



PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0132/2021

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 058/2021

O SAAE- Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Valença, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local indicados fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICO**, do **tipo menor preço**. Nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7892, de 23 de janeiro de 2013, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 26 de abril, de 2018, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da abertura da sessão pública: **17 DE JANEIRO DE 2022**

Horário: 08:00h (horário local)

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

- 1.1. O objeto desta licitação é a Contratação de empresa especializada na prestação do serviço de **Disponibilização de Posto de Serviço atendimento multimeios (chatbot, 0800), com cobertura de toda a área de concessão do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALENÇA - SAAE VALENÇA**, conforme especificações e quantidades estabelecidas no Termo de Referência e neste Edital e seus Anexos.
- 1.2. A licitação será composta por um **ÚNICO GRUPO**, conforme tabela constante do Termo de Referência.
- 1.3. O critério de julgamento adotado será o **menor preço**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DO CREDENCIAMENTO

- 4.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 4.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio: www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 4.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 4.4 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 4.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
 - 4.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

5. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

5.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

5.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

5.1.2. Para o item licitado, a participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

5.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

5.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

5.3.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

5.3.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

5.3.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

5.3.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

5.3.5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;

5.3.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

5.3.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

5.4. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

5.4.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

5.4.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

5.4.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

5.4.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

5.4.3. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

5.4.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.4.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.4.6. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

5.4.7. 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;

5.4.8. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

5.4.9. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

5.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

6.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

6.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

6.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

6.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

6.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

6.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

7.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

7.1.1. Valor unitário e total do item;

7.1.2. Marca;

7.1.3. Fabricante;

7.1.4. 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;

7.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta preenchida conforme **anexo III**, devem estar de acordo com as especificações do Termo de referência e vinculam a Contratada.

7.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

7.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

7.5. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

7.6. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

7.6.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

8. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

8.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

8.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante no sistema.

8.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

8.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

8.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo VALOR GLOBAL do item/lote.

8.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

8.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser R\$ 1,00 (um) real.

8.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

8.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.11. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.11.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

8.12.1. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, 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, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.13. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

8.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

8.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

8.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

8.18. O Critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO, conforme definido neste Edital e seus anexos.

8.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

8.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

8.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

8.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

8.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

- 8.25.** Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 8.26.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:
- 8.26.1.** no país;
 - 8.26.2.** por empresas brasileiras;
 - 8.26.3.** por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 8.26.4.** por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 8.27.** Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 8.28.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 8.28.1.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
 - 8.28.2.** O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 8.29.** Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

9. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

- 9.1.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.
- 9.2.** O licitante qualificado como produtor rural pessoa física deverá incluir, na sua proposta, os percentuais das contribuições previstas no art. 176 da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009, em razão do disposto no art. 184, inciso V, sob pena de desclassificação.
- 9.3.** Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 9.3.1.** Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 9.4.** 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;
- 9.5.** 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;
- 9.6.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 horas (duas horas), sob pena de não aceitação da proposta.
- 9.6.1.** É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

9.7. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

9.7.1. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, o Pregoeiro exigirá que o licitante classificado em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local a ser indicado e dentro de 04 (quatro) dias úteis contados da solicitação, prorrogáveis por igual período.

9.7.1.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

9.7.1.2. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

9.7.1.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

9.7.1.4. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

9.7.1.5. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

9.7.1.6. Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

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

9.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

9.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

9.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

9.10.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.11. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

9.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

10. DA HABILITAÇÃO

10.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

10.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

10.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

10.1.2.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

10.1.2.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

10.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

10.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

10.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

10.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

10.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a 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), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

10.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

10.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

10.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

10.8. Habilitação jurídica:

10.8.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.8.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

10.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

10.8.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

10.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

10.8.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

10.8.7. No caso de agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto n. 7.775, de 2012.

10.8.8. No caso de produtor rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

10.8.9. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

10.8.10. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

10.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

10.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.9.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.9.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.9.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.9.6. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

10.9.8. caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

10.10. Qualificação Econômico-Financeira.

- a) Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, assinadas por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:
- i. **Sociedades Empresárias** – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento;
 - ii. **Sociedade por Ações** – Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do licitante, conforme o caput do art. 289 e o parágrafo 5º da Lei nº 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do licitante;
 - iii. **Sociedades Simples** – Fundações ou outras Entidades sem Fins Lucrativos – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário devidamente autenticadas no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.
- b) As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, obedecidos os aspectos legais e formais de sua elaboração. Os índices para comprovar a boa situação financeira da empresa não serão exigidos neste caso.
- c) As empresas sujeitas a apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídos do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial ou Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital (conforme Decreto nº 8.683, de 25 de fevereiro de 2016), todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).
- d) comprovação da situação financeira da empresa, assinada por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa, será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \end{aligned}$$

LC = Ativo Circulante
Passivo Circulante

- e) As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.
- f) O licitante deverá comprovar que possui Capital Social ou Patrimônio Líquido, mínimo de 10% (dez por cento) do valor de referência do objeto licitado:
 - i. **Capital Social** - comprovado através do Contrato Social.
 - ii. **Patrimônio Líquido** – comprovado através do Balanço Patrimonial.
- g) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de 60 (sessenta) dias contados da data da sua apresentação;

10.11. Qualificação Técnica

- a) Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência referente à gestão de métodos, processos, recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, em consonância com o disposto na legislação vigente, mais especificamente com a Lei 8.666/93, onde deverá estar comprovada que a Licitante desempenhou para essas pessoas jurídicas, de forma satisfatória, serviços de natureza e vulto compatíveis em características com o objeto desta licitação, qual seja:
 - ✓ Execução de serviços especializados de Teleatendimento Receptivo e Ativo - nas formas Operador e Eletrônico (URA), abrangendo operação e gestão de Central de Atendimento, mediante atendimento exclusivamente humano de no mínimo 1 (um) Posto de Serviço de Atendimento Multimeios – PSAM (equivalente à 25% do total licitado).
- b) O (s) atestado (s) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente ou CNAE.
- c) As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais correlatas, etc.
- d) Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e serem compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.
- e) Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

10.12. Documentos Complementares:

10.12.1. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

10.12.2. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

10.12.2.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

10.12.3. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

10.12.4. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

10.12.5. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

10.12.6. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

10.12.7. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.12.8. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

10.12.8.1. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

10.12.9. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

11. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo **de 24 (vinte e quatro horas)**, a contar da solicitação do pregoeiro.

11.1.1. A proposta final deverá ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

11.1.2. A proposta final deverá conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

11.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

11.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

11.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

11.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

11.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

11.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

11.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

12. DOS RECURSOS

12.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

12.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

12.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

12.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

13. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

13.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

13.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

13.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

13.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

13.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

13.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

14.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

15. DA GARANTIA

15.1. Não será exigida a prestação de garantia.

16. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

16.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

16.2. A adjudicatária terá o prazo de 5 (CINCO) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar o instrumento equivalente, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

17.1.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite/retirada do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado/retirado no prazo de 5 (CINCO) dias, a contar da data de seu recebimento.

17.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor registrado e aceita pela Administração.

17.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

17.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

17.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

17.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

17.4. O prazo de vigência da contratação é de até o final do exercício financeiro, ou até a vigência da ATA, prorrogável conforme previsão no instrumento contratual ou no termo de referência.

17.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

17.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

17.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

17.6. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

17.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

17. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

17.8. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

19.1 Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

20 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

20.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

21. DO PAGAMENTO

21.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (TRINTA) dias, contados a partir da data final do período de adimplimento a que se referir, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente de titularidade e indicados pelo contratado.

21.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

21.3. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente na nota fiscal apresentada.

21.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

21.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

21.6. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

21.6.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

21.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

22. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

22.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

22.1.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

22.2. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

22.3. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata.

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

23.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

23.1.1. Não assinar o termo de contrato quando convocado dentro do prazo de validade da proposta, não aceitar/retirar a nota de empenho;

23.1.2. Apresentar documentação falsa;

23.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

23.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

23.1.5. Não mantiver a proposta;

23.1.6. Cometer fraude fiscal;

23.1.7. Comportar-se de modo inidôneo;

23.1.8. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

23.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

23.2.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

23.2.2. Multa de **10 % (DEZ por cento) sobre** o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

- 23.2.3.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 23.2.4.** Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 23.3.** 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 será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 23.4.** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 23.5.** Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.
- 23.6.** A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 23.7.** O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 23.8.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 23.9.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 23.10.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 23.11.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 23.12.** As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

24. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 24.1.** Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico na forma prevista no edital, até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.
- 24.2.** A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de **2 (dois) dias úteis** contado da data de recebimento da impugnação.
- 24.3.** A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@saevalenca.com.br ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Rua General Câmara, nº 75, Centro, Valença-BA, nos dias úteis, de segunda à quinta no horário das 7:30 às 12:00 h e das 13:30 às 17:00 h e na sexta das 7:00 às 13:00 h.
- 24.4.** Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 24.5.** Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.
- 24.6.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 24.1.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

24.7. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

25.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

25.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

25.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

25.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

25.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

25.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

25.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

25.9. Os Licitantes deverão permanecer on line e atentos aos informes do Pregoeiro durante todo o certame, sob pena de desclassificação.

25.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

25.11. O Edital e seus Anexos poderão ser lidos e/ou obtidos no órgão, situado no endereço **Rua General Câmara, nº 75, Centro, Valença-BA**, nos dias úteis, **de segunda à quinta no horário das 7:30 às 12:00 h e das às 13:30 às 17:00 h e na sexta das 7:00 às 13:00 h**.

25.12. O Edital também está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.saaevalenca.com.br e www.valenca.ba.io.org.br

25.13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

25.13.1. ANEXO I - Termo de Referência

25.13.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato (quando for o caso)

25.13.3. ANEXO III - Modelo de carta proposta e planilha de preços

VALENÇA, 14 de dezembro de 2021



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 058/2021

(Processo Administrativo n.º.0132/2021)

1) OBJETO

Este termo de referência especifica os requisitos básicos para contratação de empresa especializada em Disponibilização de Posto de Serviço atendimento multimeios (chatbot, 0800), com cobertura de toda a área de concessão do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALENÇA - SAAE VALENÇA.

2) JUSTIFICATIVA

À medida que o cliente se torna cada vez mais conectado e exigindo melhores níveis de serviço dos prestadores de serviços, ele espera um atendimento rápido, de fácil acesso, que forneça respostas adequadas às suas solicitações e em horários mais amplos.

Buscando satisfazer essas necessidades de melhorias no atendimento ao cliente e, conseqüentemente na prestação dos Serviços, o SAAE VALENÇA pretende aperfeiçoar seu processo de atendimento através do emprego de novas tecnologias que possibilitarão maior acesso aos serviços, bem como integração entre seus canais de atendimento, promovendo assim otimização de seus recursos;

Tais mudanças visam alcançar o aumento da satisfação dos clientes com os serviços prestados por meio do aumento de eficiência, por meio da ampliação dos horários de atendimento não presencial, assegurando resultados adequados na prestação dos serviços, além da melhoria da qualidade da comunicação do SAAE VALENÇA com os seus clientes.

A viabilidade para o alcance desses objetivos passa pela evolução do modelo de operação e gestão do Atendimento, através da reestruturação do modelo de atendimento não presencial atual, integração dos sistemas e Canais de Atendimento e proposição de novas interfaces de interação com o cliente. Os principais resultados esperados com o desenvolvimento e implantação dessas soluções são:

- Ampliação da infraestrutura e das aplicações necessárias para suportar o aumento de demanda dos próximos anos;
- Aumento da eficiência do modelo de atendimento ao cliente;
- Ampliação do acesso do atendimento aos clientes;
- Melhoria da qualidade dos canais de comunicação com o cliente;
- Integração dos Canais de Atendimento, permitindo que o cliente solicite e acompanhe suas demandas por todos os canais;
- Aumento da satisfação do cliente;
- Otimização do uso de cada canal;
- Aumento da produtividade no atendimento;
- Aumento da capacidade de atendimento;

- Aumento da capacidade de cumprimento das exigências regulatórias associadas aos prestadores de serviços

Em face das limitações para atendimentos não presenciais em horários mais amplos, e considerando o constante aumento de demanda por estes serviços, o SAAE VALENÇA, necessitando aperfeiçoar e integrar a sua rede de canais de atendimento ao cliente, identificou na contratação de empresa especializada em Disponibilização de Posto de Serviço atendimento multimeios (chatbot, 0800), a possibilidade de oferecer maior eficiência no acesso aos seus serviços, pela ampla cobertura, penetração geográfica, capilaridade e facilidade de operação para os clientes, provendo-os de canais de relacionamento simples, para obtenção de informações e realização de solicitações e serviços, com a disponibilização de recursos avançados de atendimento e de tecnologia da informação.

A atividade, por sua especificidade, envolve diversos recursos de ordem humana e tecnológica. Assim, torna-se muito complexo executar tais serviços sem o apoio de empresas especializadas no ramo, que ofereçam soluções completas e otimizadas. Por outro lado, transfere-se para a CONTRATADA, o ônus e a responsabilidade não só da manutenção e de up-grades dos sistemas, como também o considerável investimento de capital em adequações e manutenções de instalações físicas, equipamentos e tecnologia de ponta em TI.

Essa contratação proporcionará ao SAAE VALENÇA, modernas ferramentas para o fortalecimento de uma política de gestão de qualidade, garantindo mais eficácia, eficiência e efetividade no atendimento aos seus clientes.

As soluções de atendimento a serem implantadas, sua operação e manutenção, serão descritas nos itens subsequentes deste Termo de Referência e nos demais Anexos que irão compor o edital.

3) CARACTERÍSTICAS DA LICITAÇÃO

a) Pregão eletrônico

- 1) Será realizada seleção do fornecedor por meio de Pregão Eletrônico, nos termos da LEI nº 10.024/2019.

b) CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 1) Para os serviços de atendimento multimeios – Menor preço Global

c) ABRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

Na apresentação das propostas devem constar a planilha de custos conforme tabela em anexo:

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL
1	Estrutura de TI/Rede de Dados	MÊS	12		
2	Mão de obra (com todos os encargos, incluídos, inclusive férias, 13º, etc..)	MÊS	12		
Valor Mensal				R\$	
Valor Anual				R\$	
Investimentos iniciais/custos com Implantação (Informar os itens)					COTA ÚNICA
Valor total da proposta (valor Anual + Cota Única)					

4) ABRANGÊNCIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

PA nº 0132/21 PE 058/21 – SERVIÇOS DE CALL CENTER

Página 20 de 50

www.saaevalenca.com.br

Rua General Câmara, nº 75 – Centro – Valença – BA

Telefax: (75) 3641-3641 – SAC: 0800-284-0469

CEP: 45.400-000

Não será exigido Espaço Físico exclusivo para o SAAE VALENÇA, porém o ambiente onde será alocada a operação deverá atender a todas as especificações constantes deste termo de referência, sem exceção.

A infraestrutura necessária ao atendimento multicanal (internet, e-mail, chat, chatbot, 0800, etc.) e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados deverá operar dentro das instalações da contratada. Não será exigido escritório exclusivo para a SAAE VALENÇA, porém o ambiente onde serão alocados esses serviços deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital, sem exceção.

5) PRAZOS DE EXECUÇÃO

O prazo para implantação dos serviços será de no máximo 20 (vinte) dias contados da data de emissão da Ordem de Serviço. Após esse período, dentro do prazo de 10 (dez) dias a CONTRATANTE irá disponibilizar o treinamento dos sistemas internos à CONTRATADA, mediante prévio agendamento desta.

O início da operação ocorrerá imediatamente após o prazo do treinamento e implantação dos serviços, que contemplarão a implantação do atendimento, mediante a capacitação, contratação e alocação da mão- de-obra, bem como a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica completa para a operação de todas as posições de atendimento necessárias à plena execução de todas as atividades contempladas neste Termo de Referência.

A estrutura e os equipamentos deverão estar disponíveis para validação pelo SAAE VALENÇA em até 15 (quinze) dias contados da ordem de serviço.

6) VISTORIA TÉCNICA

Os custos com deslocamento e alimentação de prepostos do SAAE para visita técnica/inspeção das estruturas de atendimento serão de responsabilidade da contratada.

7) QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para fins de qualificação técnica serão exigidos:

- a) Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência referente à gestão de métodos, processos, recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, em consonância com o disposto na legislação vigente, mais especificamente com a Lei 8.666/93, onde deverá estar comprovada que a Licitante desempenhou para essas pessoas jurídicas, de forma satisfatória, serviços de natureza e vulto compatíveis em características com o objeto desta licitação.
- b) O (s) atestado (s) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente ou CNAE.
- c) As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação.
- d) Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

8) QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

a) Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, assinadas por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

- i. Sociedades Empresárias – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento;
- ii. Sociedade por Ações – Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do licitante, conforme o caput do art. 289 e o parágrafo 5º da Lei nº 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do licitante;
- iii. Sociedades Simples – Fundações ou outras Entidades sem Fins Lucrativos – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário devidamente autenticadas no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.

b) As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, obedecidos os aspectos legais e formais de sua elaboração. Os índices para comprovar a boa situação financeira da empresa não serão exigidos neste caso.

c) As empresas sujeitas a apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídos do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial ou Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital (conforme Decreto nº 8.683, de 25 de fevereiro de 2016), todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).

d) comprovação da situação financeira da empresa, assinada por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa, será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

e) As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10 % (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

f) O licitante deverá comprovar que possui Capital Social ou Patrimônio Líquido, mínimo de 10% (dez por cento) do valor de referência do objeto licitado:

- i. Capital Social - comprovado através do Contrato Social.
- ii. Patrimônio Líquido – comprovado através do Balanço Patrimonial.

g) Certidão negativa de falência ou concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.

9) QUANTIDADE

Os recursos humanos e tecnológicos (hardwares e softwares) alocados pela CONTRATADA deverão ser suficientes para atender a seguinte demanda:

Item	Serviço	Unidade de medida	Quantidade
1	Disponibilização de Posto de Serviço atendimento multimeios (chatbot, 0800), de segunda à domingo, no horário compreendido entre 08:00 e 20:00h, com cobertura de toda a área de concessão do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALENÇA - SAAE VALENÇA.	Mês	12

Estima-se que serão realizados 3.000 (dois mil) atendimentos via chatbot e 0800 por mês.

Quando comprovada, por ambas as partes, que a quantidade de atendimentos superou 50% dos estimados para contratação, a CONTRATADA poderá solicitar equilíbrio econômico financeiro dos valores contratuais.

Obs: Os acessos dos clientes ao chatbot, sem a interação humana do atendente não será considerado para contabilização de prestação de atendimento pela contratada

a) POSTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS: PSAM

Cada PSAM corresponde à disponibilização de 12 (doze) horas, de segunda à domingo, no horário compreendido entre 08:00 e 20:00h, de atendimento multimeios, envolvendo disponibilização de mão de obra (atendimento de 0800 e chatboot) e recursos tecnológicos associados (hardware e softwares).

A critério da contratante, poderá ser fornecido chip, à contratada para maior facilidade de contato com os servidores executores dos serviços, caso exista pacote contratado com operadora para uso gratuito de comunicação telefônica dentro do mesmo grupo.

- i. Os dimensionamentos de mão de obra deverão levar em consideração projeções de absenteísmo e férias;
- ii. Os dimensionamentos de mão de obra requisitados para os PSAMs deverão levar em consideração as escalas de folgas preconizadas em Lei;

b) PROCEDIMENTOS GERAIS DE GESTÃO

- a) Os serviços, objeto deste processo licitatório, deverão ser executados por pessoal qualificado e comprovadamente idôneo.
- b) O contato da CONTRATADA com o cliente do CONTRATANTE, deve ser sempre cordial e investigativo, utilizando meios modernos e socialmente adequados e, especialmente, observar as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e Política de relacionamento com os clientes do CONTRATANTE, atentando para o tratamento respeitoso de forma a não expor os clientes a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Dentre as obrigações do atendente do PSAM está a obrigatoriedade de Geração de ordens de serviços para atendimento de demandas do clientes e encaminhamentos para servidores da contratada, quer seja via envio para equipamentos pre-definidos, quer seja via comunicação por outros meios também pre-definidos.
- c) A contratada deverá possuir um sistema de gestão de relacionamento (CRN - Customer Relationship Management)
- d) A CONTRATADA assumirá a responsabilidade por qualquer dano moral ou patrimonial causado ao cliente.
- e) É de responsabilidade da CONTRATADA todo o processo de seleção, recrutamento, contratação, treinamento, monitoria, e eventual promoção dos seus empregados alocados na operação, sem qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- f) A CONTRATADA deverá coordenar, supervisionar, fiscalizar e treinar periodicamente os seus empregados, de forma que os serviços objeto deste certame sejam realizados na forma pactuada.
- g) A CONTRATADA deverá requerer a substituição dos empregados nas situações de ausência, bem como, nos casos em que a conduta do empregado seja considerada inadequada ou inconveniente, de maneira que os serviços, objeto deste certame, sejam prestados de forma adequada e sem descontinuidade.
- h) É assegurado ao CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, efetuar auditoria na sede e/ou filiais da CONTRATADA, com o fim de verificar o exato cumprimento das disposições desta contratação, bem como a estrita observância das normas e regulamentos aplicáveis aos serviços ora ajustados, obrigando-se a CONTRATADA a facilitar, aos prepostos do CONTRATANTE, o acesso a todos os documentos e informações que lhe forem solicitados, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade à CONTRATADA.
- i) A CONTRATADA deverá cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (lei nº 8.078, de 11/09/90), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos do CONTRATANTE (vedada a duplicação ou utilização para outros fins) e, também, sobre as informações relativas aos clientes com operações de crédito inadimplidas, que lhe forem repassadas para cobrança, sob pena de, em conjunto com seus sócios, ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações.

10) DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

a) ATENDIMENTOS MULTIMEIOS

O serviço de atendimento Multicanal Web – Multimeios será realizado pela CONTRATADA em escritório próprio, conforme descrito neste Edital. É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelos sistemas de atendimento do SAAE VALENÇA, pelo chat ou por outros canais e finaliza a mensagem com resposta adequada ao questionamento do cliente, sem que haja devolução/reactivação, por parte do SAAE VALENÇA para correção de conteúdo. A prestação dos serviços de atendimento multimeios envolve a execução, pela CONTRATADA, das seguintes atividades:

- E-mail: Meio utilizado para resposta às demandas dos usuários;
- Fale Conosco: Meio disponibilizado em sítio do SAAE VALENÇA para registro de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas;
- Webchat: Meio disponibilizado no sítio do SAAE VALENÇA para registro on-line de solicitações;
- Outros meios de comunicação web disponíveis na rede mundial de computadores e possíveis de serem implementados.

Os meios de comunicação 0800, correspondência postal e caixa de sugestões serão tratados como atendimento Multimeios caso a SAAE VALENÇA, mediante conveniência e oportunidade, opte por disponibilizá- los.

As seguintes atividades compõem os processos do serviço de atendimento Multicanais WEB:

- Atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (e-mail, fale conosco, webchat, redes sociais, fax, correspondência postal, caixa de sugestões e outros), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a SAAE VALENÇA; e
- Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento, ou seja, recomendado o repasse às áreas competentes para o devido tratamento e solução.

Aos principais descritivos dos atendimentos a serem executados são:

b) ATENDIMENTO TÉCNICO

☐ Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes ao fornecimento de água e de esgotamento sanitário:

- o Falta de água;
- o Rompimento na rede de água ou extravasamento da rede coletora de esgoto;
- o Vazamentos em ramais e redes de água;
- o Manutenção ou substituição de ramais e redes de água ou rede coletora de esgoto;
- o Corte ou supressão de ramais de água ou tamponamento de ramais de esgoto;
- o Obstrução em ramais e redes de água ou em ramais e redes coletoras de esgoto;
- o Queda de pressão nas redes de água;
- o Outros serviços disponíveis nos sistemas da SAAE VALENÇA.

☐ Verificar junto ao cliente a procedência da reclamação, em conformidade com os procedimentos da SAAE VALENÇA;

☐ Atender as demais demandas que dizem respeito aos serviços de ordem técnica;

☐ Informar ao cliente, quando solicitado, a respeito do andamento dos serviços solicitados.

c) ATENDIMENTO COMERCIAL

☐ Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes às questões de caráter comercial:

- o Preços dos serviços;
- o Valores cobrados nas faturas;
- o Classificação de clientes quanto à categorias e economias;

- o Mensagens nas faturas;
- o Reclamação de consumos;
- o Campanhas realizadas pelo SAAE VALENÇA;
- o Informações sobre serviços anteriormente solicitados;
- o Negociação e parcelamentos de débitos;

O prazo Máximo de espera pelo cliente deve ser de, no máximo 8 minutos

☒ Registrar no Sistema de Atendimento os serviços solicitados pelos clientes, encaminhando-os para as Unidades Executoras concernentes a:

- o Ligação nova;
- o Corte ou supressão a pedido;
- o Religação;
- o Alteração de titularidade do cliente;
- o Alteração de dados cadastrais de imóveis e clientes;
- o Segunda via de fatura;
- o Inclusão e alteração de endereço para entrega alternativa;
- o Aumento ou redução de diâmetro do ramal de água;
- o Troca de Registros
- o Procedimento para devolução de valores pagos a maior ou em duplicidade;
- o Denúncia de fraudes.
- o Outros serviços disponíveis no Sistema de Atendimento.

d) ATENDIMENTO MULTIMEIOS:

i. SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE:

A CONTRATADA utilizará o sistema comercial do SAAE VALENÇA – Sansys (ou outro software que o SAAE VALENÇA venha a utilizar), o chatbot contratado pelo SAAE VALENÇA, e a linha 0800 do SAAE VALENÇA, o que possibilitará o atendimento multimeios aos clientes. Além disso esse sistema se integrará as outras facilidades tecnológicas aqui descritas, tais como monitoria da qualidade, realização de pesquisas, gerenciamento e integração das filas entre os canais Call Center e lojas de atendimento.

O SAAE VALENÇA fornecerá, ao seu exclusivo critério, outros sistemas para integração à plataforma de atendimento multimeios da CONTRATADA.

e) SERVIÇOS ACESSÓRIOS DE APOIO À GESTÃO:

i. MONITORIA DA QUALIDADE

Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar feedback individual dos atendentes, expor suas potencialidades e necessidades.

A monitoria de qualidade realizada pela CONTRATADA deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos atendentes. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem, em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento, a CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente os relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios estabelecidos.

i. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Este serviço tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos clientes atendidos pelo SAAE VALENÇA, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela CONTRATADA.

A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. O SAAE VALENÇA poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e poderá estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela CONTRATADA à Administração por meio de relatórios, para que a equipe técnica do SAAE VALENÇA possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central de Atendimento, incluindo a capacidade quantitativa e qualitativa de sua plataforma de comunicação/atendimento.

11) INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O escritório para operacionalização dos atendimentos multimeios e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados, conforme descrito no Item 4, ABRANGÊNCIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverão dispor, minimamente, da seguinte infraestrutura:

b) INFRAESTRUTURA FÍSICA

i. PREDIAL

A CONTRATADA deverá fornecer estrutura física, que comporte a implantação da Central de Atendimento Multimeios com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, contemplando ainda:

- Posições de Atendimento (PA) das equipes de teleatendimento humano, multimeios e Supervisão de acordo com este Termo de Referência;
- Espaços específicos destinados aos profissionais de atendimento multicanais, que poderão estar em deslocamento.
- Sala de reunião e de treinamento.

ii. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea "a" da NR-17. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a. Níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- b. Índice de temperatura efetiva entre 20º e 23ºC;
- c. Velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d. Umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

iii. ISOLAMENTO ACÚSTICO

Para segurança e conforto acústico deverão ser seguidos os preceitos da NR15 e NR17 do TEM, NBR 10152 da ABNT e NB 101.

Para maior efetividade da condição acústica deverão ser obedecidos requisitos mínimos de atenuação local, com a utilização de materiais com densidade e espessura adequados nos revestimentos dos montantes frontais e laterais das PA's.

iv. ILUMINAÇÃO

A Iluminação deverá ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos, observando os níveis mínimos de iluminação estabelecidos pela NBR 5413.

v. CLIMATIZAÇÃO

Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM nº 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA nº 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

vi. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

Deverão ser disponibilizados equipamentos com os seguintes requisitos mínimos:

- No breaks para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;
- Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413;
- Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo á norma NBR 5419;
- Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR-10);
- NBR-5410/90 e NBR-5410/2004.
- Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

vii. CONTROLE DE ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser restrito, controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

As instalações deverão possuir controle de segurança por câmeras de vídeo, com monitoramento e gravação de imagens por até 30 (trinta) dias;

As instalações deverão oferecer as medidas de segurança nos níveis das suas próprias instalações:

- Acesso restrito às salas técnicas, com autorização apenas para os empregados daquele setor;

viii. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS PREDIAIS E SERVIÇOS GERAIS

Com vistas à continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, no break, ar condicionado, incêndio, elevadores, subestação, SPDA, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar condicionado, água, luz e telefone, etc.

c) INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

i. MICROCOMPUTADORES:

A CONTRATADA deverá disponibilizar computadores, telefones, tablets ou outros dispositivos que entenda adequado para a prestação dos serviços contratados.

ii. SUPORTE TÉCNICO

Deverá ser fornecido serviço de Help Desk disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, para as questões de infraestrutura física e tecnológica, que terá como principais atribuições:

Realizar o atendimento técnico visando à eliminação do problema. Se não resolvido o problema no primeiro atendimento, efetuar a abertura e o acompanhamento dos chamados abertos juntos aos fornecedores internos e/ou externos;

- Efetuar o acionamento das áreas solucionadoras e fornecer o relato do andamento dos chamados e/ou problemas para a SAAE VALENÇA;
- O retorno aos chamados deve ocorrer em no máximo 15 (quinze) minutos e apresentar solução para as chamadas de manutenção corretiva, sendo que a contagem dos tempos máximos se iniciará a partir do recebimento da comunicação do evento;
- Mensalmente a CONTRATADA deverá fornecer relatório específico contemplando todas as ocorrências registradas no Help Desk da CONTRATADA.

12) PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, os seguintes Planos, a título de obrigação acessória:

Plano de Implantação da Operação – dimensionamento das equipes que atuarão na operação (operadores e supervisores); na monitoração do atendimento e qualidade dos serviços; no apoio ao atendimento e apoio administrativo,

Plano de Recrutamento e Seleção – metodologias de recrutamento com fonte de recrutamento (jornais, anúncios, banco de currículos etc.) e de seleção contendo técnicas a serem aplicadas para averiguação da adequação do perfil profissional; cronograma de recrutamento e de seleção de mão-de-obra;

13) ESTIMATIVA DE CUSTOS e – PLANILHA DE QUANTITATIVOS

O SAAE VALENÇA estima um custo anual conforme descrição em tabela abaixo:

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNID	QTDE	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Disponibilização de Posto de Serviço atendimento multimeios (chatbot, 0800), de segunda à domingo, no horário compreendido entre 08:00 e 20:00h, com cobertura de toda a área de concessão do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALENÇA - SAAE VALENÇA	MÊS	12	R\$ 16.000,00	R\$ 192.000,00
2	CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO	UNIDADE	1	R\$ 15.000,00	R\$ 15.000,00

OBSERVAÇÃO: A unidade aqui referenciadas ou seja, o Posto de Serviços de Atendimento Multimeios: PSAM deverão considerar, em sua formação de preços, além da alocação da mão de obra direta para execução operacional das atividades, a alocação de mão-de-obra para as atividades de apoio administrativo, gestão de RH, contábeis, financeiras, administração, etc., bem como a disponibilização de todos os recursos tecnológicos aqui descritos (hardwares e softwares), todos os custos de manutenção, tanto da infraestrutura física, quanto tecnológica, somando-se ainda contratações de links de dados, despesas com segurança, limpeza e conservação, além de todas as outras necessárias à consecução das atividades aqui descritas, considerando também as taxas de lucro e os impostos/tributos incidentes sobre as operações.

Programa de Treinamento e Reciclagem – conjunto de ações a serem desenvolvidas objetivando capacitar os novos empregados para execução dos serviços e reciclar aqueles que estão em atividade. O programa deverá conter plano de capacitação inicial das equipes; cronograma de treinamento; conteúdo do treinamento; metodologia a ser utilizada e programa de reciclagem;

14) OBRIGAÇÕES DO SAAE VALENÇA

- a) Disponibilizar para a CONTRATADA as Normas e Procedimentos do SAAE VALENÇA que deverão ser obedecidas pelos (as) atendentes;
- b) Fiscalizar as atividades da CONTRATADA através da FISCAL DE CONTRATOS do SAAE VALENÇA, que repassará qualquer anormalidade para o FISCAL DO CONTRATO, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprová-lo de acordo com as normas estabelecidas pelo SAAE VALENÇA.
- c) Adequar os procedimentos de atendimento para a perfeita execução dos serviços;
- d) Emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS AOS CLIENTES
- e) Efetuar o pagamento das faturas, devidamente atestadas pelo FISCAL DO CONTRATO, 5 (cinco) dias úteis ao mês subsequente da prestação dos serviços.

- f) Notificar a CONTRATADA, através do FISCAL DO CONTRATO, sobre qualquer tipo de irregularidade constatada no serviço pela SUPERVISÃO DE SERVIÇOS AO CLIENTE, dando prazo de 48 horas para a definitiva resolução da situação.
- g) O SAAE VALENÇA poderá solicitar à CONTRATADA, sem ônus para si, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços.
- h) Auxiliar a CONTRATADA na resolução de conflitos com os clientes decorrentes do não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos do SAAE VALENÇA;

15) OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Desempenhar todas as atividades em estrito cumprimento às Normas e Procedimentos disponibilizados pelo SAAE VALENÇA;
- b) Submeter-se aos atos da fiscalização do SAAE VALENÇA, representada pela FISCAL DE CONTRATOS das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, sanando as irregularidades apontadas pelo FISCAL DE CONTRATOS após reporte de suas supervisões, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pelo SAAE VALENÇA;
- c) Prover toda e qualquer informação no sentido de auxiliar o SAAE VALENÇA a emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da FISCAL DE CONTRATOS;
- d) Apresentar as faturas/Notas Fiscais ao FISCAL DE CONTRATOS obedecendo aos prazos e demais exigências dispostas neste Termo de Referência;
- e) Equacionar qualquer tipo de irregularidade constada pelo FISCAL DE CONTRATOS, e apontada, através de notificação, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando houver disposição específica de prazo específico para regularização previsto em contrato;
- f) Providenciar, ato contínuo à solicitação do SAAE VALENÇA, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços;
- g) Sempre que pertinente a CONTRATADA deverá solicitar auxílio ao SAAE VALENÇA para a resolução de conflitos com os clientes decorrentes da não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos do SAAE VALENÇA;

16) OBRIGAÇÕES GERAIS

- a) A CONTRATADA se responsabilizará pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao SAAE VALENÇA, em decorrência dos serviços contratados, assim como será obrigatório o ressarcimento ao SAAE VALENÇA, de prejuízos causados por atendimento incorreto.
- b) Qualquer informação ou material que o SAAE VALENÇA venha colocar à disposição da CONTRATADA, para possibilitar a execução do serviço contratado, terão o caráter de confidencialidade e serão tratados como tal pela CONTRATADA, seus representantes e empregados, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, devendo a CONTRATADA adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

c) A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre toda a informação e dados que forem manejados na execução do serviço, mesmo após a finalização do contrato, inclusive suas prorrogações, até completar 5 (cinco) anos após o término da última prorrogação, ressalvados os casos previstos na lei ou quando solicitados por autoridades competentes, sempre em observância à Resolução CFC nº 803/1996 que aprovou o Código de Ética Profissional do Contador.

d) A CONTRATADA responderá perante o SAAE VALENÇA pelos danos e prejuízos ocasionados pelo uso e divulgação indevidos dos dados manejados durante a execução do serviço, mesmo após a finalização do contrato, inclusive suas prorrogações, até completar 5 (cinco) anos após o término da última prorrogação.

17) OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

a) A CONTRATADA assumirá toda a responsabilidade sobre o pessoal que emprega para a prestação do serviço, sem que exista vínculo trabalhista algum para a SAAE VALENÇA. Para tanto, a dependência jurídica e funcional dos empregados contratados será da CONTRATADA, com a qual terão formalizado o correspondente contrato de trabalho;

b) Caberá à CONTRATADA encaminhar, quando do encaminhamento das faturas para atesto do Fiscal do Contrato, cópias dos recolhimentos dos encargos sociais, facultando ao SAAE VALENÇA, a confrontação dos comprovantes de recolhimento do FGTS e INSS com a folha de pagamentos.

18) DOS ACRÉSCIMOS

Nenhuma alteração ou modificação de forma quantidade ou quantidade dos serviços contratados poderá ser feita pela CONTRATADA unilateralmente.

O SAAE VALENÇA, entretanto, poderá autorizar as modificações técnicas recomendáveis, determinando a CONTRATADA sua execução desde que corresponda a um dos seguintes itens:

- Aumento ou diminuição da quantidade de qualquer trabalho previsto no Contrato;
- Supressão de qualquer dos trabalhos; e
- Execução de serviços adicionais de qualquer espécie, indispensáveis a conclusão dos serviços contratados.

Os serviços contratados poderão ser alterados no percentual de até 25% (vinte cinco por cento), para mais ou para menos de acordo com sua necessidade, observando a Lei 8.666/93.

19) MOTIVOS PARA RESCISÃO

Além dos estabelecidos por lei, também são motivos para rescisão contratual:

- utilizar em benefício próprio ou de terceiros informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
- cobrar quaisquer valores que não tenham sido definidos pelo CONTRATANTE como devidos;

- (e) praticar atos que possam trazer prejuízos à imagem institucional do CONTRATANTE, originados ou não, do contrato firmado;
- (f) deixar de apresentar comprovações de regularidade exigidas pelo Contratante;
- (g) incluir, sem autorização do contratante, senhas em processos automáticos de acesso aos sistemas tecnológicos do CONTRATANTE como, por exemplo, armazená-las em macros ou chaves de função;
- (h) inobservar, no exercício de suas atividades, as disposições legais, principalmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.09.1990);
- (i) promover à alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução das atividades objeto do Contrato;
- (j) pedir recuperação extrajudicial ou judicial ou, ainda, decretar sua falência;
- (k) dissolver em qualquer hipótese, a sociedade;
- (l) apresentar documentos falsos ou falsificados;

- (m) tiver comprovação de fraude, pelo CONTRATANTE, nos arquivos de retorno com as ações de cobrança;
- (n) praticar atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato.
- (o) Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- (p) Os requisitos de infraestrutura deverão ser mantidos durante toda a vigência do Contrato, reservando-se o CONTRATANTE o direito de, a qualquer tempo, enviar preposto para a realização de auditoria com a finalidade de verificar se as instalações estão em funcionamento e em conformidade com o estabelecido no Edital e Contrato.
- (q) As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o CONTRATANTE, não cessam com a finalização por descumprimento de meta, com consequente descredenciamento, tampouco com a rescisão do contrato.
- (r) a rescisão acarretará a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.
- (s) No caso de inexecução total ou parcial do Contrato, é facultado ao CONTRATANTE o direito de rescindir o presente Contrato, na forma da Lei, respondendo a CONTRATADA por eventuais perdas e danos a que der causa, sem prejuízo da responsabilidade criminal, se houver, o que não obstará, entretanto, o cumprimento das obrigações já assumidas por ambas as partes.
- (t) Na hipótese de fusão, cisão, incorporação da CONTRATADA com outrem, o CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o Contrato, ou eventualmente continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social, caso o procedimento não afete a adequada prestação de serviços, objeto deste Contrato. A decisão por rescindir ou não o Contrato caberá exclusivamente ao CONTRATANTE, não cabendo quaisquer interveniências da CONTRATADA.

20) DA REPACTUAÇÃO

Será admitida a repactuação do contrato dos serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra, contratados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

21) DO PAGAMENTO

Observados os critérios acima descritos deverão ainda ser adotados os seguintes procedimentos para o pagamento pelos serviços prestados:

- O procedimento para pagamento será procedido após a apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada, conferida e atestada pelo Fiscal do Contrato, contando-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis do mês posterior a prestação do serviço.
- A CONTRATADA deverá anexar à Nota Fiscal Fatura, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:
 - ❏ Certidão Negativa de Débito do INSS;
 - ❏ Certidão Negativa de Débito do FGTS;
 - ❏ Certidão Negativa de Débito junto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal;
 - ❏ Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
 - ❏ Relação dos empregados que prestaram serviço no mês.
- Nenhum pagamento será feito sem que a CONTRATADA tenha recolhido o valor de multa que tenha sido aplicada.
- A antecipação da emissão de documento fiscal não implicará no adiantamento para pagamento da obrigação e será considerado erro de emissão da nota, tanto quanto outros, como incorreções na data, no valor, no tipo de serviço, etc., ensejando a devolução da mesma.
- Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à CONTRATADA, ficando o pagamento pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras e não acarretando ônus para a SAAE VALENÇA.
- Os pagamentos serão efetuados através de depósito/transferência bancária na conta corrente a ser informada pela CONTRATADA.

22) PENALIDADES

22.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que, no decorrer da contratação:

- 22.1.1. Inexecutar total ou parcialmente o contrato;
- 22.1.2. Apresentar documentação falsa;
- 22.1.3. Comportar-se de modo inidôneo;
- 22.1.4. Cometer fraude fiscal;
- 22.1.5. Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital e no Contrato.

22.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- b. Multa:

- b.1. Moratória de até 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da contratação, até o limite de 30 (trinta) dias;
- b.2. Compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida, podendo ser cumulada com a multa moratória, desde que o valor cumulado das penalidades não supere o valor total do contrato.
- c. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o SAAE-VÇA, pelo prazo de até dois anos;
- c.1. Tal penalidade pode implicar suspensão de licitar e impedimento de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal.
- d. 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 será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos causados;
- 22.2.1. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 22.3. Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão licitante e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:
- 22.3.1. Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;
- 22.3.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 22.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 22.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e Decreto Municipal nº 206/2009.
- 22.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 22.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da SAAE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 22.6.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 22.7. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Valença, 25 de outubro de 2021

José Luis Sousa dos Santos
Chefe da Divisão Administrativa

ANEXO II

MINUTA DO CONTRATO

PROCESSO Nº XXXX

CONTRATO Nº XXXX/XXXX

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE XXXX QUE ENTRE SI CELEBRAM O SAAE, POR INTERMÉDIO DO SAAE, E A EMPRESA XXXX.

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALENÇA**, com sede no XXXX, inscrito no CNPJ sob o nº XXXX, neste ato representado pelo **(NOME DA AUTORIDADE E CARGO)**, nomeado pela Portaria nº XXXX, de XX/XX/XXXX, publicada em XX/XX/XXXX, e em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pela Portaria nº XXXX, de XX/XX/XXXX, publicada em XX/XX/XXXX, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e a empresa XXXX, inscrita no CNPJ nº XXXX, com sede na XXXX, CEP XXXX, no Município de XXXX, denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Senhor XXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXX e CPF nº XXXX, tendo em vista o que consta no Processo nº XXXX, e o resultado final do **Pregão nº XXXX/XXXX**, com fundamento na Lei nº 8.666, de 1993, e demais legislações correlatas, resolvem celebrar o presente instrumento, mediante as cláusulas e as condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo é a **Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Disponibilização de Posto de Serviço atendimento multimeios (chatbot, 0800)**, com cobertura de toda a área de concessão do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALENÇA - SAAE VALENÇA, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. ATENDIMENTOS MULTIMEIOS

1.4. O serviço de atendimento Multicanal Web – Multimeios será realizado pela CONTRATADA em escritório próprio, conforme descrito neste Edital. É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelos sistemas de atendimento do SAAE VALENÇA, pelo chat ou por outros canais e finaliza a mensagem com resposta adequada ao questionamento do cliente, sem que haja devolução/reactivação, por parte do SAAE VALENÇA para correção de conteúdo. A prestação dos serviços de atendimento multimeios envolve a execução, pela CONTRATADA, das seguintes atividades:

- E-mail: Meio utilizado para resposta às demandas dos usuários;
- Fale Conosco: Meio disponibilizado em sítio do SAAE VALENÇA para registro de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas;
- Webchat: Meio disponibilizado no sítio do SAAE VALENÇA para registro on-line de solicitações;
- Outros meios de comunicação web disponíveis na rede mundial de computadores e possíveis de serem implementados.

1.5. Os meios de comunicação 0800, correspondência postal e caixa de sugestões serão tratados como atendimento Multimeios caso a SAAE VALENÇA, mediante conveniência e oportunidade, opte por disponibilizá- los.

1.6. As seguintes atividades compõem os processos do serviço de atendimento Multicanais WEB:

- Atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (e-mail, fale conosco, webchat, redes sociais, fax, correspondência postal, caixa de sugestões e outros), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a SAAE VALENÇA; e
- Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento, ou seja, recomendado o repasse às áreas competentes para o devido tratamento e solução.

Ao principais descritivos dos atendimentos a serem executados são:

1.7. ATENDIMENTO TÉCNICO

1.7.1. Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes ao fornecimento de água e de esgotamento sanitário:

- Falta de água;
- Rompimento na rede de água ou extravasamento da rede coletora de esgoto;
- Vazamentos em ramais e redes de água;
- Manutenção ou substituição de ramais e redes de água ou rede coletora de esgoto;
- Corte ou supressão de ramais de água ou tamponamento de ramais de esgoto;
- Obstrução em ramais e redes de água ou em ramais e redes coletoras de esgoto;
- Queda de pressão nas redes de água;
- Outros serviços disponíveis nos sistemas da SAAE VALENÇA.
- Verificar junto ao cliente a procedência da reclamação, em conformidade com os procedimentos da SAAE VALENÇA;
- Atender as demais demandas que dizem respeito aos serviços de ordem técnica;
- Informar ao cliente, quando solicitado, a respeito do andamento dos serviços solicitados.

1.8. ATENDIMENTO COMERCIAL

1.8.1. Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes às questões de caráter comercial:

- Preços dos serviços;
- Valores cobrados nas faturas;
- Classificação de clientes quanto à categorias e economias;
- Mensagens nas faturas;
- Reclamação de consumos;
- Campanhas realizadas pelo SAAE VALENÇA;
- Informações sobre serviços anteriormente solicitados;
- Negociação e parcelamentos de débitos;

1.9. O prazo Máximo de espera pelo cliente deve ser de, no máximo 8 minutos

- Registrar no Sistema de Atendimento os serviços solicitados pelos clientes, encaminhando-os para as Unidades Executoras concernentes a:
 - Ligação nova;
 - Corte ou supressão a pedido;
 - Religação;
 - Alteração de titularidade do cliente;
 - Alteração de dados cadastrais de imóveis e clientes;
 - Segunda via de fatura;
 - Inclusão e alteração de endereço para entrega alternativa;

- Aumento ou redução de diâmetro do ramal de água;
- Troca de Registros
- Procedimento para devolução de valores pagos a maior ou em duplicidade;
- Denúncia de fraudes.
- Outros serviços disponíveis no Sistema de Atendimento.

1.10. ATENDIMENTO MULTIMEIOS:

1.10.1. SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE:

1.10.1.1. A CONTRATADA utilizará o sistema comercial do SAAE VALENÇA – Sansys (ou outro software que o SAAE VALENÇA venha a utilizar), o chatbot contratado pelo SAAE VALENÇA, e a linha 0800 do SAAE VALENÇA, o que possibilitará o atendimento multimeios aos clientes. Além disso esse sistema se integrará as outras facilidades tecnológicas aqui descritas, tais como monitoria da qualidade, realização de pesquisas, gerenciamento e integração das filas entre os canais Call Center e lojas de atendimento.

1.10.1.2. O SAAE VALENÇA fornecerá, ao seu exclusivo critério, outros sistemas para integração à plataforma de atendimento multimeios da CONTRATADA.

1.11. SERVIÇOS ACESSÓRIOS DE APOIO À GESTÃO:

1.11.1. MONITORIA DA QUALIDADE

1.11.2. Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar feedback individual dos atendentes, expor suas potencialidades e necessidades.

1.11.3. A monitoria de qualidade realizada pela CONTRATADA deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos atendentes. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem, em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

1.11.4. Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento, a CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente os relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios estabelecidos.

1.12. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

1.12.1. Este serviço tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos clientes atendidos pelo SAAE VALENÇA, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela CONTRATADA.

1.12.2. A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. O SAAE VALENÇA poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e poderá estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

1.12.3. Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela CONTRATADA à Administração por meio de relatórios, para que a equipe técnica do SAAE VALENÇA possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela CONTRATADA.

1.12.4. A CONTRATADA deverá apresentar a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central de Atendimento, incluindo a capacidade quantitativa e qualitativa de sua plataforma de comunicação/atendimento.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO LOCAL DE ENTREGA, DA QUANTIDADE E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

2.1. Não será exigido Espaço Físico exclusivo para o SAAE VALENÇA, porém o ambiente onde será alocada a operação deverá atender a todas as especificações constantes deste termo de referência, sem exceção.

2.2. A infraestrutura necessária ao atendimento multicanal (internet, e-mail, chat, chatbot, 0800, etc.) e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados deverá operar dentro das instalações da contratada. Não será exigido escritório exclusivo para a SAAE VALENÇA, porém o ambiente onde serão alocados esses serviços deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital, sem exceção.

2.3. O prazo para implantação dos serviços será de no máximo 20 (vinte) dias contados da data de emissão da Ordem de Serviço. Após esse período, dentro do prazo de 10 (dez) dias a CONTRATANTE irá disponibilizar o treinamento dos sistemas internos à CONTRATADA, mediante prévio agendamento desta.

2.4. O início da operação ocorrerá imediatamente após o prazo do treinamento e implantação dos serviços, que contemplarão a implantação do atendimento, mediante a capacitação, contratação e alocação da mão- de-obra, bem como a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica completa para a operação de todas as posições de atendimento necessárias à plena execução de todas as atividades contempladas no Termo de Referência.

2.5. A estrutura e os equipamentos deverão estar disponíveis para validação pelo SAAE VALENÇA em até 15 (quinze) dias contados da ordem de serviço.

2.6. Os custos com deslocamento e alimentação de prepostos do SAAE para visita técnica/inspeção das estruturas de atendimento serão de responsabilidade da contratada.

2.7. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.7.1. O escritório para operacionalização dos atendimentos multimeios e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados, conforme descrito no Item 4, ABRANGÊNCIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverá dispor, minimamente, da seguinte infraestrutura:

2.7.1.1. INFRAESTRUTURA FÍSICA

i. PREDIAL

A **CONTRATADA** deverá fornecer estrutura física, que comporte a implantação da Central de Atendimento Multimeios com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, contemplando ainda:

- Posições de Atendimento (PA) das equipes de teleatendimento humano, multimeios e Supervisão de acordo com este Termo de Referência;
- Espaços específicos destinados aos profissionais de atendimento multicanais, que poderão estar em deslocamento.
- Sala de reunião e de treinamento.

ii. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea "a" da NR-17. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a. Níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído

(NC) de valor não superior a 60 dB;

- b. Índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
- c. Velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d. Umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

2.7.1.2. ISOLAMENTO ACÚSTICO

Para segurança e conforto acústico deverão ser seguidos os preceitos da NR15 e NR17 do TEM, NBR 10152 da ABNT e NB 101.

Para maior efetividade da condição acústica deverão ser obedecidos requisitos mínimos de atenuação local, com a utilização de materiais com densidade e espessura adequados nos revestimentos dos montantes frontais e laterais das PA's.

2.7.1.3. ILUMINAÇÃO

A Iluminação deverá ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos, observando os níveis mínimos de iluminação estabelecidos pela NBR 5413.

2.7.1.4. CLIMATIZAÇÃO

Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM nº 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA nº 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

2.7.1.5. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

Deverão ser disponibilizados equipamentos com os seguintes requisitos mínimos:

- No breaks para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;
- Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413;
- Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR 5419;
- Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR-10);
- NBR-5410/90 e NBR-5410/2004.
- Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

2.7.1.6. CONTROLE DE ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser restrito, controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

As instalações deverão possuir controle de segurança por câmeras de vídeo, com monitoramento e gravação de imagens por até 30 (trinta) dias;

As instalações deverão oferecer as medidas de segurança nos níveis das suas próprias instalações:

- Acesso restrito às salas técnicas, com autorização apenas para os empregados daquele setor;

2.7.1.7. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS PREDIAIS E SERVIÇOS GERAIS

Com vistas à continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, no break, ar condicionado, incêndio, elevadores, subestação, SPDA, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar condicionado, água, luz e telefone, elevadores etc.

2.7.1.8. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

2.7.1.8.1. MICROCOMPUTADORES:

A CONTRATADA deverá disponibilizar computadores, telefones, tablets ou outros dispositivos que entenda adequado para a prestação dos serviços contratados

2.7.1.8.2. SUPORTE TÉCNICO

Deverá ser fornecido serviço de Help Desk disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, para as questões de infraestrutura física e tecnológica, que terá como principais atribuições:

Realizar o atendimento técnico visando à eliminação do problema. Se não resolvido o problema no primeiro atendimento, efetuar a abertura e o acompanhamento dos chamados abertos juntos aos fornecedores internos e/ou externos;

- Efetuar o acionamento das áreas solucionadoras e fornecer o relato do andamento dos chamados e/ou problemas para a SAAE VALENÇA;
- O retorno aos chamados deve ocorrer em no máximo 15 (quinze) minutos e apresentar solução para as chamadas de manutenção corretiva, sendo que a contagem dos tempos máximos se iniciará a partir do recebimento da comunicação do evento;
- Mensalmente a CONTRATADA deverá fornecer relatório específico contemplando todas as ocorrências registradas no Help Desk da CONTRATADA.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Desempenhar todas as atividades em estrito cumprimento às Normas e Procedimentos disponibilizados pelo SAAE VALENÇA;

3.2. Submeter-se aos atos da fiscalização do SAAE VALENÇA, representada pela FISCAL DE CONTRATOS das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, sanando as irregularidades apontadas pelo FISCAL DE CONTRATOS após reporte de suas supervisões, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pelo SAAE VALENÇA;

3.3. Prover toda e qualquer informação no sentido de auxiliar o SAAE VALENÇA a emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da FISCAL DE CONTRATOS;

3.4. Apresentar as faturas/Notas Fiscais ao FISCAL DE CONTRATOS obedecendo aos prazos e demais exigências dispostas neste Termo de Referência;

3.5. Equacionar qualquer tipo de irregularidade constada pelo FISCAL DE CONTRATOS, e apontada, através de notificação, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando houver disposição específica de prazo específico para regularização previsto em contrato;

3.6. Providenciar, ato contínuo à solicitação do SAAE VALENÇA, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços;

3.7. Sempre que pertinente a CONTRATADA deverá solicitar auxílio ao SAAE VALENÇA para a resolução de conflitos com os clientes decorrentes da não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos do SAAE VALENÇA;

4. CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1. Disponibilizar para a CONTRATADA as Normas e Procedimentos do SAAE VALENÇA que deverão ser obedecidas pelos (as) atendentes;

4.2. Fiscalizar as atividades da CONTRATADA através da FISCAL DE CONTRATOS do SAAE VALENÇA, que repassará qualquer anormalidade para o FISCAL DO CONTRATO, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pelo SAAE VALENÇA.

4.3. Adequar os procedimentos de atendimento para a perfeita execução dos serviços;

4.4. Emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS AOS CLIENTES

4.5. Efetuar o pagamento das faturas, devidamente atestadas pelo FISCAL DO CONTRATO, 5 (cinco) dias úteis ao mês subsequente da prestação dos serviços.

4.6. Notificar a CONTRATADA, através do FISCAL DO CONTRATO, sobre qualquer tipo de irregularidade constatada no serviço pela SUPERVISÃO DE SERVIÇOS AO CLIENTE, dando prazo de 48 horas para a definitiva resolução da situação.

4.7. O SAAE VALENÇA poderá solicitar à CONTRATADA, sem ônus para si, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços.

4.8. Auxiliar a CONTRATADA na resolução de conflitos com os clientes decorrentes do não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos do SAAE VALENÇA.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

5.1. A CONTRATADA se responsabilizará pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao SAAE VALENÇA, em decorrência dos serviços contratados, assim como será obrigatório o ressarcimento ao SAAE VALENÇA, de prejuízos causados por atendimento incorreto.

5.2. Qualquer informação ou material que o SAAE VALENÇA venha colocar à disposição da CONTRATADA, para possibilitar a execução do serviço contratado, terão o caráter de confidencialidade e serão tratados como tal pela CONTRATADA, seus representantes e empregados, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, devendo a CONTRATADA adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

5.3. A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre toda a informação e dados que forem manejados na execução do serviço, mesmo após a finalização do contrato, inclusive suas prorrogações, até completar 5 (cinco) anos após o término da última prorrogação, ressalvados os casos previstos na lei ou quando solicitados por autoridades competentes, sempre em observância à Resolução CFC nº 803/1996 que aprovou o Código de Ética Profissional do Contador.

5.4. A CONTRATADA responderá perante o SAAE VALENÇA pelos danos e prejuízos ocasionados pelo uso e divulgação indevidos dos dados manejados durante a execução do serviço, mesmo após a finalização do contrato, inclusive suas prorrogações, até completar 5 (cinco) anos após o término da última prorrogação.

5.5. Os serviços, objeto deste processo licitatório, deverão ser executados por pessoal qualificado e comprovadamente idôneo.

5.6. O contato da CONTRATADA com o cliente do CONTRATANTE, deve ser sempre cordial e investigativo, utilizando meios modernos e socialmente adequados e, especialmente, observar as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e Política de relacionamento com os clientes do CONTRATANTE, atentando para o tratamento respeitoso de forma a não expor os clientes a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Dentre as obrigações do atendente do PSAM está a obrigatoriedade de Geração de ordens de serviços para atendimento de demandas dos clientes e encaminhamentos para servidores da contratada, quer seja via envio para equipamentos pre-definidos, quer seja via comunicação por outros meios também pre-definidos.

5.7. A contratada deverá possuir um sistema de gestão de relacionamento (CRN - Customer Relationship Management)

5.8. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade por qualquer dano moral ou patrimonial causado ao cliente.

5.9. É de responsabilidade da CONTRATADA todo o processo de seleção, recrutamento, contratação, treinamento, monitoria, e eventual promoção dos seus empregados alocados na operação, sem qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

5.10. A CONTRATADA deverá coordenar, supervisionar, fiscalizar e treinar periodicamente os seus empregados, de forma que os serviços objeto deste certame sejam realizados na forma pactuada.

5.11. A CONTRATADA deverá requerer a substituição dos empregados nas situações de ausência, bem como, nos casos em que a conduta do empregado seja considerada inadequada ou inconveniente, de maneira que os serviços, objeto deste certame, sejam prestados de forma adequada e sem descontinuidade.

5.12. É assegurado ao CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, efetuar auditoria na sede e/ou filiais da CONTRATADA, com o fim de verificar o exato cumprimento das disposições desta contratação, bem como a estrita observância das normas e regulamentos aplicáveis aos serviços ora ajustados, obrigando-se a CONTRATADA a facilitar, aos prepostos do CONTRATANTE, o acesso a todos os documentos e informações que lhe forem solicitados, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade à CONTRATADA.

5.13. A CONTRATADA deverá cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11/09/90), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos do CONTRATANTE (vedada a duplicação ou utilização para outros fins) e, também, sobre as informações relativas aos clientes com operações de crédito inadimplidas, que lhe forem repassadas para cobrança, sob pena de, em conjunto com seus sócios, ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO

6.1. O valor do contrato é de R\$ **xxxx,xx** (xxxxxxxxxxxx reais).

6.1.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, materiais de consumo, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto contratado.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência do contrato é até o final do exercício financeiro, a partir da data da assinatura do instrumento, nos termos do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

8. CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (TRINTA) dias, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente de titularidade e indicados pelo contratado.

8.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

8.3. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente na nota fiscal apresentada.

8.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

8.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.6. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.6.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

9. CLÁUSULA NONA – DO PREÇO

9.1. O preço cotado/ofertado para o atendimento do objeto ora licitado, será fixo e irrevogável, não se admitindo, portanto, qualquer tipo de reajustamento, aplicável ao mesmo, antes do período de 12 (doze) meses contados a partir da data da proposta, salvo o revisto no art. 65 da lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores. Poderá ser corrigido anualmente mediante requerimento motivado da contratada, após o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do índice INPC ou outro que vier a substituí-lo.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade: 1314

Fonte: 50

Proj/Ativ : 6001

Elemento de Despesa: 33.90.39.00

11. CLÁUSULA ONZE - DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A fiscalização do presente Contrato será exercida por um representante da Administração, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato e de tudo dará ciência à Administração.

11.1.1. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução do contrato.

11.2. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.3. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

12. CLÁUSULA DOZE - DAS ALTERAÇÕES

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação.

12.2.1. As supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

13. CLÁUSULA TREZE - DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que, no decorrer da contratação:

13.1.1. Inexecutar total ou parcialmente o contrato;

13.1.2. Apresentar documentação falsa;

13.1.3. Comportar-se de modo inidôneo;

13.1.4. Cometer fraude fiscal;

13.1.5. Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital e no Contrato.

13.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

b. Multa:

b.1. Moratória de até **2% (dois por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da contratação, até o limite de **30 (trinta)** dias;

b.2. Compensatória de até **10% (dez por cento)** sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total ou parcial

da obrigação assumida, podendo ser cumulada com a multa moratória, desde que o valor cumulado das penalidades não supere o valor total do contrato.

c. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o **SAAE-VÇA**, pelo prazo de até dois anos;

c.1. Tal penalidade pode implicar suspensão de licitar e impedimento de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal.

d. 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 será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos causados;

13.2.1. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

13.3. Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão licitante e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:

13.3.1. Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;

13.3.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

13.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e Decreto Municipal nº 206/2009.

13.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da SAAE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

13.6.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.7. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

14. CLÁUSULA CATORZE - DA RESCISÃO CONTRATUAL

14.1. São motivos para a rescisão do presente Contrato, nos termos do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993:

I. o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II. o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

III. a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, nos prazos estipulados;

IV. o atraso injustificado no início do serviço;

V. a paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;

VI. a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Contrato;

VII. o desatendimento às determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução,

assim como as de seus superiores;

VIII. o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

IX. a decretação de falência, ou a instauração de insolvência civil;

X. a dissolução da sociedade, ou falecimento da CONTRATADA;

XI. a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que prejudique a execução do Contrato;

XII. razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

XIII. a supressão, por parte da Administração, de serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993;

XIV. a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna, guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações, mobilizações e outras previstas, assegurada à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas, até que seja normalizada a situação;

XV. O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração, decorrentes de serviços, fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurada à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão de cumprimento de suas obrigações, até que seja normalizada a situação;

XVI. A não liberação, por parte da Administração, do objeto para execução do serviço, nos prazos contratuais;

XVII. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;

XVIII. O descumprimento do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 1993, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

14.2. Os casos da rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

14.3. A rescisão deste Contrato poderá ser:

14.3.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII desta cláusula;

14.3.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração;

14.3.3. Judicial, nos termos da legislação.

14.4. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

14.5. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII desta cláusula, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

14.5.1. Devolução da garantia;

14.5.2. Pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão.

14.6. A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a execução da garantia contratual, para ressarcimento da CONTRATANTE, e dos valores das multas e indenizações a ela devidos, bem como a retenção dos créditos decorrentes do

Contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE, além das sanções previstas neste instrumento.

14.7. O termo de rescisão deverá indicar, conforme o caso:

14.7.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.7.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.7.3. Indenizações e multas.

15. CLÁUSULA QUINZE - DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 10.520, de 2002, ao Decreto Municipal nº 206/2009, na Lei Complementar nº 123, de 2006, e na Lei nº 8.666, de 1993, subsidiariamente, bem como nos demais regulamentos e normas administrativas federais, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

16. CLÁUSULA DEZESSEIS- DA PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação do extrato deste Contrato na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data.

17. CLÁUSULA DEZESSETE - DO FORO

17.1. Fica eleito o foro de Valença-BA, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato.

E assim, por estarem de acordo, ajustados e contratados, após lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente Contrato em 03 (três) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Valença, XX de XXXXXXX de 2021.

SERVIÇO AUTONOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE VALENÇA

CNPJ nº 16.176.067/0001-11

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Nome:

CPF nº:

Identidade nº:

Nome:

CPF nº:

Identidade nº:

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa

Notas:

- 1) Este documento deverá ser emitido em papel que identifique o Licitante.
- 2) O prazo mínimo de validade da proposta será de 60 dias a contar da sessão pública.