formas e nas seguintes condições, garantido o processo legal do contraditório, nos termos do Art. 200 e 201 do RILC e a ampla defesa:



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**13.1.** Por **decurso do prazo de vigência** sem que tenha sido firmado Termo Aditivo Prorrogatório;

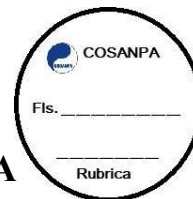
**13.1.2.** Por **distrato**;

**13.1.3.** Por **denúncia** pela **CONTRATANTE** a qualquer tempo e mediante comunicação escrita, nos termos da Lei 13.303/16.

**13.1.4.** Por **rescisão** de pleno direito pela **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, mediante notificação extrajudicial à **CONTRATADA**, com a consequente perda da garantia prestada e sem que lhe assista direito a indenização de qualquer espécie, para este fim entendendo-se por justa causa, além das hipóteses previstas no Artigo 200 e 201 do RILC, as situações abaixo:

- a) Se a **CONTRATADA** infringir ou descumprir qualquer das cláusulas, condições ou obrigações assumidas no Contrato ou dele decorrentes;
- b) Desatendimento de determinação do Gestor designado para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como de seus superiores;
- c) Desídia no cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato;
- d) Prática de atos que importem em descrédito comercial para a **CONTRATANTE** ou dano à sua imagem;
- e) Cessão, transferência ou subcontratação parcial do objeto do Contrato sem a prévia anuência do **CONTRATANTE**, bem como associação com terceiro que afete a execução do Contrato, nos termos do Parágrafo único, art. 196, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA – RILC, e art. 78, da Lei Federal nº 13.303 de 30.06.2016;
- f) Não recolher dentro do prazo determinado multa regularmente imposta;
- g) Incorrer mais de duas vezes em infração para a qual seja legal ou contratualmente cominada pena de multa;
- h) Razões de relevante interesse e amplo conhecimento público;
- i) Ocorrência comprovada de caso fortuito ou força maior impeditivo da execução do Contrato.

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



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

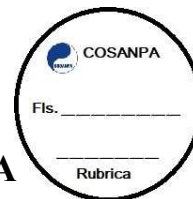
**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS SERVIÇOS:** A **CONTRATADA** deverá obedecer rigorosamente o disposto nos documentos deste Contrato, permanecendo responsável pela segurança e eficiência, adequação dos métodos e mão-de-obra, materiais e equipamentos utilizados, bem como atender, na execução, as exigências das normas técnicas vigentes;

**14.1.** A **CONTRATADA** deverá, às suas custas, refazer quaisquer partes dos serviços que, a juízo da Fiscalização não tenham sido executados de acordo com o estipulado nos documentos do Contrato;

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO:** Nos termos do art. 154, §2º e seguintes do RILC da COSANPA, a designação do representante para acompanhar e fiscalizar a execução deste Instrumento, ocorrerá através de Portaria expedida pela Presidência da **CONTRATANTE**, 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.

**15.1.** 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 a 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, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico;
- d) Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado;



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

- e) Atestar a plena execução do objeto contratado;
- f) Promover a medição dos serviços realizados, com vistas aos pagamentos requeridos e processados pela **CONTRATADA**;
- g) Dar ciência a Diretoria competente da **CONTRATANTE**, de ocorrências que possam levar à aplicação de penalidades ou Rescisão do Contrato;
- h) Solucionar as dúvidas de natureza executiva dos serviços.

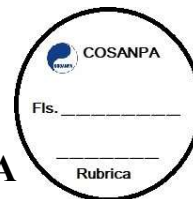
**15.2.** A Fiscalização será exercida no interesse exclusivo do serviço público, não excluindo nem diminuindo a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade;

**15.3.** Ocorrendo qualquer fato superveniente, poderá a **CONTRATANTE**, através o 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) Se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela **CONTRATADA**.
- c) 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 SEXTA – DO RECEBIMENTO:** O objeto deste Contrato será recebido pela **CONTRATANTE**, atendendo às seguintes etapas:

- a) **Provisoriamente**, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em **até 15 (quinze)** dias da comunicação escrita da **CONTRATADA**;
- b) **Definitivamente**, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observando o disposto no art. 207 do Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC.

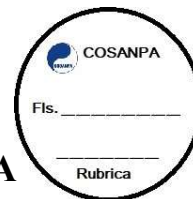


## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

c) O **recebimento provisório ou definitivo** não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança, nem ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou por este Instrumento.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CONDIÇÕES GERAIS:** Ao Contrato se aplicam as seguintes disposições gerais:

- a) Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, sempre que suscitados pela **CONTRATADA**;
- b) Na execução de obras e serviços serão empregados materiais de primeira qualidade, em conformidade com as especificações, bem como observada a melhor técnica, devendo a **CONTRATADA**, preferir a compra de insumos e materiais produzidos no município do local dos serviços quando se enquadrarem nas especificações solicitadas;
- c) De toda e qualquer má execução, trabalho defeituoso ou executado fora das especificações será notificada a **CONTRATADA** que se obrigará a repará-los prontamente, correndo por sua conta risco as despesas de tais reparos, sem que daí decorra alterações no prazo fixado neste Contrato;
- d) A aceitação dos serviços não eximirá a **CONTRATADA**, nem seus técnicos, da responsabilidade técnica por futuros eventos decorrentes ou relacionados com a execução dos serviços, inclusive.
- e) A **CONTRATADA** efetuará preferencialmente, a contratação de pessoas habilitadas à realização dos trabalhos, residentes na comunidade e/ou município onde serão realizados os serviços;
- f) Ocorrendo qualquer fato superveniente, poderá a **CONTRATANTE**, por acordo consensual com a **CONTRATADA**, suspender temporariamente a execução do contrato, conforme Art. 205 e seguintes do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC e condições do Termo de Referência nº 007/2022. O Contrato será retomado, após sanados os motivos que geraram a suspensão do mesmo.
- g) De conformidade com o item 15 do **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 007/2022**, face aos diversos procedimentos a serem realizados, será permitida a subcontratação de parte do objeto contratado, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da Avença.



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – MATRIZ DE RISCOS:** Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados na Matriz de Riscos da Licitação, a **CONTRATADA** deverá, no prazo de **01 (um) dia** útil, informar a **CONTRATANTE** 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) Outras informações relevantes.

**18.1.** Após a notificação, a **CONTRATANTE** decidirá quanto ao ocorrido ou poderá solicitar esclarecimentos adicionais a **CONTRATADA**.

**18.1.1.** O reconhecimento pela **CONTRATANTE** dos eventos descritos na Matriz de Riscos desta Licitação, que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente a **CONTRATADA**, não dará ensejo a recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pela **CONTRATADA**.

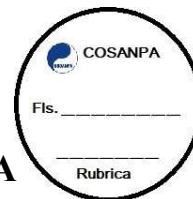
**18.2.** As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito ou força maior deverão ser comunicadas pelas partes em até **01 (um) dia** útil, contados da data da ocorrência do evento.

**18.2.1.** As partes deverão acordar a forma e o prazo para resolução do ocorrido.

**18.2.2.** As partes não serão consideradas inadimplentes em razão do descumprimento contratual decorrente de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

**18.2.3.** Avaliada a gravidade do evento, as partes, mediante acordo, decidirão quanto à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, salvo se as consequências do evento sejam cobertas por Seguro, se houver.

**18.2.3.1.** O Contrato poderá ser rescindido, quando demonstrado que todas as medidas para sanar os efeitos foram tomadas e mesmo assim a manutenção do Contrato se tornar



## **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

impossível ou inviável nas condições existentes ou é excessivamente onerosa para a **CONTRATANTE**.

**18.2.4.** As partes se comprometem a empregar todas as medidas e ações necessárias a fim de minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

**18.3.** Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do Contrato, não previstos na Matriz de Riscos (em Anexo) desta Licitação, serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL:** A **CONTRATADA** se obriga a apresentar garantia, **antes da assinatura** do contrato, numa das seguintes modalidades, no valor equivalente a **5% (cinco por cento)** da contratação:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Fiança bancária;
- c) Seguro-garantia.

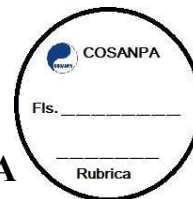
**19.1.** Se, por qualquer razão, for necessária à prorrogação do contrato, a **CONTRATADA** ficará obrigada a providenciar a renovação do prazo de validade da garantia, nos termos e condições originalmente aprovados pela **CONTRATANTE**.

**19.2.** Sobre o valor da caução prestada em dinheiro, incidirá a mesma taxa de remuneração da Caderneta de Poupança;

**19.3.** Ocorrendo a rescisão do Contrato por justa causa, a **CONTRATANTE** reterá a garantia prestada pela **CONTRATADA** e, após o competente processo administrativo para a apuração dos danos que sofreu, ressarcir-se-á do valor correspondente aos prejuízos apurados, inclusive o pertinente às multas aplicadas. Caso o valor da garantia seja insuficiente para cobrir os prejuízos, a diferença será cobrada judicialmente. Respeitada essa condição, a garantia será liberada, em até 60 (sessenta) dias após a assinatura, pelas partes contratantes;

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA REVISÃO DO CONTRATO:** Fica vedada a revisão contratual com vistas à manutenção do equilíbrio econômico financeiro, na ocorrência de





**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

eventos supervenientes alocados como de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, conforme art. 148, § 2º, do Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA - RILC.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO:** Para a solução de quaisquer dúvidas, litígios ou ações decorrentes deste instrumento, em 02 (duas) vias de teor e forma, em presença de 02 (duas) deste Contrato Administrativo fica estabelecido pelos contratantes, o foro de Belém/PA, com a renúncia de qualquer outro, especial, privilegiado ou de eleição que tenham ou venham a ter.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO REGISTRO E DA PUBLICAÇÃO:** O extrato deste Contrato será publicado, na Imprensa Oficial 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.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – 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 judicial.

Belém/Pa, de de .

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

**José Antônio De Angelis**

Presidente

**José Antonio Lima de Souza**

Diretor Financeiro

**Maurício Otávio de Almeida**

Diretora de Gestão de Pessoas e Logística

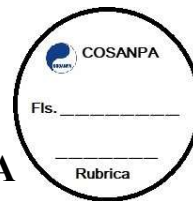
Pela **CONTRATADA**

Representante Legal

**TESTEMUNHAS:**



**COMPANHIA DE SANEAMENTO  
DO PARÁ**



**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2022-COSANPA**

Nome:

CPF:

Nome:

CPF