

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 022/2021

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 1614/2021

TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL

PARTICIPAÇÃO AMPLA

O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE de São Carlos (SP), pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Avenida Getúlio Vargas, 1.500, Jardim São Paulo, São Carlos, SP, inscrita no CNPJ sob nº 45.359.973/0001-50, I.E. nº 637.271.909.116, torna público para conhecimento de todos os interessados que no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo "**MENOR PREÇO GLOBAL**", que será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002, pelo Decreto Municipal nº 99/2013, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações posteriores, e, no que couber, pelo Decreto Federal nº 8538/2015, além das demais disposições legais aplicáveis e pelas condições estabelecidas no presente edital e seus anexos.

Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro, com assessoramento da equipe de apoio, conforme designação da Portaria SAAE nº 117/2019.

OBJETO: Contratação de empresa especializada para planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e para modernização do atendimento ao usuário, compreendendo a realização de atendimento telefônico e eletrônico, receptivo e ativo, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários dos serviços do SAAE São Carlos, obedecendo rigorosa e integralmente ao que dispõem o Termo de Referência e demais itens constantes dos ANEXOS, que são partes integrantes deste edital.

FINALIDADE: Ampliação e modernização dos canais de atendimento do SAAE SÃO CARLOS.

SETOR REQUISITANTE: Gerência de Finanças e Suprimentos, subordinado à Superintendência Administrativa, a qual estabeleceu as especificações do objeto constantes no presente edital.

DATA E HORÁRIO: No dia **30/08/2021**, às **09 horas** terá início o credenciamento dos participantes e, ato contínuo, será aberta a sessão pública com a entrega dos envelopes Proposta de Preços e Documentos de Habilitação, bem como da declaração de atendimento aos requisitos de habilitação e declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se for o caso.

Após a abertura dos envelopes (1) propostas, poderá, a critério do pregoeiro, haver suspensão da sessão pública para análise das propostas pela área técnica, sendo retomada a sessão no prazo de até 1h (uma hora) após a suspensão.

LOCAL: Sede administrativa do Serviço Autônomo de Água e Esgoto, situada na Av. Getúlio Vargas, nº 1500 - Jd. São Paulo - SÃO CARLOS - SP.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será considerado o horário de Brasília (DF).

Visando a segurança de todos os servidores e licitantes, será obrigatório o uso de máscara durante a permanência dos licitantes na Autarquia. O SAAE tomará as providências necessárias para manter o distanciamento e condições de segurança.

INTEGRAM O PRESENTE EDITAL OS SEGUINTE ANEXOS:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

ANEXO II – DO OBJETO E DO ORÇAMENTO ESTIMADO;

ANEXO III - MODELO DE PROCURAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO;

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVOS À PARTICIPAÇÃO;

ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE;

ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO VII - MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA;

ANEXO VIII- MODELO DE DECLARAÇÃO REFERENTE AOS REQUISITOS DO ITEM 6.1.4.1;

ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ADEQUAÇÃO AO ARTIGO 7º - INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL;

ANEXO X - MINUTA DE CONTRATO;

ANEXO XI - TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO.

1. DO TIPO DO PREGÃO:

1.1. O Pregão Presencial será do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO: - PARTICIPAÇÃO AMPLA-

2.1. Poderão participar desta licitação, todas as empresas que se enquadrem nos ramos de atividades pertinentes à plena execução dos serviços, objeto do presente certame e atendam as condições exigidas neste edital e seus anexos, inclusive, quanto à documentação, sendo vedada a participação sob a forma de consórcio.

2.2. Estão impedidos de participar da presente licitação:

2.2.1. Os interessados suspensos do direito de licitar com a Administração Municipal de São Carlos (SP), no prazo e nas condições do impedimento;

2.2.2. Os interessados que tenham sido declarados inidôneos pela Administração Municipal, Estadual ou Federal, o que abrange a administração direta e indireta, as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob o seu controle e as fundações por ela instituída e mantida, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja reabilitado perante a autoridade que aplicou a penalidade;

2.2.3. Os interessados que estão em regime de falência, dissolução, liquidação ou concurso de credores;

2.2.4. Empresas estrangeiras que não funcionam no país;

2.2.5. Empresas em forma de consórcios.

3. DO CREDENCIAMENTO:

3.1. Os licitantes interessados em participar do certame deverão comparecer ao local indicado do preâmbulo deste edital, na hora determinada, e deverão apresentar os documentos abaixo relacionados, **fora dos envelopes 1 e 2**, para proceder ao respectivo credenciamento:

3.1.1. Documento oficial de identificação com foto (original);

3.1.2. Cópia autenticada do **estatuto ou contrato social em vigor**, ou outro instrumento de registro comercial que comprove os poderes do administrador ou proprietário da empresa a exercer direitos e assumir responsabilidades como representante da licitante, ou como agente outorgante, no caso de procuração;

3.1.3. Sendo procurador: instrumento de **procuração**, público ou particular, que lhe confira poderes específicos para elaborar proposta de preços, formular lances verbais, negociar os valores, interpor recursos e renunciar de sua interposição, e praticar todos os demais atos inerentes ao certame;

3.1.3.1. É facultada a utilização do Modelo de Procuração para Credenciamento constante do ANEXO III;

3.1.3.2. A procuração deverá ser entregue ao pregoeiro ou à equipe de apoio e ficará retida para ser juntada aos autos do processo licitatório;

3.2. O licitante que não contar com representante presente na sessão ou, ainda que presente, não puder praticar atos em seu nome por conta da apresentação de documentação defeituosa, desde que não possa ser sanada através de diligência imediata, ficará impedido de participar da fase de lances verbais, de negociar preços, de declarar a intenção de interpor ou de renunciar ao direito de interpor recurso, ficando mantido, portanto, o preço apresentado na proposta escrita, que há de ser considerada para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço.

3.3. Será admitido apenas um representante para cada licitante credenciado, e o preposto poderá representar apenas um licitante.

4. DO MODO DE APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES, DA DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE:

4.1. A declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação e inexistência de fato impeditivo à participação deverá ser apresentada **fora dos envelopes 1 e 2**, elaborada em conformidade com o ANEXO IV deste edital;

4.2. Se o licitante for uma Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, e optar pelos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverá apresentar também, **fora dos**

envelopes 1 e 2, declaração de enquadramento nessas situações conforme o constante do ANEXO V, assinada pelo representante legal;

4.3. A proposta e os documentos para habilitação deverão ser apresentados, separadamente, em 02 (dois) envelopes opacos e lacrados, nos quais deverá estar identificado, externamente:

4.3.1. O número do envelope e descrição do conteúdo, sendo:

- **Envelope 1 - Proposta de Preços;**
- **Envelope 2 - Documentos de Habilitação;**

4.3.2. O nome do órgão licitador (SAAE São Carlos);

4.3.3. O número do Pregão e o número do Processo;

4.3.4. A Razão Social da Proponente.

4.4. As declarações apresentadas por todas as proponentes credenciadas, assim como o conteúdo dos envelopes 1, e também o conteúdo de todos os envelopes 2 abertos (sendo a licitante habilitada ou não) ficarão retidos e serão juntados aos autos do processo licitatório.

5. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE 1 - PROPOSTA DE PREÇOS.

5.1. A Proposta de Preços (contida no interior do Envelope 01) deverá ser única por proponente, apresentada em 01 (uma) via e **elaborada de acordo com o constante do ANEXO VI – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**, redigida em língua portuguesa, salvo quantos às expressões técnicas de uso corrente, devendo ser datada e assinada pelo representante legal da licitante ou pelo procurador.

5.2. Na proposta deverá constar:

5.2.1. Número do Pregão e do Processo.

5.2.2. Nome ou razão social do proponente, CNPJ, Inscrição Estadual, endereço completo, número de telefone e endereço eletrônico (e-mail).

5.2.3. Descrição e quantitativo do objeto licitado, em conformidade com as especificações constantes neste edital e seus anexos.

5.2.4. Valor unitário e global da proposta em expressão numérica e por extenso.

5.2.5. Garantia dos serviços prestados, de acordo com a Lei Civil Brasileira.

5.2.6. Prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação.

5.2.7. Condições de pagamento, em conformidade com o item 13 deste edital.

5.2.8. Dados relativos à conta corrente no nome do licitante, cadastrada em seu CNPJ: banco, agência e número da conta.

5.2.9. Dados do representante legal que assinará o contrato se a proponente for vencedora: nome, número do CPF e RG;

5.3. É obrigatória a oferta de preços para todos os itens em suas respectivas quantidades, sob pena de desclassificação;

5.4. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional.

5.4.1. Excepcionalmente nos casos em que o valor unitário for inferior a um real, poderão ser aceitas propostas com 04 (quatro) casas decimais.

5.5. No caso de discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerá a soma dos unitários.

5.6. Deverá constar oferta firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

5.7. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos e despesas, tais como, e sem se limitar a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, despesas administrativas, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, vale transporte, refeição, cesta básica, assistência médica, adicional de risco de vida, auxílio funeral, curso de reciclagem, seguro de vida, uniforme e equipamentos, ferramental, EPIs, EPC, BDI-Benefício de Despesas Indiretas, entre outros que a licitante ofereça; seguros, frete, embalagens, carga/descarga, instalação, lucros, despesas, acessórios e encargos, inclusive tributários, incidente sobre a proposta, bem como, despesas com deslocamento e estadia em São Carlos (SP) para a execução dos serviços, quando não incorporados ao preço oferecido e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste edital e seus anexos.

5.7.1. O Município é considerado consumidor final, sendo que o licitante deverá obedecer ao fixado no art. 155, §2º, VII, da Constituição Federal de 1988.

5.8. O valor do Contrato não sofrerá reajustes, exceto em caso de haver prorrogação do prazo inicialmente pactuado, e desde que, ultrapasse 12 (doze) meses, o valor do Contrato poderá ser reajustado através do IPCA/IBGE vigente, ou, no caso de sua extinção, pelo seu substituto legal, após prévia autorização.

5.9. Para elaboração da proposta, é facultada realização de visita ao SAAE de São Carlos, com a finalidade de tomar conhecimento das condições das instalações, aparelhamento e demais condições preexistentes.

5.9.1. A intenção da visita deverá ser comunicada à Gerência de Finanças e Suprimentos – GFS, através do telefone (16) 3373-6445 das 08h às 12h e das 14h às 17h, nos dias úteis, que agendará as visitas.

5.9.2. A visita deverá ser realizada por profissional designado pela empresa interessada, por meio de credencial específica, a ser apresentada por ocasião da visita.

5.9.3. Por ocasião da visita, o representante da empresa interessada receberá o Atestado de Visita Técnica devidamente assinado, conforme modelo do ANEXO VII.

5.9.4. A não realização da visita implicará no reconhecimento de todos os serviços a serem executados, de todas as condições e eventuais dificuldades para sua realização, não cabendo posteriormente o direito a qualquer reclamação, alegações de desconhecimento e consequentes erros, omissões ou discrepância com relação às peças que compõem o edital.

5.10. É de inteira responsabilidade do licitante o preço e demais condições apresentadas, salvo se no momento da abertura da proposta for alegado erro, e aceito pelo pregoeiro, será registrado em ata, devendo o item, assim como todo o lote, ser desconsiderado da proposta.

5.11. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste edital ou da legislação em vigor.

5.12. Igualmente serão desclassificadas as propostas que:

5.12.1. Sejam incompletas, omissas, ou que não contenham informações suficientes que permitam a perfeita especificação do objeto licitado;

5.12.2. Apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

5.12.3. Contenham qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente edital, e manifestamente inexecutável, por decisão do pregoeiro;

5.13. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação por parte do licitante, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

6. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE 2 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

6.1. Para que o licitante seja considerado habilitado, deverá apresentar o envelope 2 contendo a seguinte documentação:

6.1.1. Habilitação Jurídica

a) Registro comercial, no caso de empresa individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, ou seja, o contrato de constituição, com todas as alterações ou a sua consolidação devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais;

c) Documentos de eleição dos atuais administradores, tratando-se de sociedades por ações, acompanhados da documentação mencionada na alínea "b", deste subitem;

d) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir;

***e)** No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte, assim definidas na Lei Complementar Federal nº 123/06, que queiram usufruir dos benefícios previstos no seu Art. 43, também deverá apresentar:

I) Quando optante pelo Simples Nacional: comprovante da opção pelo Simples obtido no site da Secretaria da Receita Federal, observado o teor do art. 17, XII, da Lei Complementar 123/2006, quanto ao objeto deste certame;

II) Quando não optante pelo Simples Nacional: declaração de Imposto de Renda ou Balanço Patrimonial e Demonstração do resultado do exercício-DRE, ou ainda registro do Estatuto ou Ato Constitutivo na Junta Comercial, comprovando ter receita bruta dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06, ou ainda comprovante da Junta Comercial, ou ainda certidão expedida pela Junta Comercial.

* a participação nas condições previstas nesta alínea, implica no reconhecimento de não se encontrar em nenhuma das situações previstas no parágrafo quarto do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

6.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b)** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c)** Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal e Prova de Regularidade Relativa à Seguridade Social mediante apresentação de: Certidão Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, com validade na data da apresentação, referente a tributos mobiliários, na forma da Lei;
- d)** Prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual: Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, com validade na data da apresentação, referente a tributos mobiliários, na forma da lei;
- e)** Prova de Regularidade para com a Fazenda Municipal: Certidão Negativa de Débitos, ou certidão positiva com efeitos de negativa, do domicílio ou sede do concorrente, ou outra equivalente, com validade na data da apresentação, referente a tributos mobiliários, na forma da Lei;
- f)** Prova de regularidade relativa ao FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) - CRF, com validade na data da apresentação;
- g)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos Trabalhistas, em nome do licitante, com validade na data de apresentação, na forma da Lei.

6.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

- a)** Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica com data de expedição não superior a 90 (noventa) dias da data da abertura da licitação. Caso conste no documento a data de validade, esta prevalecerá.
 - a1)** Em caso de Recuperação Judicial, deverá ser apresentado o Plano de Recuperação já homologado pelo Juízo competente e em pleno vigor;
 - a2)** A certidão do distribuidor que contiver a observação "Esta certidão só tem validade no seu original" também será aceita nas formas indicadas no item 6.7.1 do edital.
- b)** Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da Concorrente, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizadas pelo IPCA caso o balanço tenha sido encerrado há mais de três meses da data da apresentação dos documentos e proposta.

- Patrimônio líquido mínimo no valor de R\$ 73.920,00 (setenta e três mil, novecentos e vinte reais);

Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social assim apresentados:

b1) - Sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (Sociedade Anônima):

- publicados em Diário oficial; ou
- publicados em Jornal de Grande Circulação; ou
- fotocópia registrada e autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

b2) - Sociedades por conta de responsabilidade Limitada (LTDA):

- por fotocópia do livro Diário, inclusive com os termos de Abertura e Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; ou
- fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

b3) - Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006 (MEs e EPPs, SIMPLES):

- por fotocópia autenticada do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente registrado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; ou
- fotocópia autenticada do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados na Junta Comercial ou Cartório competente da sede ou domicílio da licitante.

b4) - Sociedade criada no exercício em curso:

- fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

b5) As empresas obrigadas a fazerem a Escrituração Contábil Digital (ECD) a ser transmitida via Sistema Público de Escrituração Digital (Sped), conforme Instrução Normativa RFB nº 787/2007 e Portaria nº 11.211/2007 deverão apresentar: o recibo de entrega do balanço com os termos de abertura e encerramento onde constem dados da empresa, responsáveis legais e contábeis, livro diário, do balanço e demonstrações contábeis e o termo de autenticação expedido via rede mundial de computadores (web) com a análise do órgão competente, bem como Receita Federal do Brasil.

6.1.4. Qualificação Técnica:

a) Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado de desempenho anterior, em nome da licitante, que comprove a capacidade para execução do objeto desta licitação, podendo tal comprovação ser efetuada por 01 (um) ou mais atestados, admitindo-se prova de execução similares em quantidades razoáveis, assim consideradas 50% a 60% do fornecimento pretendido.

Observação: Em atendimento à compatibilidade de características, **NÃO SERÃO ACEITOS** atestados de capacidade técnica relativos a operações de Televendas e Pesquisas, sendo necessária a comprovação da aptidão da licitante para desempenho

de atividades pertinentes e compatíveis em características com o objeto do Termo de Referência – ANEXO I, bem como quantidades e prazos com o objeto da licitação, o que trará mais segurança à CONTRATANTE no sentido da habilidade e conhecimento da CONTRATADA em relação aos serviços prestados à Autarquia e encontra amparo na Súmula Nº 24 do TCESP.

b) Atestado de visita técnica, fornecido pelo SAAE, na forma do ANEXO VII, caso a licitante realize a visita, conforme item 5.9 do presente edital e respectivos subitens;

b1) A não apresentação do atestado de visita técnica significará o reconhecimento do subitem 5.9.4 do presente edital.

6.1.4.1. Declaração conforme ANEXO VIII deste edital contendo os seguintes itens:

- 1) Que responde pela veracidade e autenticidade das informações constantes nos Envelopes “Documentação” e “Proposta”;
- 2) Que autoriza o SAAE, pela unidade administrativa competente, proceder quaisquer diligências junto as suas instalações, tudo a exclusivo critério deste SAAE, tanto na execução do contrato, quanto na fase licitatória;
- 3) Que assume inteira e completa responsabilidade pela perfeita execução do objeto desta licitação, nos termos do Código Civil Brasileiro, sendo que a presença da fiscalização do SAAE não diminui ou exclui essa responsabilidade;
- 4) Que irá cumprir a Legislação Trabalhista e Previdenciária, atendendo todas as exigências, em toda a execução do contrato;
- 5) Que a Empresa tem conhecimento e aplicará integralmente todas as instruções contidas nos ANEXOS deste edital;
- 6) Que conhece e atenderá a Resolução SAAE nº 001/2018, referente à Saúde e Segurança Ocupacional e Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego, disponível em:
<https://www.saaesaocarlos.com.br/saaesc/index.php/portal-da-transparencia/licitacoes/503-resolucao-saae-n-001-de-23-de-abril-de-2018>;
- 7) Que se compromete a indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato.

6.1.5. Cumprimento do disposto no Inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal:

a) Declaração que não emprega menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, ou menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, conforme o constante do ANEXO IX.

6.2. Todas as declarações deverão vir assinadas pelo representante legal da licitante, e em papel timbrado;

6.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, com exceção dos documentos que são válidos para matriz e todas as filiais.

6.3.1. Caso a licitante pretenda que um de seus estabelecimentos (matriz/filiais), que não o participante da licitação, execute o futuro contrato, deverá apresentar toda a documentação de ambos os estabelecimentos na forma e condições previstas neste edital.

6.4. Os documentos deverão ser apresentados rubricados pelo responsável legal da licitante, e de preferência, numerados e agrupados por grampo ou preparados em pasta, para que não existam documentos soltos.

6.5. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus anexos.

6.6. Os documentos que não possuem prazo de validade, somente serão aceitos com data de expedição não excedente a 90 (noventa) dias de antecedência da data da abertura da licitação.

6.7. Os documentos emitidos pela internet deverão constar, em seu corpo, endereço eletrônico para verificação de sua autenticidade/validade;

6.7.1. Os demais documentos deverão ser apresentados **em original**, por qualquer processo de **cópia autenticada** por cartório competente ou por servidor público da Autarquia, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

6.7.1.1. Caso o licitante opte por autenticar o(s) documento(s) na Autarquia, deverá dirigir-se ao Setor de Contratos e Licitações do SAAE, situado na Av. Getúlio Vargas, nº 1500, Jardim São Paulo, São Carlos, SP, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 8h às 12h, e das 14h às 17h, preferencialmente em horário não concomitante com a realização do credenciamento e da sessão pública. A autenticação somente será realizada mediante cotejo com o documento original, desde que este esteja perfeitamente legível.

6.8. O pregoeiro não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos de informações no momento da verificação. Ocorrendo a indisponibilidade referida, e não tendo sido apresentados os documentos preconizados, inclusive quanto à forma exigida, a proponente será inabilitada.

6.9. Os documentos apresentados por qualquer proponente, se expressos em língua estrangeira, deverão ser autenticados por autoridade brasileira no país de origem e traduzidos para a língua portuguesa por um tradutor público juramentado.

6.10. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte será exigida para efeito de contratação e não como condição para participação no certame. No entanto, deverão elas apresentar, no envelope de habilitação, **todos os documentos** referentes à regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que apresentem alguma restrição.

6.10.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, da qual o envelope nº 2 tenha sido aberto, será assegurado o direito previsto pelo § 1º do artigo 43 da Lei Complementar 123/2006, adotando-se o seguinte procedimento:

6.10.1.1. O pregoeiro suspenderá a sessão pública após a divulgação do resultado da fase de habilitação, tendo as microempresas e empresas de pequeno porte o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação e apresentação de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa, podendo o prazo ser prorrogável por igual período, mediante apresentação de justificativa;

6.10.1.2. Apresentados os documentos para regularização ou transcorrido o prazo legal, os licitantes serão intimados por escrito (e-mail) com a data de retomada da sessão pública, para continuidade dos trabalhos, com declaração de vencedor e abertura para manifestação de intenção de recurso.

6.10.1.3. A não regularização da documentação, no prazo previsto, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções legais.

6.10.1.4. Se o licitante desatender as exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procederá conforme a ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de proposta e documentação que atendam ao edital, nas condições do item 8.22.

6.11. Os licitantes cadastrados no SAAE poderão deixar de apresentar os documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira que já constem do respectivo cadastro (os que ainda estiverem dentro do prazo de validade), **devendo todos os demais** ser apresentados, observadas as condições estabelecidas neste edital.

6.11.1. Neste caso, deverá ser apresentada cópia autenticada do **Certificado de Registro Cadastral (CRC)**, emitido pelo SAAE São Carlos, dentro do prazo de validade.

6.12. Ficam os licitantes **dispensados** de apresentar no envelope 2 - Documentação, os documentos apresentados no credenciamento.

7. DO JULGAMENTO:

7.1. Para julgamento, será adotado o critério de **Menor Preço Global**, observados os prazos para prestação dos serviços, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste edital.

8. DO PROCEDIMENTO:

8.1. No dia, hora e local designados no preâmbulo deste edital, será dado início ao credenciamento dos interessados em participar do certame, que terá duração mínima de 15 (quinze) minutos.

8.2. Após o credenciamento será declarada a abertura da sessão pelo pregoeiro, não mais se admitindo novos participantes.

8.3. Os proponentes deverão entregar ao pregoeiro os envelopes 1 e 2 lacrados e identificados, contendo, separadamente, a proposta de preços e a documentação de habilitação e, fora dos envelopes, deverá ser entregue a declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação (conforme ANEXO IV), e, se for o caso, a declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (conforme ANEXO V);

8.4. O pregoeiro realizará a abertura dos envelopes contendo as propostas, e solicitará que todos os licitantes rubriquem todas as propostas e envelopes.

8.4.1. Caso julgue necessário, o pregoeiro poderá suspender a sessão pública para verificação das propostas pela área técnica, sendo retomada a sessão após análise.

8.5. Será realizada a análise das propostas visando ao atendimento das condições estabelecidas neste edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas cujo objeto não atenda às especificações, prazos e condições fixados no edital e seus anexos, ou que se enquadrem nas situações descritas nos itens 5.11, 5.12 e subitens.

8.6. Quanto aos preços, as propostas serão verificadas se os valores unitários e totais de cada item estão em concordância, bem como o valor total do lote proposto, procedendo-se às correções no caso de eventuais erros.

8.7. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

8.8. Dentre as propostas não desclassificadas, serão selecionadas para a etapa de lances aquelas que se enquadrarem nos seguintes critérios:

8.8.1. Proposta de menor preço e as de valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente àquela;

8.8.2. Não havendo, no mínimo, 03 (três) propostas nas condições definidas no subitem anterior, serão classificadas as melhores propostas subsequentes, até a obtenção de três concorrentes para participarem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas. No caso de propostas com o mesmo valor, nessas condições, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

8.9. Será dado início à etapa de apresentação de lances verbais pelos proponentes, que deverão ser formulados de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, observada proporção de decréscimo estabelecida no subitem abaixo:

8.9.1. O valor de redução mínima admissível na etapa de apresentação de lances verbais é de **R\$ 500,00 (quinhentos reais)** a menos em relação ao preço de menor valor já ofertado, tendo em vista o valor estimado para a presente contratação.

8.10. O pregoeiro convidará, individualmente, os autores das propostas selecionadas, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, a partir do autor da proposta selecionada de maior preço e os demais, em ordem decrescente de valor.

8.10.1. No caso de empate de preços, o sistema informatizado definirá a ordem dos licitantes empatados de maneira aleatória.

8.11. A declinação do direito de apresentar lance verbal, quando convocado pelo pregoeiro, implicará na exclusão do licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.

8.12. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes declinarem do direito de formulação de lances.

8.13. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades constantes deste edital.

8.14. Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas para a etapa de lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último valor ofertado.

8.15. Caso não se realize lances verbais, o pregoeiro considerará os valores apresentados na proposta escrita e dará sequência na ordenação das propostas, sendo verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

8.16. Terminada a fase de lances e antes do exame de aceitabilidade da proposta de menor preço, o pregoeiro continuará a receber lances dos licitantes que foram originariamente qualificados para formulá-los, ou seja, aqueles cujas ofertas ostentarem a condição do artigo 4º, inciso VIII, ou IX, da Lei 10.502/02, com a finalidade de melhoria de classificação, desde que a diferença do melhor classificado para os demais, seja superior a 20% (vinte por cento). Neste caso serão aceitos lances de até o valor superior ao primeiro originalmente classificado na fase de lance.

8.17. Será concedido à **microempresa (ME) e empresa de pequeno porte (EPP)** o exercício de direito de preferência nos termos dos artigos 44, parágrafo segundo, combinado com o artigo 45, da Lei Complementar nº 123/2006, adotando-se o seguinte procedimento:

8.17.1. Encerrada a fase de lances, quando as propostas apresentadas pelas licitantes ME ou EPP, forem até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço, desde que esta não tiver sido apresentada por outra ME ou EPP, configurar-se-á situação de empate.

8.17.2. Como critério de desempate, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada a apresentar novo lance, cujo valor deverá ser inferior à proposta de menor preço, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão.

8.17.3. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada não apresente nova proposta, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita no subitem 8.17.1, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito.

8.17.4. Caso duas ou mais licitantes enquadradas na situação descrita no subitem 8.17.1 tenham propostas classificadas de mesmo valor, realizar-se-á sorteio entre elas para que se identifique qual será convocada a apresentar novo lance.

8.17.5. Na hipótese de nenhuma ME ou EPP apresentar nova proposta, permanecerá classificada em primeiro lugar a proposta de menor preço.

8.18. Ordenadas as propostas na ordem crescente de valores, o pregoeiro poderá ainda negociar com o autor da oferta de menor valor, com vistas à redução do preço.

8.19. Após a negociação, o pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

8.19.1. A aceitabilidade acima referida será aferida pelo pregoeiro a partir da análise e comparação com o valor estimado em edital, o qual foi definido a partir de pesquisa de mercado realizada na abertura do processo.

8.20. Sendo aceitável a proposta de menor preço, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação do licitante que a tiver formulado, para confirmação das suas condições de habilitação.

8.20.1. Para efeito de saneamento, a correção de falhas formais poderá ser desencadeada durante a realização da própria sessão pública, com a apresentação, encaminhamento de documento(s), ou com a verificação desenvolvida por meio eletrônico, fac-símile, ou ainda, por qualquer outro método que venha a produzir o(s) efeito(s) indispensável(is).

8.21. Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante habilitado será declarado vencedor.

8.21.1. O licitante habilitado declarado vencedor, terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas a partir do encerramento desta sessão para apresentação da **proposta, devidamente atualizada** de acordo com o lance vencedor, por e-mail e posteriormente no original, devidamente assinada.

8.22. Se a oferta não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências para a habilitação, o pregoeiro examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, podendo negociar com o seu autor, verificando sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta aceitável para o objeto licitado, sendo o respectivo licitante, após habilitado, declarado vencedor.

8.23. A qualquer tempo durante a sessão pública, o pregoeiro poderá desclassificar o(s) licitante(s) que não atendam aos requisitos previstos no edital.

8.24. Da sessão será lavrada ata circunstanciada, na qual serão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes e, ao final, deverá ser obrigatoriamente assinada pelo pregoeiro e licitantes presentes, e poderá constar a assinatura da equipe de apoio.

9. DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO:

9.1. Declarado o(s) vencedor(es), qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes interessados desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

9.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará na decadência do direito de recurso. O pregoeiro, por conseguinte, encaminhará o processo à autoridade competente, o Sr. Presidente do SAAE, para a adjudicação e respectiva homologação.

9.3. O recurso contra atos do pregoeiro não terá efeito suspensivo.

9.4. Na situação de recursos interpostos, o processo devidamente instruído será encaminhado à autoridade competente para apreciação, a quem cabe à decisão em grau final.

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

9.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação ao concorrente vencedor e homologará o resultado do certame.

10. DA CONTRATAÇÃO:

10.1. Após a homologação, serão tomadas as providências com emissão da Nota de Empenho, elaboração do termo de contrato e, posteriormente, será convocado o proponente vencedor para a respectiva assinatura e formalização da contratação.

10.2. O licitante vencedor deverá apresentar, no ato da assinatura do contrato, **comprovação de NÃO OPTANTE pelo Simples Nacional**, observado o teor do art. 17, XII, da Lei Complementar 123/2006, quanto ao objeto deste certame.

10.3. Como condição para celebração do contrato, o licitante vencedor deverá manter as mesmas condições de habilitação.

10.4. Quando o proponente vencedor não apresentar situação de habilitação regular, no ato da assinatura do contrato, será convocado outro licitante na ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim, sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observado o disposto no item 8.22 deste edital.

10.5. A licitante declarada vencedora terá o prazo de 05 (cinco) dias, a partir da notificação, para assinatura do contrato, após o que, não comparecendo, será considerada desclassificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

10.5.1. A convocação será feita através de comunicação via correspondência eletrônica (e-mail);

10.6. A licitante vencedora, convocada para assinar o contrato, que não o fizer no prazo estipulado no item 10.5 deste edital, sem qualquer justificativa, aceita pelo SAAE, decairá do direito à contratação, aplicando-se a regra estabelecida no item 10.4, e ficará sujeito à multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, de acordo com o previsto no art. 81 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, assim como à indenização por perdas e danos à administração e demais cominações legais pertinentes;

10.7. Fica a Contratada obrigada a prestar uma caução equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, no ato da assinatura, seja em caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro garantia, que será devolvida ao término do contrato após as verificações referentes ao recebimento definitivo, e em consonância com o artigo 56 e parágrafos da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

10.7.1. No caso de seguro garantia ou outra modalidade bancária, a garantia deverá englobar passivos trabalhistas, e a validade estender-se-á por até **60 dias prazo de vigência contratual**.

10.8. O prazo para a execução do objeto deste certame é de **12 (doze) meses**, iniciando-se a partir da data definida na autorização de serviço expedida pelo setor competente; com possibilidade de prorrogação, conforme art. 57, inciso II da Lei nº. 8.666/93.

10.9. O valor do contrato/instrumento equivalente, não sofrerá reajustes, exceto em caso de haver previsão legal. Na hipótese de prorrogação do prazo inicialmente pactuado, e desde que, ultrapasse 12 (doze) meses, o valor do contrato/instrumento equivalente poderá ser reajustado através do IPCA/IBGE correspondente a 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta, ou, no caso de sua extinção, pelo seu substituto legal, após a prévia autorização.

10.10. O objeto contratual poderá ser acrescido ou reduzido de acordo com o disposto no Art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

11. DO VALOR ESTIMADO:

11.1. O valor estimado para a presente contratação é de **R\$ 739.200,00** (setecentos e trinta e nove mil e duzentos reais).

12. DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO:

12.1. As despesas decorrentes com a presente contratação correrão por conta da Dotação Orçamentária nº 060100.1751250012.503 - 33903900, fonte: 4 - Recursos Próprios da Administração Indireta.

13. DO PAGAMENTO:

13.1. Liquidadas as despesas através do recebimento provisório/definitivo acompanhado dos documentos exigidos no edital, será processado o respectivo pagamento.

13.2. Os pagamentos correspondentes aos serviços executados serão efetuados exclusivamente mediante crédito em conta corrente, realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal e do termo de recebimento. Não serão aceitos boletos bancários.

13.3. Os serviços objeto deste instrumento serão recebidos nos termos da Resolução SAAE nº 03/2016, da seguinte forma:

a) PROVISORIAMENTE, em até 03 (três) dias úteis da comunicação da Contratada de fechamento de mês, pelo Setor Responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante Termo Circunstanciado, conforme Anexo 1 da Resolução SAAE nº 03/2016;

b) DEFINITIVAMENTE, em até 30 (trinta) dias da comunicação da Contratada ao SAAE do término da execução do objeto contratual (prazo de observação), pela Comissão Responsável pelo Recebimento Definitivo de Materiais, Obras e Serviços, mediante Termo Circunstanciado, conforme Anexo 2 da Resolução SAAE nº 03/2016.

13.3.1. Para o que consta neste item, considera-se: "Comunicação de fechamento de mês" a apresentação de Nota Fiscal parcial e *relatório de medição dos serviços efetivamente prestados*; "Comunicação do término de execução do objeto" a Declaração firmada pela Contratada do término dos serviços.

13.3.1.1. A comunicação de fechamento de mês e/ou término do objeto contratual deve vir instruída pela seguinte documentação da **CONTRATADA**:

i. Certidão conjunta negativa de débitos (CND) expedida pela Receita Federal e Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, comprovando o recolhimento de encargos sociais;

ii. Relação de funcionários designados para a obra ou serviço e os comprovantes de pagamento de seus salários e respectivos encargos;

iii. Comprovante do recolhimento do ISSQN devido ao Município de São Carlos - SP para a prestação de serviços, bem como da contribuição para com a Previdência Social

GFIP, comprovante do recolhimento do FGTS, ou destaque em Nota Fiscal dos seus respectivos valores;

iv. Nota Fiscal / Fatura, devendo discriminar os valores de mão de obra, materiais e equipamentos separadamente com indicação desta licitação e do contrato;

v. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos Trabalhistas, em nome do licitante, com validade na data de apresentação, na forma da Lei;

vi. Relatório/Demonstrativo mensal assinado por seu representante legal, com as medições dos serviços prestados.

13.3.2. No caso de serviços executados em desacordo com o contrato ou cujas providências exigidas para a correção de vícios, defeitos ou incorreções não forem atendidas pela Contratada, serão eles rejeitados mediante termo motivado do servidor ou comissão responsável.

13.4. O licitante contratado, de acordo com a cláusula 2ª, inciso I, do protocolo ICMS 42/09, deverá emitir Nota Fiscal Eletrônica - NF-e, modelo 55, e encaminhar para o e-mail do gestor do contrato (alex.manzini@saaesaocarlos.com.br).

13.4.1. Nas notas fiscais deverá constar o número desta licitação e do contrato.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

14.1. O licitante que incorrer nas seguintes infrações ficará sancionado nos termos abaixo dispostos:

a) Apresentar documento falso exigido para o certame ou fizer declaração falsa: impedimento de contratar por até 5 (cinco) anos;

b) Ensejar o retardamento da execução do certame, valendo-se de meios ilícitos: impedimento de contratar por até 5 (cinco) anos;

c) Não manter a proposta ou desistir do lance ofertado, não celebrar o contrato ou não retirar o instrumento equivalente: impedimento de contratar por até 2 (dois) anos, com o SAAE;

d) Falhar na execução do contrato: impedimento de contratar por até 3 (três) anos, com o SAAE;

e) Fraudar na execução do objeto contratual: impedimento de contratar por até 5 (cinco) anos, com a Administração Pública;

f) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal: impedimento de contratar por até 5 (cinco) anos, com a Administração Pública.

14.1.1. No processo administrativo serão garantidos ampla defesa e o contraditório.

14.2. O licitante sujeitar-se-á, ainda: as sanções de advertência, multa e declaração de inidoneidade, sendo que as sanções de impedimento descritas no item 14.1 poderão ser cumuladas com multa, sem prejuízo da rescisão contratual.

14.3. As multas poderão ser cumulativas, reiteradas e aplicadas em dobro, sempre que se repetir o motivo.

14.4. No descumprimento de quaisquer obrigações licitatórias/contratuais, bem como o descumprimento da regularização no exercício do direito previsto no subitem 6.10.1.

poderá ser aplicada multa indenizatória de 10% (dez por cento) do valor total do objeto licitado.

14.5. A multa aplicada após regular processo administrativo será descontada da caução, da(s) fatura(s), cobrada judicialmente ou extrajudicialmente, a critério do SAAE.

14.6. Da intenção de aplicação de quaisquer das penalidades previstas, será concedido prazo de 05 (cinco) dias para apresentação de defesa, a contar da notificação.

14.7. Da notificação da decisão caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias, com efeito suspensivo.

14.8. Consolidada a decisão final, será ela publicada no Diário Oficial de São Carlos (SP), para que surta seus regulares efeitos.

14.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores do SAAE. No caso de impedimento do direito de licitar e contratar ou declaração inidoneidade, o licitante terá seu cadastro cancelado por igual período, sem prejuízo das multas previstas.

14.10. A recusa do licitante vencedor em retirar e devolver devidamente assinado o contrato/instrumento equivalente no prazo estabelecido importará na decadência e aplicação de multa correspondente a 10% sobre o valor constante da proposta e, se for o caso, de indenização por perdas e danos à administração.

14.11. O Contrato ou documento equivalente poderá ser rescindido nas situações previstas nos artigos 78 e 79 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

15. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL:

15.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do pregão.

15.1.1. Impugnação ao edital por irregularidade na aplicação da Lei deverá ser protocolada até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para abertura dos envelopes "Proposta" e "Documentos de Habilitação", devendo a Administração julgar e responder em 03 (três) dias úteis.

15.2. A pretensão referida no item 15.1 deverá ser dirigida ao pregoeiro, protocolada perante o Setor de Contratos e Licitações, situada na Av. Getúlio Vargas, nº 1500, Jardim São Paulo, São Carlos/SP, CEP 13570-390, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 8h às 12h, e das 14h às 17h.

15.2.1. Também serão aceitos pedidos de esclarecimentos e impugnações encaminhados para o e-mail pregoeiro@saaesaocarlos.com.br.

15.2.2. Impugnações deverão ser apresentadas em papel timbrado, assinado pelos representantes legais, observados os respectivos prazos legais.

15.3. Decairá do direito de impugnar os termos do edital perante o SAAE o licitante que não o fizer até o segundo dia útil que anteceder à data prevista para a abertura

dos envelopes "Proposta" e "Documentos de Habilitação", apontando as falhas ou irregularidades, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

15.4. Recebida a petição, o pregoeiro procederá ao exame e decisão, sendo as impugnações apreciadas pela autoridade competente, o Sr. Presidente do SAAE.

15.5. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, se for o caso.

15.6. Os esclarecimentos e respectivas respostas serão comunicados ao requerente por e-mail.

15.7. As correções e/ou alterações elaboradas pelo SAAE serão disponibilizados no site www.saaesaocarlos.com.br, na página da licitação correspondente

15.7.1. As correções e/ou alterações que afetem a formulação das propostas seguirão a regra de publicação prevista no artigo 21, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93, e passarão a fazer parte integrante deste edital.

15.8. As dúvidas a serem equacionadas por telefone serão somente aquelas de caráter estritamente informal.

15.9. Em caso de não solicitação de esclarecimentos e informações pelos concorrentes, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo posteriormente o direito a qualquer reclamação.

16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

16.1. A execução do objeto desta licitação deverá seguir o **Termo de Referência** e demais condições constantes nos **ANEXOS** e obedecerão, em tudo quanto for aplicável, as normas da **ABNT** (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e outras normas pertinentes ao assunto.

16.2. O edital poderá ser consultado, na íntegra, por qualquer interessado através do site www.saaesaocarlos.com.br - na página da licitação correspondente.

16.3. A participação do presente certame implica no reconhecimento da inexistência de qualquer fator impeditivo à participação inclusive punição de impedimento ou inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

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

16.5. É facultado ao pregoeiro, ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

16.6. Das sessões públicas de processamento da licitação serão lavradas atas circunstanciadas, a serem assinadas pelo pregoeiro e pelos licitantes presentes.

16.7. Recusas ou impossibilidades de assinaturas serão registradas expressamente na própria ata.

16.8. Todos os documentos de habilitação, cujos documentos forem abertos na sessão, e as propostas serão rubricados pelo pregoeiro e pelos licitantes presentes.

16.9. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, será estabelecida nova data, a qual será divulgada aos interessados pela mesma forma que se deu a publicação do edital e o aviso da licitação.

16.10. A Administração reserva-se no direito de transferir o prazo para o recebimento e abertura das propostas, descabendo em tais casos, direito à indenização pelos licitantes.

16.11. Fica assegurado ao SAAE, no interesse da Administração, o direito de anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente, sem que caiba direito a qualquer indenização aos licitantes.

16.12. A autoridade competente, para decidir sobre a adjudicação e para determinar a contratação, poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

16.12.1. A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato.

16.12.2. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

16.13. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o SAAE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

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

16.15. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

16.16. Os casos omissos serão solucionados com base na legislação vigente e nos princípios gerais de direito.

16.17. Os envelopes contendo os documentos de habilitação dos licitantes que não se sagrarem vencedores ficarão à disposição para retirada com o pregoeiro ou com a equipe de apoio, na Av. Getúlio Vargas, nº 1500, Jd. São Paulo, São Carlos, SP, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 8h às 12h, e das 14h às 17h, **no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da contratação**, após o que serão inutilizados.

16.18. Este edital e seus anexos, bem como as propostas das proponentes adjudicatárias, farão parte integrante do contrato, independentemente de transcrição.

16.19. A participação no presente certame implica em concordância tácita, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste edital e seus anexos.

16.20. Os licitantes estão cientes de que as comunicações, solicitações, notificações ou intenções de aplicação de penalidades envidadas pelo SAAE ao endereço de e-mail declarado em sua qualificação serão consideradas como **efetivamente entregues**, independente de aviso de recebimento, contando para todos os fins de direito.

16.21. Todos os atos que demandem publicidade em imprensa oficial serão publicados no Diário Oficial do Município de São Carlos (SP), ressalvada a hipótese do art. 21, §4º, da Lei 8.666/93.

16.22. Fica eleito o Foro da Comarca de São Carlos (SP), para dirimir litígios resultantes deste edital e seus anexos.

São Carlos (SP), 16 de agosto de 2021.

Paula Valeria Marcatti
Pregoeira
Portaria 117/2019

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1.** Contratação de empresa para gerenciamento de demandas relacionadas ao Usuário, consoante especificações constantes neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1.** Os usuários do SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO de SÃO CARLOS possuem perfis diversos e precisam de serviços que atuem como instrumento de comunicação direta entre o órgão e a população, ampliando a cobertura e facilidade de operação para os usuários.
- 2.2.** A gestão de demandas relacionadas ao usuário por meio telefônico é necessária e precisa de atuação ininterrupta, 24 horas ao dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- 2.3.** Além disso, disponibilizar novos canais de comunicação é uma exigência dos usuários de maneira geral, que seguindo as tendências mundiais, querem ter a liberdade de escolher dia, hora e canal de contato. Também é exigência do usuário atual que o contato seja eficiente, rápido e imediato. Sobretudo para manter a conformidade com as exigências da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento - ARES-PCJ e do Código de Defesa do Consumidor, que exige que os serviços públicos disponibilizem meios de comunicação com o usuário.
- 2.4.** A CONTRATADA será responsável também pela gestão de demandas dos usuários recebidas nos canais digitais 24h por dia, de segunda a segunda, inclusive sábados, domingos, feriados e em horário noturno.
- 2.5.** A atualização cadastral e orientação ao usuário para adimplência (cobrança administrativa) da Autarquia também ficará a cargo da nova central, que realizará contatos por telefone, enviará mensagens via *SMS* e *WhatsApp* e utilizará outras possíveis tecnologias de comunicação com o usuário responsável pelo débito no cadastro da Autarquia.
- 2.6.** Deverá oferecer canal exclusivo para divulgar formas de regularização ao usuário inadimplente, oferecendo meios de acordos para quitação de débitos, controlando os avisos de débitos em relatórios de corte, débitos de exercícios anteriores, sobretudo, atualizando de forma completa os cadastros para identificação e localização deste usuário, higienizando a base de dados através de plataforma de localização de pessoas e efetuando contatos para apresentar soluções para sanar a inadimplência junto ao SAAE.

- 2.7.** A CONTRATANTE disponibilizará para a CONTRATADA as informações dos referidos débitos mediante Relatório de Débitos e seu respectivo cadastro. Assim, objetiva-se aumentar a receita de maneira eficaz, possibilitando à Autarquia aprimorar e investir na qualidade dos serviços prestados à população de São Carlos.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 3.1.** A contratada será responsável pela gestão de demandas dos usuários recebidas nos canais digitais 24 horas por dia, de segunda a segunda, inclusive sábados, domingos, feriados e em horário noturno, recepcionando e gerindo as seguintes demandas:
- 3.1.1.** Gestão de demandas via canal 0800, 24 horas por dia, de segunda a segunda, ou seja, inclusive aos sábados, domingos, feriados e em horário noturno, para interações ativas e receptivas para esclarecimentos e/ou registros de dúvidas, solicitações de serviços, podendo realizar contatos ativos para retorno ao usuário, inclusive com o uso de *Call Back*;
- 3.1.2.** Gestão de demandas via canal *WhatsApp*, com utilização do aplicativo em versão profissional, em horário comercial (das 8h às 18h), de segunda a sexta-feira, para esclarecimentos e/ou registros de dúvidas, solicitações de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços;
- 3.1.3.** Gestão de demandas via canal *Fale Conosco*, disponível no site da Autarquia, 24 horas por dia, de segunda a segunda, ou seja, inclusive aos sábados, domingos, feriados e em horário noturno, para esclarecimentos e/ou registros de dúvidas, solicitações de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços, podendo realizar contato ativo para retorno ao usuário, englobando também a implantação e gerenciamento de Assistente Virtual (chat) no site da Autarquia, através de relacionamento digital;
- 3.1.4.** Agendamentos (se necessário) para a equipe presencial do SAAE São Carlos, com data e hora marcada através de aplicativos ou agenda eletrônica, respeitando sempre as instruções de agendamento da Autarquia;
- 3.1.5.** Atualização ativa em todo banco de dados, complementando as informações cadastrais do usuário, possibilitando ao Gestor Público de qualquer área da Autarquia utilizar esses dados, sobretudo para ações, processos judiciais e envio de correspondências;
- 3.1.6.** Orientação ao usuário para adimplência (cobrança administrativa) no sentido de realizar contatos (via telefone, *SMS*, *WhatsApp* e outras possíveis tecnologias de comunicação) com usuários em grupos de relatório de débito, com o objetivo de realizarem a quitação das contas em atraso. A CONTRATADA deverá atuar de forma intensiva e mensal junto aos inadimplentes, realizando contatos com usuários do relatório de débito para que os mesmos mantenham em dia suas contas, evitando sanções.

Esse trabalho será executado de segunda à sexta-feira em horário comercial;

- 3.1.7.** Pesquisa de satisfação junto ao usuário, como ferramenta para a Autarquia receber objetivamente o feedback dos mesmos sobre os serviços prestados pelos servidores. Esta ferramenta institui um canal direto entre o usuário e o SAAE, que terá acesso à opinião e nível de satisfação sobre os serviços prestados. Esta ferramenta deverá ser instituída nos canais telefônicos e digitais, com transferência após interação com o usuário.

4. LOCAL E HORÁRIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1.** Os serviços serão desenvolvidos em local disponibilizado pela CONTRATADA que será responsável por oferecer infraestrutura completa e adequada, assim como equipamentos e máquinas, bem como trabalhar dentro da legislação em vigor.
- 4.2.** Para que haja completo conhecimento sobre a operação, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, indicar preposto que participe de treinamentos quinzenais e realize acompanhamento presencial na sede da CONTRATANTE, junto à equipe da área de relacionamento com o usuário, nos quatro primeiros meses de contrato, por no mínimo 24 horas ao mês. O preposto deverá atuar como agente multiplicador e dividir com a equipe todos os conhecimentos adquiridos para serem aplicados à operação.
- 4.3.** A equipe para realização da operação deverá ser própria da CONTRATADA, sendo vedada a terceirização para outras empresas. Também é vedada a contratação de estagiários e menores aprendizes ou similares para esta operação.
- 4.4.** O recepcionamento de demandas via telefone e multicanais será realizado integralmente pela CONTRATADA, todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados e em horário noturno.
- 4.5.** A jornada de trabalho das equipes que executarão os serviços de gestão de receitas deverá respeitar a carga horária, seguindo o Sindicato da categoria e legislação vigente.
O suporte à gestão de receitas e rol de débitos ocorrerá de segunda à sexta-feira em horário comercial.
- 4.6.** A jornada de trabalho da equipe de suporte à gestão de receitas e rol de débitos será desenvolvida durante o horário comercial e seguirá o que estabelece o Sindicato da categoria, sempre com início dos trabalhos às 8:00 horas e o término às 18:00 horas, conforme legislação vigente.
- 4.7.** Os horários de início e término poderão sofrer alterações, caso haja entendimento e necessidade para melhor desempenho da operação, porém sempre respeitando a jornada diária prevista em lei.

- 4.8.** Todo mobiliário utilizado na operação deverá estar em conformidade com a NR 16.
- 4.9.** A vencedora do certame, deverá obrigatoriamente, no ato da assinatura do contrato e antes do início dos serviços licitados, apresentar os seguintes documentos:
- 4.9.1.** P.P.R.A – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
 - 4.9.2.** PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional.
- 4.10.** O P.P.R.A deverá ser assinado por Engenheiro de Segurança do Trabalho, com o respectivo número da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) junto ao Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) ou por médico do trabalho, indicando os registros profissionais para ambos.
- 4.11.** O contrato com a empresa vencedora do certame somente será assinado com a apresentação e avaliação dos documentos supracitados pelas áreas de competência (PCMSO e ASO – Medicina do Trabalho e PPRA – Segurança do Trabalho e FGTS, GFIP, INSS – Recursos Humanos), os quais receberão um carimbo dando ciência da validade legal dos documentos.
- 4.12.** Após definição da equipe de trabalho, a CONTRATADA deverá apresentar junto com o Plano de Trabalho o ASO – Atestado de Saúde Ocupacional, os quais também serão analisados pelas áreas de competência e receberão um carimbo dando ciência da validade legal dos documentos.
- 4.13.** CONTRATADA declara que conhece e atenderá a Resolução SAAE nº 001/2018, referente à Saúde e Segurança Ocupacional e Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego, disponível em: <https://www.saaesaocarlos.com.br/saaesc/index.php/portal-da-transparencia/licitacoes/503-resolucao-saae-n-001-de-23-de-abril-de-2018>.

5. PLANO DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

- 5.1.** A CONTRATADA deverá executar serviços de interações ativas e receptivas via canal 0800 e também canais digitais para esclarecimentos e/ou registro de dúvidas, solicitações de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços da CONTRATANTE, podendo ser necessário também realizar chamadas ativas em retorno ao usuário.
- 5.2.** Para realização do gerenciamento das demandas, a CONTRATADA deverá utilizar as linhas da CONTRATANTE e possibilitar a transferência das chamadas para sua sede.

- 5.3.** A CONTRATADA deverá fornecer tecnologia que assegure que todas as chamadas sejam atendidas através de URA – Unidade de Resposta Audível, e colocado em espera caso todos os agentes estejam ocupados, sendo distribuído conforme liberação dos agentes, assim como PABX IP digital e tecnologia em telefonia que comporte as chamadas.
- 5.4.** A CONTRATADA deverá executar o gerenciamento das demandas através de múltiplos canais: E-mail, WhatsApp, Site (Fale Conosco) e aplicativos - para esclarecimentos e/ou registro de dúvidas, solicitações de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços da CONTRATANTE.
- 5.5.** A comunicação multicanal deverá ser iniciada também através de URA DIGITAL com derivação para contato humano quando necessário.
- 5.6.** A CONTRATADA será responsável por disponibilizar licenças de plataforma de múltiplos canais para toda a equipe de trabalho, sendo que os custos provenientes das ferramentas serão por conta da CONTRATADA, inclusive da implantação.
- 5.7.** Realizar agendamentos via telefone ou canais digitais (se necessário) para a equipe presencial da CONTRATANTE nas demandas que exijam assinaturas e documentações, com data e hora marcada através de aplicativos ou agenda eletrônica, respeitando sempre as instruções de agendamento da CONTRATANTE.
- 5.8.** Atualizar o cadastro dos usuários que realizarem interações, bem como os usuários que deverão ser acionados para aviso de débitos pendentes.
- 5.9.** A CONTRATADA deverá realizar contatos ativos para acordos, visando orientar e apresentar as possibilidades de negociação e desta forma auxiliar o usuário a quitar seus débitos.
- 5.10.** Realizar contatos com usuários em grupos de relatórios de débito, com o objetivo de que realizem a quitação das contas em atraso antes de sanções administrativas, direcionando esforços para melhorias e reduzindo custos operacionais como: a notificação, a supressão do fornecimento e religação.
- 5.11.** O contato principal com grupos de relatórios de débitos será por meio telefônico através dos agentes de relacionamento da operação e a CONTRATADA também poderá emitir avisos via SMS para auxiliar a operação, sendo que todos os custos provenientes da ferramenta serão por conta da CONTRATADA.

- 5.12.** Realizar rigorosa atualização ativa em todo o banco de dados, complementando as informações cadastrais do usuário, possibilitando ao Gestor Público de qualquer área da Autarquia utilizar esses dados, sobretudo para ações, processos judiciais e envio de correspondências.
- 5.13.** Para realizar a localização dos usuários, a CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma específica de localização, garantindo maior efetividade na atualização dos cadastros.
- 5.14.** Os contatos para suporte na atualização cadastral e orientação ao usuário para adimplência (cobrança administrativa) deverão obrigatoriamente gerar protocolos em todos os atendimentos ou negociações de acordo, com registro em campo indicado no sistema, utilizando os dados para falar com o usuário e/ou tomar medidas internas.
- 5.15.** Disponibilizar integrado a atualização cadastral e orientação ao usuário para adimplência, plataforma digital de localização de pessoas.
- 5.16.** Ser interface e a conexão entre o usuário e a Autarquia com relação aos mais variados processos, solicitações e informações.
- 5.17.** Disponibilizar linhas telefônicas para execução dos contatos ativos e receptivos provenientes da operação atualização cadastral e orientação ao usuário para adimplência e relatório de débitos acima mencionados. As referidas linhas telefônicas são de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá disponibilizar quantidade de linhas e ramais suficientes para que todos os agentes realizem contatos simultaneamente para chamadas fixas e móveis, local ou longa distância. As despesas provenientes da fatura telefônica destes contatos, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.18.** Disponibilizar relatórios gerenciais, com as mais diversas informações/solicitações, reclamações, sugestões e elogios citados pelos usuários, assim como, manter os mesmos informados quanto as decisões e providências tomadas pela CONTRATANTE.
- 5.19.** Responder ao usuário as mais variadas solicitações de informações, inclusive dúvidas da legislação vigente, relativas a qualquer assunto pertinente à Autarquia.
- 5.20.** Encaminhar todas as questões aos setores competentes para prestar a informação e após retornar ao usuário com a resposta.
- 5.21.** Disponibilizar relatórios com informações de desempenho das interações realizadas, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e interações em tempo

hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e o diagnóstico da situação por navegação, incluindo *Call Back*.

- 5.22.** Disponibilizar relatórios que atendam às necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos, de intensidade e outros, no intuito de subsidiar as ações e políticas de atendimento, através de suas áreas técnicas e de forma descentralizada. Os relatórios serão enviados, semanalmente, por meio digital, para o gestor do contrato, sem prejuízo da remessa mensal dos mesmos.
- 5.23.** Deverá ser realizado direcionamento automático dos chamados emergenciais e ordem de serviços para equipe de plantão da Autarquia.
- 5.24.** Excepcionalmente em eventos programados que causem aumento significativo de interações, a CONTRATADA fica responsável pela disponibilização de profissionais que supram as demandas.
- 5.25.** O recepcionamento de todas as demandas via telefone e multicanais deverá ser eletrônico (URA), com derivação para contato humano e ocorrerá durante 24 horas por dia, todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados.
- 5.26.** Compreende as atividades de registro, classificação, atribuição de responsável para resposta, encaminhamento das solicitações, reencaminhamento, fornecimento de informações, esclarecimentos com base em informações disponíveis no sistema, fechamento de solicitações com resposta padrão, higienização e atualização de cadastros, assim como a resposta às solicitações relativas aos demais canais de comunicação utilizados pela CONTRATANTE.
- 5.27.** A CONTRATADA, por meio da sua prestação de serviços, realizará as atividades abaixo relacionadas inicialmente, podendo no decorrer do período de contratação, serem acrescidos e/ou suprimidos assuntos relacionados à área de atuação da Autarquia, de acordo com a conveniência da Administração, sendo os exemplos abaixo não taxativos:
- 5.27.1.** Atualização de Cadastro do Usuário e/ou Unidade Usuária;
 - 5.27.2.** Gestão de Demandas;
 - 5.27.3.** Orientação ao usuário para adimplência (cobrança administrativa);
 - 5.27.4.** Agendamento de Comparecimento Presencial;
 - 5.27.5.** Registro de solicitação de Vistoria Técnica;
 - 5.27.6.** Registro de Falta de Água;
 - 5.27.7.** Registro de Água Fraca;
 - 5.27.8.** Registro de Informações Sobre Qualidade da Água;
 - 5.27.9.** Registro de Vazamento de Água na Rua;
 - 5.27.10.** Registro de Vazamento no Cavalete;

- 5.27.11.** Registro de Vazamento de Hidrômetro;
 - 5.27.12.** Registro de Vazamento na Caixa Padrão;
 - 5.27.13.** Registro de Vazamento de Registro;
 - 5.27.14.** Registro de solicitação de Reparo em Cavalete;
 - 5.27.15.** Registro de solicitação de Mudança de Cavalete;
 - 5.27.16.** Registro de solicitação de Troca de Cavalete;
 - 5.27.17.** Registro de solicitação de Manutenção Hidráulica na Calçada;
 - 5.27.18.** Registro de solicitação de Troca de Registro;
 - 5.27.19.** Registro de Esgoto Entupido;
 - 5.27.20.** Registro de solicitação de Substituição do Ramal de Água e Cavalete;
 - 5.27.21.** Registro de solicitação de Lacreção Caixa Padrão;
 - 5.27.22.** Registro de solicitação de Aferição de Hidrômetro;
 - 5.27.23.** Registro de solicitação de Desligamento a Pedido do Usuário;
 - 5.27.24.** Registro de solicitação de Troca de Hidrômetros;
 - 5.27.25.** Registro de solicitação de Vistoria Técnica no Equipamento de Medição;
 - 5.27.26.** Registro de solicitação de Verificação de Número do Hidrômetro e Leitura;
 - 5.27.27.** Registro de solicitação de Religação de Água;
 - 5.27.28.** Solicitação de Informações Sobre Leituras/Consumos;
 - 5.27.29.** Solicitação de Segunda via por e-mail;
 - 5.27.30.** Solicitação de Informações sobre Débitos;
 - 5.27.31.** Solicitação de Informações Sobre Corte de Água;
 - 5.27.32.** Solicitação de Envio de Extrato de Débitos por e-mail;
 - 5.27.33.** Solicitação de Informações Sobre Instalação da Caixa Padrão;
 - 5.27.34.** Solicitação de Informações Sobre Valores na Conta;
 - 5.27.35.** Registro de Reclamação de Funcionários;
 - 5.27.36.** Registro de solicitação de Alteração de Vencimento;
 - 5.27.37.** Registro de Reclamações Diversas;
 - 5.27.38.** Registro de solicitação de Fechamento de Valetas;
 - 5.27.39.** Registro de solicitação de Reposição de Capa Asfáltica;
 - 5.27.40.** Registro de solicitação de Conserto de Calçada;
 - 5.27.41.** Registro de solicitação de Pedido de Ligação de Água e Esgoto;
 - 5.27.42.** Registro de solicitação de Inclusão/Alteração Endereço de Entrega;
 - 5.27.43.** Registro de solicitação de Inclusão/Alteração Vencimento Alternativo;
 - 5.27.44.** Registro de solicitação de Troca de Titularidade;
 - 5.27.45.** Registro de Denúncia;
 - 5.27.46.** Solicitação de Informações Sobre Certidões; e
 - 5.27.47.** Registro de solicitação de Mudança de categoria de ligação.
- 5.28.** O gerenciamento de demandas servirá também como instrumento de cidadania e transparência, facilitando a apresentação de resultados e discussão das ações e políticas públicas da Autarquia junto à população, segmentando os atendimentos por região, bairro e até mesmo por rua.
- 5.29.** Todas as ligações recepcionadas devem gerar um número de protocolo referente ao registro daquele atendimento em sistema informatizado, o que propicia a contabilização posterior dos contatos realizados por usuários à Central de Atendimento, a extração de relatórios, bem como informa o tipo de atendimento prestado pelo SAAE – SÃO CARLOS. Além das ligações recepcionadas, devem ser objeto de mensuração as chamadas efetuadas

pela Central de Atendimento aos usuários, por exemplo, em chamada de teleatendimento ativo, visando à conferência das solicitações ocorridas e à satisfação do atendimento.

6. PLANEJAMENTO E CONTROLE DA OPERAÇÃO (DIMENSIONAMENTO)

6.1. Para execução dos serviços a CONTRATADA deverá dispor de profissionais para atender a demanda de chamadas telefônicas, canais digitais e gestão de receitas e relatório de corte que possam ser geradas por 110.000 ligações de água, considerando o enquadramento às normativas da ABNT_NR 17, bem como escala de férias e eventuais ausências dos colaboradores, respeitando os quantitativos mínimos abaixo:

6.1.1. Equipe:

6.1.1.1. Agentes Receptivos para gerenciamento de demandas telefônicas e digitais - A CONTRATADA deverá fornecer obrigatoriamente no mínimo, **07 (sete) agentes receptivos exclusivos** para esta operação trabalhando em escala, de modo a suprir a demanda em escala 24X7.

6.1.1.2. Agentes para suporte à Atualização Cadastral e Orientação para a Adimplência/Cobrança Administrativa e Relatório de Débitos - A CONTRATADA deverá fornecer obrigatoriamente, no mínimo, **02 (dois) agentes exclusivos** para esta operação, de modo a suprir o horário comercial e permitido para execução do serviço.

6.1.1.3. Supervisor (a) de Operação - A CONTRATADA deverá dispor de **01 (um) supervisor (a) de Operação exclusivo** que será responsável pelas atividades de apoio aos contatos, tais como esclarecimento de dúvidas; acompanhamento de performance dos agentes sob sua supervisão; aplicação de *feedback* aos agentes; dentre outras atividades que sejam necessárias à qualificação do agente.

6.1.1.4. Coordenador (a) de Operação - A CONTRATADA deverá dispor de **01 (um) Coordenador (a) de Operação exclusivo** que deverá atuar como preposto (a) da CONTRATADA, respondendo pela execução dos serviços, dimensionamento para recebimento da demanda e garantia da qualidade e do nível de serviço estabelecido neste Termo de Referência.

6.2. Os quantitativos mínimos deverão ser observados, independente de ausências justificadas ou não, férias, licenças ou quaisquer outros eventos que impeçam o comparecimento dos profissionais, de acordo com demanda solicitada e enviada mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, tendo como

parâmetro os Quantitativos evidenciados no ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS deste Edital.

- 6.3.** A distribuição dos agentes poderá variar durante o horário estabelecido de forma que se avalie quais os melhores horários para se localizar o usuário e assim ter sucesso no contato e na negociação.
- 6.4.** É vedada a contratação de estagiários, menores aprendizes ou similares para esta operação, assim como a terceirização da equipe.
- 6.5.** Toda a equipe mencionada deverá fazer parte do quadro de funcionários da CONTRATADA, com registro em CLT e obedecendo fielmente ao Sindicato da Categoria no que diz respeito a piso salarial, benefícios e encargos trabalhistas.
- 6.6.** Será exigido somente da empresa vencedora, comprovação através de documentos e declarações de que a equipe deverá estar apta para exercerem a função com competência e desempenho conforme requisitos descritos.

7. INDICADORES

- 7.1.** Para controle da operação, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo mensalmente, ou conforme frequência determinada pela CONTRATANTE, os relatórios a seguir:

7.1.1. Demandas via Telefone:

- 7.1.1.1.** Número total de chamadas recebidas: Total de chamadas recebidas no período selecionado;
- 7.1.1.2.** Número total de chamadas abandonadas: Total de chamadas abandonadas no período selecionado;
- 7.1.1.3.** Número total de chamadas ativas: Total de chamadas realizadas no período selecionado;
- 7.1.1.4.** Número médio de chamadas recebidas por agente: Média de chamadas recebidas pelos agentes;
- 7.1.1.5.** Total de chamadas recebidas por agente: total de chamadas recebidas pelo agente;
- 7.1.1.6.** Tempo total das chamadas;
- 7.1.1.7.** Tempo médio das chamadas: Tempo médio das chamadas no período selecionado;
- 7.1.1.8.** Tempo total de espera: Tempo total de espera até que o agente esteja disponível;
- 7.1.1.9.** Tempo médio de espera: Tempo médio de espera até que o agente esteja disponível;
- 7.1.1.10.** % Atendida: Percentual de chamadas atendidas no período selecionado;

- 7.1.1.11.** % Não atendida: Percentual de chamadas não atendidas no período selecionado;
- 7.1.1.12.** Tempo de Atendimento: Tempo total de atendimento no dia;
- 7.1.1.13.** Tempo Médio de Atendimento: Tempo médio dos atendimentos no dia;
- 7.1.1.14.** Tempo de Espera: Tempo total de espera no dia até que o agente estivesse disponível;
- 7.1.1.15.** Tempo Médio de Espera: Tempo médio de espera no dia até que o agente estivesse disponível;
- 7.1.1.16.** Nº de chamadas atendidas em intervalos de tempo de 5s (0 - 5s, 6s - 10s, etc.);
- 7.1.1.17.** Número de agentes *logados* por período selecionado;
- 7.1.1.18.** Número de chamadas atendidas por agente;
- 7.1.1.19.** Total de tempo de atendimento por agente, por hora, por dia ou período definido;
- 7.1.1.20.** Total de agendamentos por agente, por período.

7.1.2. URA:

- 7.1.2.1.** Total de chamadas entrantes;
- 7.1.2.2.** Total de chamadas e abandonadas, geral, por item de menu, por período;
- 7.1.2.3.** Total de chamadas resolvidas, por item de menu, por período;
- 7.1.2.4.** % Atendida URA: Percentual de chamadas atendidas no período selecionado;
- 7.1.2.5.** % Abandonadas URA: Percentual abandonadas no período selecionado.

7.1.3. E-mail:

- 7.1.3.1.** Total de solicitações, por período;
- 7.1.3.2.** Total de respostas, por agente, por período;
- 7.1.3.3.** Tempo médio de resposta, por período, por atendente;
- 7.1.3.4.** Quantidade de reincidência de contato por período.

7.1.4. Chat e WhatsApp:

- 7.1.4.1.** Total de solicitações;
- 7.1.4.2.** Total de respostas, por agente, por período;
- 7.1.4.3.** Tempo médio de resposta, por agente, por período.

7.1.5. Orientação ao usuário para Adimplência:

- 7.1.5.1.** Devedores acionados;
- 7.1.5.2.** Negociações realizadas;
- 7.1.5.3.** Boletos emitidos à vista;
- 7.1.5.4.** Boletos pagos X não pagos;
- 7.1.5.5.** Parcelamentos realizados;
- 7.1.5.6.** Chamadas realizadas;

- 7.1.5.7.** Cadastros higienizados;
- 7.1.5.8.** Contatos de relatório de débitos.

7.1.6. Atualização cadastral:

- 7.1.6.1.** Cadastros higienizados;
- 7.1.6.2.** Cadastros não higienizados;
- 7.1.6.3.** Cadastros confirmados;
- 7.1.6.4.** Cadastros não confirmados.

7.1.7. Pesquisa de Satisfação

- 7.1.7.1.** Pesquisas respondidas X não respondidas por período e agente;
- 7.1.7.2.** Avaliação do agente por período;
- 7.1.7.3.** Avaliação da solução oferecida por período.

8. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

- 8.1.** A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria e completa, bem como gestão de força de trabalho e qualidade, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.
- 8.2.** A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.
- 8.3.** Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados, link de dados e outros componentes que façam parte da operação em sua sede.
- 8.4.** Toda a rede de telefonia, bem como o software de multicanais serão fornecidos pela CONTRATADA.
- 8.5.** As linhas telefônicas do canal 0800, assim como o pagamento das despesas com as contas é de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 8.6.** A responsabilidade pela manutenção das mesmas, junto à operadora, será da empresa CONTRATADA.
- 8.7.** As linhas telefônicas destinadas ao Suporte à Atualização Cadastral e Orientação para a Adimplência/Cobrança Administrativa e Relatório de Débitos

são de responsabilidade da CONTRATADA, bem como a tecnologia utilizada e os pagamentos das referidas faturas.

8.8. O fornecimento da Solução para Atualização Cadastral e Orientação para a Adimplência será de responsabilidade da CONTRATADA, assim como a sua integração com o Software da Autarquia.

9. SOFTWARE DE TELEFONIA

9.1. A CONTRATADA deverá fornecer PABX completo e linhas digitais ou similares, disponíveis para a operação, devendo contemplar também o software de gerenciamento com os seguintes recursos:

9.1.1. Possuir URA customizável com consulta a banco de dados;

9.1.2. Call-back;

9.1.3. Recepção das chamadas com gravação que deverá colocar o cliente em espera automaticamente em caso de filas;

9.1.4. Gerenciamento de 100% do tráfego de chamadas, tanto as ligações recebidas como as originadas;

9.1.5. O sistema deverá emitir PROTOCOLOS de atendimento que serão informados aos usuários, e será também registrado no cadastro, permitindo localização do histórico de atendimento;

9.1.6. Possibilitar a auditoria e monitoria dos supervisores internos por meio de intercalação;

9.1.7. Permitir monitoramento on-line;

9.1.8. Gravar 100% (cem por cento) de todos os tipos de chamadas e manter as mesmas armazenadas por, no mínimo, um ano a partir da data de gravação, devendo ser disponibilizada quando a CONTRATANTE solicitar;

9.1.9. Disponibilizar no módulo gerencial, campos para identificar as diversas pausas que ocorrem numa operação;

9.1.10. O software deverá possuir sistema de processamento de chamadas com gestão à vista, que possibilita ao supervisor monitorar em tempo real as chamadas, podendo desta forma tomar medidas e ações para o melhor atendimento. Através de monitor exclusivo, conseguirá visualizar na tela de supervisão e atendimento dados sobre a equipe de trabalho e as demandas necessárias para garantir o melhor atendimento visualizando nível de serviço, pausas superiores ao programado;

9.1.11. Disponibilizar recursos para medir o T.M.A (Tempo Médio de Atendimento) e assim tomar medidas para que a equipe melhore o desempenho dentro da jornada de trabalho;

9.1.12. Identificar chamadas não atendidas em caso do atendimento receptivo e dar retorno para o usuário assegurando que todos sejam atendidos;

9.1.13. O controle das ligações originadas e recebidas é de responsabilidade da empresa CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE solicitar relatórios sempre que julgar necessário.

10. SOFTWARE MULTICANALIDADE

- 10.1.** Para esta operação, a CONTRATADA deverá fornecer Software de Multicanais, contemplando:
- 10.1.1.** Plataforma que contemple canais digitais, entre eles: WhatsApp, Facebook, Messenger, E-mail e Web Chat;
 - 10.1.2.** A plataforma deverá unificar os canais para maior agilidade da operação;
 - 10.1.3.** A plataforma de WhatsApp deverá possuir APIs de integração com Facebook Inc. (WhatsApp oficial Facebook);
 - 10.1.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar link do Web chat a ser inserido no site da Autarquia;
 - 10.1.5.** Todos os canais deverão ser iniciados automaticamente através de fraseologias customizadas para esta operação, com assistente virtual;
 - 10.1.6.** Os canais deverão possibilitar a derivação para o agente, após a recepção automática das interações, como opção de URA;
 - 10.1.7.** A plataforma deverá possuir tabulações customizáveis dos tipos de contatos recebidos e motivos;
 - 10.1.8.** A plataforma deverá possibilitar cadastramento de usuários através de pelo menos um dado pessoal, como CPF, telefone, nome ou e-mail, a fim de reconhecer o consumidor nos próximos atendimentos;
 - 10.1.9.** A plataforma deverá salvar os históricos pelo prazo de no mínimo 1 ano;
 - 10.1.10.** A plataforma deverá gerar número de protocolo em todas as interações;
 - 10.1.11.** A plataforma deverá distribuir interações automaticamente para os agentes, conforme filas;
 - 10.1.12.** A plataforma deverá gerar todos os tipos de relatórios para controle da operação: pausas, tipos de interações realizadas, números de interações realizadas por agentes, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, performance dos agentes, entre outros;
 - 10.1.13.** A plataforma deverá disponibilizar painel de acompanhamento para supervisão da operação;
 - 10.1.14.** A plataforma deverá gerar pesquisa de satisfação automática ao final das interações, bem como relatórios com resultados das mesmas.

11. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 11.1.** O *link* de dados para comportar a operação deverá ser do tipo *link* dedicado, com *link* de redundância para que não haja perda da conexão em caso de queda do sinal de internet. Os links mencionados são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 11.2.** A CONTRATADA deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a

que tiver acesso em função da prestação dos serviços (LGPD) previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e criminalmente por qualquer violação desse preceito.

11.3. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

11.4. Para execução das atividades, deverão ser observados os seguintes pontos:

11.4.1. Controle de Acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.

11.4.2. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Autarquia, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da CONTRATANTE. Toda informação originária da prestação dos serviços de relacionamento deverá ser disponibilizada somente pela Autarquia e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

11.5. Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:

11.5.1. Cada colaborador deverá possuir *login* e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do *login* serão de responsabilidade do colaborador da CONTRATADA;

11.5.2. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

11.5.3. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

11.5.4. Proteção dos dados contra acesso indevido.

11.6. A CONTRATADA deverá elaborar e utilizar políticas de senhas em todas as instâncias de processos de autenticação da solução de relacionamento e informações dos sistemas computacionais a ela relacionados, em

conformidade com as melhores práticas e recomendações de segurança existentes no mercado.

- 11.7.** As instâncias de autenticações abrangem acesso a servidores, estações de trabalho, equipamentos de conectividade, *firewalls* e quaisquer outros equipamentos relacionados às aplicações da solução.
- 11.8.** A CONTRATADA deverá garantir a confidencialidade de todos os dados por ela recebidos, tanto dos serviços e consultas quanto das gravações das chamadas de qualquer meio.
- 11.9.** Cada colaborador deverá assinar o Termo de Confidencialidade onde se compromete a manter total sigilo referente às informações dos usuários.
- 11.10.** Os atendentes, monitores, supervisores e qualquer outro profissional não poderão acessar as posições de atendimento, monitoração e supervisão portando celulares, câmeras fotográficas, mídias removíveis (pen-drive e HD externos), aparelhos de vídeo, áudio (rádios, TVs, gravadores e outros) ou qualquer outro dispositivo que ofereça risco à segurança dos dados.

12. TREINAMENTO EQUIPE INTERNA DA CONTRATANTE:

- 12.1.** A equipe da CONTRATANTE deverá ser treinada com o objetivo de melhorar a interação com os usuários, e utilizar a mesma abordagem e estratégia de comunicação da equipe da CONTRATADA, padronizando as interações.
- 12.2.** O treinamento deverá ser na modalidade presencial, com mínimo de 8 horas/aula por mês, em local cedido pela Autarquia, em suas dependências, para público de até 10 participantes entre gestores e servidores da CONTRATANTE, em data/hora a ser definidos em conjunto com a CONTRATADA.
- 12.3.** Sempre que houver atualização de novas funcionalidades, a equipe da CONTRATANTE deverá receber treinamento-
- 12.4.** Também fará parte do programa de treinamento itens como gestão, técnicas de interação com os usuários, técnicas para aumento de receitas e arrecadação e outros relativos à operação.
- 12.5.** A CONTRATADA deverá comprovar realização dos treinamentos através de lista de presença assinada pelos participantes, e pesquisa de opinião dos mesmos quanto ao aproveitamento do curso.

- 12.6.** O programa de treinamento dos usuários deverá iniciar em até 30 (trinta) dias corridos da data de emissão da Ordem de Execução, para início dos serviços.

13. DO ACESSO AO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DA AUTARQUIA

- 13.1.** A CONTRATANTE disponibilizará licenças, tal como os *logins* e senhas de acesso, para toda a equipe de atendimento e supervisão, respeitando a hierarquia, com seus respectivos níveis de acesso, do software a ser utilizado para o atendimento, com acesso à base de dados para registro de ocorrências, abertura de ordens de serviço, consultas e demais serviços inerentes à execução dos serviços.
- 13.2.** A CONTRATANTE deverá comunicar formalmente com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis sobre procedimentos de manutenção corretiva e/ou preventiva programadas, seja no ambiente de datacenter ou do sistema, informando motivo e se haverá algum período de indisponibilidade.
- 13.3.** A CONTRATANTE garantirá o suporte técnico remoto quando for necessário, mediante registro de chamado técnico, para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes do sistema.
- 13.4.** A CONTRATANTE deverá notificar, por escrito, à CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

14. METAS E ACORDO DE NÍVEIS DOS SERVIÇOS (SLA) CONTRATADOS

- 14.1.** Para o não cumprimento do Nível de Serviço estabelecido pelo código de defesa do consumidor ficam fixadas as seguintes regras de ajuste nos pagamentos:

Nível de Serviço	Ajuste no pagamento dos serviços
De 1 até 2% acima do SLA	Redução de 5% (cinco por cento) do pagamento referente ao valor total do mês
De 2,1% até 5% acima do SLA	Redução de 10% (dez por cento) do pagamento referente ao valor total do mês
De 5,1% até 10% acima do SLA	Redução de 20% (vinte por cento) do pagamento referente ao valor total do mês

De 10,1% até 15% acima do SLA	Redução de 30% (trinta por cento) do pagamento referente ao valor total do mês
Mais que 15,1% acima do SLA	Redução de 50% (cinquenta por cento) do pagamento referente ao valor total do mês, e possibilidade de outras penalizações previstas em contrato e na lei.

14.2. Constituem exceções ao SLA:

14.2.1. Caso fortuito ou força maior.

14.2.1.1. Operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos ou sistemas que não sejam de responsabilidade ou de controle direto da CONTRATADA.

14.2.2. Falha de equipamento ou de sistemas ocasionada pelo CONTRATANTE.

14.2.3. Realização de testes, ajustes e manutenção necessários à prestação dos serviços desde que notificados com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas e que não ocorram em dias úteis, no horário das 9:00 às 18:00 horas.

14.2.4. Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre as quais a CONTRATADA não tenha controle direto.

METAS DE INTERAÇÕES		
Tentativas de Interação Ativas Atualização Cadastral e Orientação para a Adimplência)	Número de vezes que o agente tentou entrar em contato com o consumidor independente do canal.	Realizar em média entre 100 (cem) e 120 (cento e vinte) por agente/dia.
TMI - Tempo médio de interações (Gestão de Demandas)	Tempo médio que o agente permaneceu com o consumidor em interação.	Máximo de 04'30"
IIE – Índice de interação por e-mail	Número de e-mails respondidos X número de e-mails recebidos.	99%

IIM – Índice de interações por multicanais	Número de interações respondidas X número de interações recebidas.	95%
TMR – Tempo máximo de resposta de e-mail	Período máximo de tempo para resposta aos e-mails recebidos.	5 horas úteis
TMC – Tempo máximo de resposta via <i>chat</i> e <i>WhatsApp</i>	Período máximo de tempo para resposta às interações recebidas via Chat e WhatsApp.	5 Minutos

15. VISITA TÉCNICA

- 15.1.** Para elaboração da proposta é facultada realização de visita ao SAAE SÃO CARLOS, com a finalidade de serem feitos os esclarecimentos pertinentes aos serviços.
- 15.2.** A intenção da visita deverá ser comunicada a Gerência de Finanças e Suprimentos do SAAE SÃO CARLOS, através do telefone (16) 3373-6445 das 08h às 12h e das 14h às 17h, nos dias úteis, que agendará as visitas.
- 15.3.** A visita deverá ser realizada por profissional designado pela empresa interessada, por meio de credencial específica, a ser apresentada por ocasião da visita.
- 15.4.** Por ocasião da visita, o representante da empresa interessada receberá o **Atestado de Visita Técnica** devidamente assinado pelo SAAE SÃO CARLOS.
- 15.5.** Nenhum licitante, em nenhum momento, poderá alegar desconhecimento da estrutura técnica a pretexto para não executar o serviço objeto da contratação nos termos requeridos neste Processo Licitatório.

16. PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO

- 16.1.** A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, para pleno funcionamento da solução a ser implementada, que deverá ser externa às dependências do SAAE São Carlos, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, que deverá ocorrer em até 15 dias úteis após a emissão da primeira ordem de serviço.

- 16.2.** Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação do SAAE SÃO CARLOS, os conhecimentos necessários para assumir a prestação dos serviços.
- 16.3.** Os treinamentos e a capacitação da equipe da CONTRATADA, que fará interface da central de atendimento com o SAAE, deverão iniciar-se imediatamente após o recebimento da Ordem de Serviços.
- 16.4.** A disponibilização do acesso ao sistema de Gestão, será disponibilizado pelo SAAE e será devidamente configurado para início da implantação o que deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis da data do recebimento da Ordem de Serviços.
- 16.5.** Levantamentos para interfaces de transferência dos dados dos sistemas atuais, deverão ser realizados a partir da data do recebimento da Ordem de Serviço.
- 16.6.** Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de prestação de serviço fora da cidade de São Carlos - SP, a operacionalização e os respectivos custos para a entrega e escoamento dos chamados entrantes até os respectivos setores, sem prejuízo dos Acordos de Níveis de Serviço.
- 16.7.** A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados.
- 16.8.** A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA nº 09, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Tele atendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

17. ACEITE

- 17.1.** O termo de aceite dos respectivos serviços será emitido pelo (s) gestor (es) do contrato designado (s) pela Administração, o que haverá de se dar na entrega da implantação da solução após verificação das suas funcionalidades.

18. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 18.1.** O pagamento correspondente ao serviço executado será realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal.
- 18.2.** O pagamento referente ao contrato objeto desta licitação ficará condicionado à comprovação, por parte da contratada, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93;
- 18.3.** Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente devendo o licitante informar o número do banco, da agência e conta bancária, ou através de banco credenciado, a critério do SAAE SÃO CARLOS. Não serão aceitos boletos bancários.

19. PRAZO DE VIGÊNCIA e REAJUSTE

- 19.1.** O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados do recebimento da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado, a critério das partes, até o limite estabelecido na Lei Federal n.º 8.666/93 e suas posteriores alterações.
- 19.2.** O preço contratado será reajustado, após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta comercial, aplicando-se o IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo.

20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 20.1.** Realizar a implantação e operação do sistema de comunicação de dados, integrando ao sistema de Gestão da Autarquia ao sistema de Gestão da CONTRATADA, utilizando os recursos disponíveis na CONTRATANTE.
- 20.2.** A CONTRATADA deverá orientar e acompanhar seus colaboradores quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários da Autarquia, para evitar queixas ou reclamações por atendimento inadequado dos agentes.
- 20.3.** Também assegurar de forma rápida e eficiente comunicação entre as partes durante a execução do contrato, além da facilidade para treinamentos e integrações.
- 20.4.** O serviço deverá ser realizado por agentes especialmente treinados para este fim, utilizando-se de sistema informatizado, com o qual terão acesso

às informações da base de dados da CONTRATANTE necessárias ao atendimento.

- 20.5.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do serviço, de acordo com a Lei nº 13.460/2017.
- 20.6.** Indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato e para realização de interface entre a Autarquia e a CONTRATADA.
- 20.7.** Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 20.8.** Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE, os colaboradores que não atenderem às exigências do contrato ou que não se comportarem adequadamente, mediante apuração dos fatos denunciados.
- 20.9.** Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados ou informações dos serviços realizados no objeto do contrato, a menos que expressamente autorizados pela Autarquia na figura de seu gestor.
- 20.10.** Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a Autarquia, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço.
- 20.11.** Prover seus colaboradores de equipamentos, materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato.
- 20.12.** Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, demais legislações, normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades de atendimento.
- 20.13.** Assumir os custos de treinamento ordinários e extraordinários necessários para manter a continuidade dos serviços.
- 20.14.** Promover reuniões periódicas com seus colaboradores, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços.
- 20.15.** Elaborar e aplicar plano de treinamento e reciclagem de conhecimentos com toda equipe de atendimento ao usuário a fim de promover o constante desenvolvimento da equipe.

- 20.16.** Manter os indicadores de níveis de serviços de acordo com o nível de qualidade estabelecido neste Termo de Referência.
- 20.17.** Não subcontratar parcial ou total os serviços deste Termo de Referência.
- 20.18.** A jornada de trabalho dos agentes respeitará a carga horária, seguindo o Sindicato da categoria e legislação vigente, sendo que os serviços deverão ser mantidos conforme horários especificados neste Termo de Referência.
- 20.19.** A jornada dos agentes designados aos contatos para gestão de receitas e rol de débitos deverá respeitar a carga horária seguindo o Sindicato da categoria e legislação vigente, sendo que os contatos deverão ocorrer sempre em horário comercial e respeitando a legislação vigente e o Código de Defesa do Usuário.
- 20.20.** Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 20.21.** Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA também deverá realizar treinamento para a equipe indicada pela Autarquia que fará interface com a Equipe desta operação para que conheça todas as novas rotinas e procedimentos de trabalho.
- 20.22.** A CONTRATADA, obrigatoriamente, deverá manter a prestação dos serviços contratados de forma contínua, devendo prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados, em razão de, por exemplo: queda de energia elétrica, queda de raios, greves, falhas de PABX, dos servidores, de sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA ou de qualquer outro recurso da Rede.
- 20.23.** Fornecer a todos os seus colaboradores **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** referente a todas as informações que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE, que deverá ser assinado e respeitado, sob pena de quebra de contrato.
- 20.24.** Acatar todas as orientações do setor competente da Autarquia, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual e atendendo às reclamações formuladas.
- 20.25.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

- 20.26.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- 20.27.** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 20.28.** Assumir a responsabilidade pelos serviços prestados, não transferindo o ônus por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Autarquia.
- 20.29.** Exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como fornecimento de vales transportes e refeição, se houver, apresentando mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessários.
- 20.30.** Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE, ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento deste contrato.
- 20.31.** Apresentar mensalmente à Autarquia, o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão-de-obra.
- 20.32.** Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente, inclusive o transbordo de interações simultâneas que podem ocorrer durante a operação.
- 20.33.** Comunicar por escrito à CONTRATANTE, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.
- 20.34.** Delegar ao Preposto poderes para tratar com a Autarquia assuntos relacionados com a execução do contrato.

20.35. Manter, por si, por seus prepostos e colaboradores, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da CONTRATANTE.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços.

21.2. Notificar, por escrito, à CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

21.3. Efetuar pagamentos da Operadora de Telefonia responsável pelas linhas do sistema 0800.

21.4. Disponibilizar ferramentas tecnológicas para viabilizar a operação e transferência de chamadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

21.5. Disponibilizar licenças de acesso ao software comercial, bem como para a solução multicanal para relacionamento com o usuário, de modo que possibilite a execução dos serviços pela CONTRATADA.

21.6. Prestar ao preposto da CONTRATADA, as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.

21.7. Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave.

21.8. Verificar, se os profissionais contratados estão aptos a exercer as funções de atendente, supervisão, auditor e gerente, sendo que a empresa vencedora, deverá apresentar declaração até a data da assinatura do contrato. A CONTRATANTE poderá fiscalizar posteriormente a CONTRATADA.

21.9. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos, qualitativos e administrativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato.

21.10. Disponibilizar à CONTRATADA as informações para elaboração de treinamento do pessoal referente ao conteúdo dos produtos e serviços da Autarquia, bem como noções de segurança da informação e comunicação aplicadas ao órgão.

- 21.11.** Fornecer as informações necessárias à construção dos scripts e base de conhecimento, podendo ser liberado o acesso remoto ao Banco de soluções do CONTRATANTE (base de conhecimento on-line).
- 21.12.** Garantir o fornecimento das informações necessárias para a CONTRATADA desenvolver seus serviços adequadamente.
- 21.13.** Fornecer os conteúdos para a CONTRATADA e sua equipe, conforme as necessidades de capacitação.
- 21.14.** Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 21.15.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.

ANEXO II

DO OBJETO E DO ORÇAMENTO ESTIMADO

LOTE 01				
Item	Descrição	Quant.	Un.	Valor Estimado Total do Item
01	Contratação de empresa especializada para planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e para modernização do atendimento ao usuário, compreendendo a realização de atendimento telefônico e eletrônico, receptivo e ativo, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários dos serviços do SAAE São Carlos	01	UN	R\$ 739.200,00
VALOR ESTIMADO TOTAL DO LOTE 01				R\$ 739.200,00

* UN = unidade(s).

ANEXO III

MODELO DE PROCURAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO

Por este instrumento particular de Procuração, a empresa (*razão social*) com sede na (*endereço completo*), inscrita no CNPJ sob nº _____ e Inscrição Estadual nº _____, representada neste ato por seu(s) (qualificação (ões) do(s) outorgante(s)), Sr (a). _____, portador (a) da Cédula de Identidade RG nº _____ e CPF nº _____, nomeia (m) e constitui (em) seu bastante Procurador o (a) Sr (a) _____, portador da Cédula de Identidade RG nº _____ e CPF nº _____, a quem confere(m) amplos poderes para representar a _____ (razão social da empresa) perante o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos, no que se referir ao Pregão Presencial nº _____, com poderes para tomar quaisquer decisões durante todas as fases do pregão, inclusive apresentar declaração de Microempresa ou EPP, declaração de que a proponente cumpre os requisitos de habilitação, os envelopes Proposta de Preços (1) e Documentos de Habilitação (2) em nome da Outorgante, formular verbalmente ofertas na etapa de lances, negociar a redução de preço, manifestar-se imediata e motivadamente sobre a intenção de interpor recurso administrativo, ao final da sessão, ou desistir expressamente de recurso interposto, assinar a ata da sessão, os contratos e todos termos pertinentes, prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo pregoeiro, enfim, praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da Outorgante.

Local e data

Nome do representante legal
RG nº _____
CPF nº _____

Assinatura e respectivos nºs de RG e CPF do(s) outorgante(s), com poderes para este fim, conforme Contrato Social da empresa, que deverá acompanhar a procuração.

Obs.: A procuração deverá vir acompanhada da documentação necessária para a comprovação da validade da mesma.

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVOS À PARTICIPAÇÃO

Eu, _____(nome completo), RG nº _____, representante legal da _____(denominação da empresa jurídica), CNPJ nº _____, DECLARO, sob as penas da lei, que a empresa cumpre plenamente as exigências e os requisitos de habilitação previstos no instrumento convocatório do Pregão nº _____, realizado pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos, inexistindo qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data

Nome do representante legal
RG nº _____
CPF nº _____

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Para fins de participação na licitação (indicar o nº do Edital), a(o) (nome completo do proponente) _____, CNPJ, sediada (o) _____ (endereço completo), DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como (Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, conforme o caso), na forma da Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar nº 147/14, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49.

DECLARA, ainda, que não existe qualquer impedimento entre os previstos nos incisos do § 4º, do artigo 3º, da mesma lei.

Local e data

Nome do representante legal _____
RG nº _____
CPF nº _____

ANEXO VI

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS – SP.

Prezados Senhores:

A EMPRESA _____, com endereço na Rua _____, nº _____, na cidade de _____, (UF), telefone para contato (DDD) _____, e-mail: _____, neste ato representada pelo seu (sócio/diretor/proprietário), _____, portador do RG nº _____ e CPF nº _____, inscrita no CNPJ/MF nº _____, Inscrição Estadual nº _____, e Inscrição Municipal nº _____, tendo examinado minuciosamente o Edital em epígrafe e seus Anexos, e, com o conhecimento das condições estabelecidas, e reconhecendo a inexistência de fato impeditivo, formula a seguinte PROPOSTA:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MESNSAL ESTIMADO
1	Atendimento em tempo real. (Telefônico, receptivo, ativo e WeChat)	Ligações efetuadas (receptivo e ativo) e registros atendidos (Web Chat)	8.500		
2	Atendimentos de demandas recebidas via portal do SAAE São Carlos (e-mail, fale conosco, app)	Número de protocolos registrados	3.500		
Preço total por extenso:					
Garantia dos serviços prestados:					
Prazo de execução:					
Validade da Proposta:					
Condições de Pagamento:					
Nome do Banco, Ag. e nº C/Corrente:					

Nos preços propostos estão inclusos todos os custos e despesas, tais como, e não limitados a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, despesas administrativas, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, vale transporte, refeição, cesta básica, assistência médica, adicional de risco de vida, auxílio funeral, curso de reciclagem, seguro de vida, uniforme e equipamentos, ferramental, EPIs, EPC, BDI-Benefício de Despesas Indiretas, entre outros que a licitante ofereça; seguros, frete, embalagens, carga/descarga, instalação, lucros, despesas, acessórios e encargos, inclusive tributários, incidente sobre a proposta, bem como, despesas

com deslocamento e estadia em São Carlos (SP) para a execução dos serviços, quando não incorporados ao preço oferecido e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do edital e seus anexos.

Declaramos que a prestação dos serviços será efetuada em total conformidade com as condições constantes do Edital de Pregão Presencial nº _____/2021 e seus anexos, o qual conhecemos e aceitamos em todos os seus termos.

Declaramos ainda que o representante legal de nossa empresa que assinará o Contrato é o(a) Sr.(a) _____ portador(a) do RG nº _____ e do CPF nº _____.

Local, _____ de _____ de 2021

Assinatura/Nome/Cargo

ANEXO VII

MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

À
(Nome da empresa)
(Endereço)
(Cidade – Estado)

Pregão Presencial nº _____
Processo nº 1614/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e para modernização do atendimento ao usuário, compreendendo a realização de atendimento telefônico e eletrônico, receptivo e ativo, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários dos serviços do SAAE São Carlos, obedecendo rigorosa e integralmente ao que dispõem o Termo de Referência e demais itens constantes dos ANEXOS.

Atestamos que o Sr. _____, inscrito no C.P.F. nº _____, portador do RG nº _____, representante da empresa _____, visitou e tomou conhecimento do local tudo constante do objeto do Edital em referência, tendo ciência de todas as condições e eventuais dificuldades para sua realização, bem como que não constatou erros, omissões ou discrepância com relação às peças que compõem o edital.

São Carlos, _____ de _____ de 2021.

Responsável pela Gerência de Finanças e Suprimentos.
(carimbo e assinatura)

ANEXO VIII
MODELO DE DECLARAÇÃO REFERENTE AOS REQUISITOS
DO ITEM 6.1.4.1

Ao
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Pregão Presencial nº ____/2021
Processo nº 1614/2021

A empresa _____, inscrita no CNPJ _____, com sede na _____, na cidade de _____, DECLARA sob as penalidades cabíveis:

- 1) Que responde pela veracidade e autenticidade das informações constantes nos Envelopes “Documentação” e “Proposta”;
- 2) Que autoriza o SAAE, pela unidade administrativa competente, proceder quaisquer diligências junto as suas instalações, tudo a exclusivo critério deste SAAE, tanto na execução do contrato, quanto na fase licitatória;
- 3) Que assume inteira e completa responsabilidade pela perfeita execução do objeto desta licitação, nos termos do Código Civil Brasileiro, sendo que a presença da fiscalização do SAAE não diminui ou exclui essa responsabilidade;
- 4) Que irá cumprir a Legislação Trabalhista e Previdenciária, atendendo todas as exigências, em toda a execução do contrato;
- 5) Que a Empresa tem conhecimento e aplicará integralmente todas as instruções contidas nos ANEXOS deste edital;
- 6) Que conhece e atenderá a Resolução SAAE nº 001/2018, referente à Saúde e Segurança Ocupacional e Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego, disponível em: <https://www.saaesaocarlos.com.br/saaesc/index.php/portal-da-transparencia/licitacoes/503-resolucao-saae-n-001-de-23-de-abril-de-2018>;
- 7) Declaração comprometendo-se a indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato;

São Carlos, _____ de _____ de 2021.

RESPONSÁVEL PELA EMPRESA

ANEXO IX

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ADEQUAÇÃO AO ARTIGO 7º
INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

(Nome da empresa), CNPJ nº _____, sediada (endereço completo), por seu representante legal, abaixo subscrito, DECLARA EXPRESSAMENTE que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; bem como não emprega menor de dezesseis anos ou o emprega na condição de aprendiz e, ainda não emprega, em hipótese alguma, menor de quatorze anos.

Local e data

Nome do representante legal _____
RG nº _____
CPF nº _____

ANEXO X
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº ____/2021

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GERENCIAMENTO CONTÍNUO E PARA MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO, COMPREENDENDO A REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E ELETRÔNICO, RECEPTIVO E ATIVO, INCLUINDO O REGISTRO E O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO SAAE SÃO CARLOS, OBEDECENDO RIGOROSA E INTEGRALMENTE AO QUE DISPÕEM O TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS ITENS CONSTANTES DOS ANEXOS.

RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DO CONTRATO:
GERÊNCIA DE FINANÇAS E SUPRIMENTOS

Processo Adm nº 1614/2021
Pregão Presencial nº ____/2021

Pelo presente instrumento, com base nos elementos constantes dos autos do Processo Licitatório em epígrafe, cujo resultado foi devidamente homologado e adjudicado pelo Sr. Presidente do **SAAE**, as partes:

CONTRATANTE: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE de São Carlos (SP), autarquia municipal, com sede na Avenida Getúlio Vargas, 1500, Jardim São Paulo, São Carlos, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 45.359.973/0001-50, neste ato representada por seu Presidente, **Sr. _____**, a seguir designada simplesmente **SAAE**;

CONTRATADA: EMPRESA, com sede na _____, CEP _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, Inscrição Estadual nº _____, Inscrição Municipal nº _____, e-mail _____, neste ato representada por seu sócio administrador, **Sr(a). _____**, portador da cédula de identidade RG nº _____ SSP____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**;

têm, entre si, justo e acertado os termos do presente contrato, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E SUA FINALIDADE

1.1 – Contratação de empresa especializada para planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e para modernização do atendimento ao usuário, compreendendo a realização de atendimento telefônico e eletrônico, receptivo e ativo, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários dos serviços do SAAE São Carlos, em conformidade com o edital, especialmente o ANEXO I – Termo de Referência, que faz parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO, REAJUSTE, ACRÉSCIMOS E DIMINUIÇÕES QUANTITATIVAS.

2.1 - O preço total dos serviços é de R\$ ____ (reais), conforme detalhado na proposta

CONTRATADA, que segue abaixo discriminado:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL MENSAL
1	Atendimento em tempo real. (Telefônico, receptivo, ativo e Web Chat)	Ligações efetuadas (receptivo e ativo) e registros atendidos (Web Chat)	8.500		
2	Atendimentos de demandas recebidas via portal do SAAE São Carlos (e-mail, fale conosco, app)	Número de protocolos registrados	3.500		

2.2 – Nos preços propostos pela **CONTRATADA** estão inclusos todos os custos e despesas necessários à consecução do objeto contratual, compreendidos os tributos e encargos diretos e indiretos incidentes, não importando a natureza ou espécie; BDI; margens de lucro; pedágios, combustível, empregados, e se forem o caso, de materiais e equipamentos, dentro e fora da área de trabalho, dentre outros que se façam necessários.

2.3. - O valor do contrato/instrumento equivalente, não sofrerá reajustes, exceto em caso de haver previsão legal. Na hipótese de prorrogação do prazo inicialmente pactuado, e desde que, ultrapasse 12 (doze) meses, o valor do contrato/instrumento equivalente poderá ser reajustado através do IPCA/IBGE correspondente a 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta, ou, no caso de sua extinção, pelo seu substituto legal, após a prévia autorização.

2.4 – O objeto contratual poderá ser acrescido ou reduzido até o limite legal, em idênticas condições contratuais, caso haja interesse público para tanto.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO E CONCLUSÃO

3.1 – O prazo para a execução do objeto deste certame é de **12 (doze) meses**, iniciando-se a partir da data definida na autorização de serviço expedida pelo setor competente; com possibilidade de prorrogação, conforme art. 57, inciso II da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA QUARTA – DO SETOR RESPONSÁVEL E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

4.1 – Gerência de Finanças e Suprimentos – **GFS** fica credenciada a proceder às vistorias e acompanhar a execução dos serviços.

4.2 – Os serviços objeto deste instrumento serão recebidos nos termos da Resolução SAAE nº 03/2016, da seguinte forma:

a) PROVISORIAMENTE, em até 03 (três) dias úteis da comunicação da Contratada de fechamento de mês, pelo Setor Responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante Termo Circunstanciado, conforme Anexo 1 da Resolução SAAE nº 03/2016;

b) DEFINITIVAMENTE, em até 30 (trinta) dias da comunicação da Contratada ao SAAE do término da execução do objeto contratual (prazo de observação), pela Comissão Responsável pelo Recebimento Definitivo de Materiais, Obras e Serviços, mediante Termo Circunstanciado, conforme Anexo 2 da Resolução SAAE nº 03/2016.

4.2.1 – Para o que consta neste item, considera-se: “Comunicação de fechamento de mês” a apresentação de Nota Fiscal/Fatura parcial e *relatório de medições dos serviços prestados*; “Comunicação do término de execução do objeto” a Declaração firmada pela **CONTRATADA** do término dos serviços.

4.2.2 – No caso de serviços executados em desacordo com o contrato ou cujas providências exigidas para a correção de vícios, defeitos ou incorreções não forem atendidas pela **CONTRATADA**, serão eles rejeitados mediante termo motivado do servidor ou comissão responsável.

4.3 - A comunicação de fechamento de mês e/ou término do objeto contratual deve vir instruída pela seguinte documentação da **CONTRATADA**:

i. Certidão conjunta negativa de débitos (CND) expedida pela Receita Federal e Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, comprovando o recolhimento de encargos sociais;

ii. Relação de funcionários designados para a obra ou serviço e os comprovantes de pagamento de seus salários e respectivos encargos;

iii. Comprovante do recolhimento do ISSQN devido ao Município de São Carlos – SP para a prestação de serviços, bem como da contribuição para com a Previdência Social GFIP, comprovante do recolhimento do FGTS, ou destaque em Nota Fiscal dos seus respectivos valores;

iv. Nota Fiscal / Fatura, devendo discriminar os valores de mão de obra, materiais e equipamentos separadamente com indicação desta licitação e do contrato;

v. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos Trabalhistas, em nome do licitante, com validade na data de apresentação, na forma da Lei;

vi. Relatório/Demonstrativo mensal assinado por seu representante legal, com as medições dos serviços prestados.

4.3.1 – A não apresentação dessas comprovações assegura ao **SAAE** o direito de não emitir o termo de recebimento respectivo e não efetuar os consequentes pagamentos.

4.4 – A correspondente Nota Fiscal/Fatura deverá ser enviada em via digital para o e-mail do gestor do contrato.

4.4.1 – Nas notas fiscais deverá constar o número administrativo do Pregão e do Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

5.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente em conformidade com a prestação dos serviços, mediante a apresentação dos respectivos termos de recebimento e a aprovação do setor competente que realizará a fiscalização/acompanhamento.

5.2. Os pagamentos serão realizados exclusivamente por depósito em conta bancária, em nome da **CONTRATADA**, em 10 (dez) dias úteis do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços, com apresentação do respectivo termo de recebimento.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

6.1 – As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta de Dotação Orçamentária nº 060100.1751250012.503 – 33903900, fonte: 4 - Recursos Próprios da Administração Indireta.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

7.1 - Fica a **CONTRATADA** obrigada a prestar uma caução equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, no ato da assinatura, seja em caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro garantia, que será devolvida ao término do contrato após as verificações referentes ao recebimento definitivo, e em consonância com o artigo 56 e parágrafos da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

7.2 - No caso de seguro garantia ou outra modalidade bancária, a garantia deverá englobar passivos trabalhistas, e a validade estender-se-á por até 60 dias prazo de vigência contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 – A **CONTRATADA** fará jus ao integral recebimento pelos serviços prestados, desde que atue nos exatos termos do Edital e anexos do certame que se sagrou vencedora, devendo:

8.1.1 – Assumir total responsabilidade por quaisquer danos que venha a causar, por culpa ou dolo de seus colaboradores, ao **SAAE** ou terceiros, mesmo em caso de fiscalização ou omissão da Contratante.

8.1.2 – Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao **SAAE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, suas ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

8.1.3 – Não transferir a responsabilidade quanto à execução deste contrato.

8.1.4 – Prestar adequadamente seus serviços, garantindo-os nos termos do Código Civil.

8.1.5 – Manter durante toda a execução dos serviços todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação

8.1.6 – Responsabilizar-se por todos os tributos decorrentes desta contratação, bem como às contribuições devidas à Seguridade Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e/ou acidentes de trabalho, emolumentos e demais despesas necessárias tudo em conformidade com o disposto no Art. 71 e § 1º da Lei nº 8.666/93.

8.1.7 – Registrar o serviço junto ao órgão competente do município (Prefeitura Municipal), para fins de recolhimento do ISSQN e, inserir o código fornecimento em todas as notas fiscais emitidas, se assim exigir a lei.

8.1.8 – A **CONTRATADA** deverá atender o Princípio da Confidencialidade dos Dados, conforme os termos da Lei nº 13.709/2018:

8.1.8.1 – Os dados e informações compartilhado com a **CONTRATADA** deverá ser tratado com base no princípio da confidencialidade, de modo que sejam armazenados com segurança e acessados apenas por pessoas autorizadas; de modo a manter em sigilo todas as informações relacionadas às quais terá acesso durante o período de vigência do Contrato.

8.1.8.2 – A **CONTRATADA** deverá adotar mecanismos de segurança que garantam a manutenção do sigilo e a privacidade dos Dados Pessoais, devendo implementar as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar que eles não serão registrados, divulgados, processados, excluídos, perdidos, danificados, alterados, utilizados ou adulterados de maneira não autorizada, acidental ou ilegal e para proteger os Dados Pessoais de acordo com a legislação aplicável.

8.2 – Será de total responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento dos uniformes e dos equipamentos de segurança individuais.

8.3 – A supervisão funcional dos trabalhos efetuados pela empresa ficará a cargo da **CONTRATADA**, desta forma, caso haja alteração advindas de intervenção da Contratante, esta se responsabilizará por todas as consequências de seu ato.

8.4 – A **CONTRATADA** está ciente de que as comunicações, solicitações, notificações ou intenções de aplicação de penalidades enviadas pelo **SAAE** ao endereço de e-mail declarado em sua qualificação serão consideradas como efetivamente entregues, independente de aviso de recebimento, contando para todos os fins de direito.

CLÁUSULA NONA – DO RECONHECIMENTO DOS DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO

9.1 – A **CONTRATADA** reconhece os direitos da administração no caso de suspensão ou rescisão de contrato, conforme previsto nos artigos 77 e 78, da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO:

10.1 – Este contrato poderá ser rescindido nas condições previstas na seção V da Lei 8.666/93, nos termos dos artigos 77 a 80.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1 - O não cumprimento das cláusulas e condições do presente acarretará à **CONTRATADA** as seguintes penalidades, respeitado o contraditório e exercício da ampla defesa, nos termos do edital:

- a) Advertência.
- b) Multa administrativa, gradual, conforme a gravidade da infração, não excedendo em seu total o equivalente a 10% (dez por cento) do valor do contrato, cumulável com as demais sanções;

- c)** Suspensão temporária do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;
- d)** Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da Lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.2 – A multa aplicada após regular processo administrativo será descontada da(s) fatura(s), caução, cobrada judicialmente ou extrajudicialmente, a critério do **SAAE**.

11.3 – A aplicação de quaisquer das sanções poderá ser cumulada à rescisão contratual e ao ressarcimento de prejuízos causados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO

12.1 – O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do Edital do Pregão Presencial epigrafado, seus anexos e à proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

13.1 – Ao presente contrato terá aplicação a Lei Federal 10.520/02, Decreto Municipal nº 99/2013, subsidiariamente, a Lei Federal 8.666/93 e, nos casos omissos, os princípios gerais de Direito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA ELEIÇÃO DO FORO

14.1 – Eventuais litígios serão dirimidos pelo foro de São Carlos (SP), com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente termo em 03 (três) vias, de igual teor e forma, na presença da testemunha abaixo nomeada.

São Carlos, ____ de _____ de 2021.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS – SAAE
PRESIDENTE

CONTRATADA

Testemunha Administrativa:

1. _____

Nome _____

RG _____

ANEXO X
TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS - SAAE

CONTRATADA: _____

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: _____/2021

OBJETO: Contratação de empresa especializada para planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e para modernização do atendimento ao usuário, compreendendo a realização de atendimento telefônico e eletrônico, receptivo e ativo, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários dos serviços do SAAE São Carlos, em conformidade com o Edital de Pregão Presencial nº ____/2021 e seus Anexos.

ADVOGADO (S)/ Nº OAB/e-mail: (*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraído cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São Carlos, ____ de _____ de 2021.

CONTRATANTE:

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO;
RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME;
RESPONSÁVEL QUE ASSINOU O AJUSTE e
ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE**

Nome: Benedito Carlos Marchezin

Cargo: Presidente do SAAE

CPF: _____

Assinatura: _____

CONTRATADA:

Nome e cargo:

E-mail institucional:

E-mail pessoal:

Assinatura

(*) *Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.*