TERMO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 03/2025

PARTES: A 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 a empresa **CRIATIVA GESTAO EM ATENDIMENTOS E SOLUCOES EM TECNOLOGIA E PAGAMENTOS LTDA**, Inscrita no CNPJ nº 09.185.603/0001-80.

DO OBJETO: Esta Dispensa de licitação tem como objeto a Contratação de empresa para a prestação de serviços de Central de Atendimento Omnichannel, para relacionamento não presencial, receptivo aos clientes da Companhia de Saneamento do Pará – COSANPA.

DA JUSTIFICATIVA: 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; 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.;

DO FUNDAMENTO LEGAL: A presente contratação fundamenta-se no art. 29, inc. XV da Lei 13.303/2016.

VALOR GLOBAL ESTIMADO: **R$ 2.004.994,50** (dois milhões quatro mil novecentos e noventa e quatro reais e cinquenta centavos).

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS: 4.2.64411.5100.10000.2210.40.324177-ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

DIRETOR RESPONSÁVEL:

Paulo André Lima Cavalcante
Diretor de Mercado

TERMO DE RATIFICAÇÃO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 03/2025

Considerando o fundamento no art. 29, inc. XV, da Lei 13.303/2016.

Considerando os termos do Parecer Jurídico nº 022/2025 - PJU, por exigência do Art. 70, inciso V do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA – RILC, resolvo ratificar o Termo de Dispensa de Licitação nº 03/2025.

CONTRATANTE: **COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ – COSANPA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.945.341/0001-90.

CONTRATADA: CRIATIVA GESTAO EM ATENDIMENTOS E SOLUCOES EM TECNOLOGIA E PAGAMENTOS LTDA, inscrita no CNPJ nº 09.185.603/0001-80.

Belém/PA, na data da assinatura.

José Fernando de Mendonça Gomes Júnior
Presidente

ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2024/2509724

Anexo/Sequencial: 32

Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2018.

Assinatura(s) do Documento:

Assinado eletronicamente por: Paulo Andre Lima Cavalcante, **CPF:** ***.645.862-**
Em: 04/02/2025 11:23:09
Aut. Assinatura: 094ffe22cb7d4e7291c8bdef2094bd68da042f5993981367643c5ec3275736c4

Assinado eletronicamente por: José Fernando de Mendonça Gomes Junior, **CPF:** ***.932.982-**
Em: 05/02/2025 15:40:12
Aut. Assinatura: a05c2ad02c963987338c596c40b0d6998059acbc94f342b21d831c6c2cc5ff00