

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 064/2026**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 4472/2026**

**Nº UASG 926309 - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2026**

**PARTICIPAÇÃO AMPLA**

**PRAZO DE PUBLICAÇÃO: 10 (DEZ) DIAS ÚTEIS**

**TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL**

**MODO DE DISPUTA: ABERTO**

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 1500, 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 ELETRÔNICO**, do tipo "**MENOR PREÇO GLOBAL**", que será regido pela Lei Federal nº 14.133/2021, Leis complementares nº 123/06 e 147/14, e Decreto Municipal nº 872/2024, ([http://www.saocarlos.sp.gov.br/images/stories/diario\\_oficial\\_2025/DO\\_21012025\\_2656.pdf](http://www.saocarlos.sp.gov.br/images/stories/diario_oficial_2025/DO_21012025_2656.pdf)), e alteração do Decreto Municipal nº 9/2026 (<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/jornal/>), além das demais disposições legais aplicáveis, e condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico de comunicação pela INTERNET. O sistema referido utiliza recursos de criptografia e de autenticação que asseguram condições adequadas de segurança em toda etapa do certame.

A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial no endereço eletrônico [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br). (UASG: 926309)

O edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e nos sítios: [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br), e [www.saaesaocarlos.com.br](http://www.saaesaocarlos.com.br).

**VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:**

**R\$ 1.129.359,52** (um milhão cento e vinte e nove mil trezentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e dois centavos).

As despesas decorrentes com o presente objeto correrão por conta da Dotação Orçamentária nº 29.01.17.512.5000.2.500.3.3.90.39.04.1100000.

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** às **09h** do dia **16/11/2026**.

**MODO DE DISPUTA:** A etapa de lances da sessão pública será realizada pelo modo de **disputa aberto**, com duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

Avenida Getúlio Vargas nº 1.500 - Jardim São Paulo - fls. 1/68  
São Carlos/SP CEP: 13.570-390 Fone: (16) 3373-6400

**LANCES:** Fica estabelecido o intervalo mínimo entre os lances ofertados durante a sessão, o percentual de 0,5% (cinco décimos por cento).

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

**Integram o presente Edital, os seguintes Anexos:**

**ANEXO I** – TERMO DE REFERÊNCIA;

**ANEXO I-A** - MODELO DE PREÇOS UNITÁRIOS E DE COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS (03 FOLHAS);

**ANEXO II** – DO OBJETO E DO ORÇAMENTO ESTIMADO;

**ANEXO III** – MODELO DE PROPOSTA;

**ANEXO IV** – MINUTA DE CONTRATO;

**ANEXO V** - TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO;

**ANEXO VI** – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO.

## **1. DO OBJETO:**

**1.1.** O presente tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos – SAAE, compreendendo o atendimento telefônico por meio do número 0800, receptivo e ativo, e o atendimento humano nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, inclusive das demandas encaminhadas pelo assistente virtual (bot) do SAAE, com funcionamento do canal telefônico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme quantidades estimadas e especificações constantes dos ANEXOS do presente edital.

**1.1.1.** Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATSER e/ou CATMAT e as constantes deste edital prevalecerão as últimas.

**1.2. FINALIDADE:** Ampliação e modernização dos canais de atendimento do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos – SAAE.

**1.3. SETOR REQUISITANTE:** Gerência de Gestão Comercial – GGC, subordinada à Superintendência de Finanças – SuFin, os quais estabeleceram as especificações do objeto constantes no Termo de Referência - Anexo I.

**2. DO REGISTRO DE PREÇOS:** Não se aplica ao presente certame.

## **3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

**3.1.** Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), por meio do sítio eletrônico oficial <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

**3.1.1.** O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

**3.2.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no subitem anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

**3.3.** A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

**3.4.** Nos limites previstos no art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, e na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, serão observadas, caso aplicáveis, as regras de tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte.

**3.5.** Em relação às regras aplicáveis à presente licitação concernentes a tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, observa-se que, trata-se de licitação para **PARTICIPAÇÃO AMPLA**.

**3.5.1.** A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

**3.6. Não poderão disputar esta licitação:**

**3.6.1.** aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) Anexo(s);

**3.6.2.** autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021;

**3.6.3.** empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021;

**3.6.4.** pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

**3.6.5.** aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

**3.6.6.** empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

**3.6.7.** pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

**3.6.8.** agente público do órgão ou entidade licitante;

**3.6.9.** aquele que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

**3.7.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do

cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

**3.7.1.** A vedação de participação de agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante de que trata o subitem anterior estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

**3.8.** O impedimento decorrente de imposição de sanção de que trata o subitem 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

**3.9.** No que concerne aos subitens 3.6.2 e 3.6.3, equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

**3.10.** Não será permitida a participação de sociedades cooperativas nesta licitação.

#### **4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DECLARAÇÕES**

**4.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

**4.2.** As disposições deste Edital que tratam especificamente da forma de realização da fase de habilitação são aplicáveis na hipótese em que a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

**4.3.** Os licitantes deverão cadastrar, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

**4.4.** No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema:

**4.4.1.** de condições de participação:

**4.4.1.1.** sobre ciência do edital;

**4.4.1.2.** sobre inclusão de custos para atender obrigações trabalhistas.

**4.4.2.** para fins de habilitação:

**4.4.2.1.** sobre atendimento aos requisitos de habilitação;

**4.4.2.2.** sobre inexistência de impedimento à habilitação;

**4.4.2.3.** sobre cumprimento das reservas de cargos previstas em lei e em outras normas específicas;

**4.4.2.4.** sobre conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

**4.4.2.5.** sobre ausência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos.

**4.4.3.** de cumprimento da legislação trabalhista:

**4.4.3.1.** sobre inexistência de tratamento desumano ou degradante;

**4.4.3.2.** sobre cumprimento às exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

**4.5.** O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte que atenda ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 2007 deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, excetuada a hipótese de se verificar uma das exceções dos §§ 1º ao 3º do art. 4º supracitado, conforme especificado nos subitens 4.5.1 e 4.5.2 subsequentes.

**4.5.1.** Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, na hipótese em que item objeto desta licitação tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, conforme seja especificado, quando houver, no item 3.

**4.5.2.** Não têm direito ao tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as microempresas, as empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (R\$ 4.800.000,00), nos termos do § 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021.

**4.5.3.** Na hipótese de se verificar uma das exceções especificadas no subitem 4.5.1 ou no subitem 4.5.2, o licitante deverá assinalar o campo "não", por não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006.

**4.5.4.** No item exclusivo para participação de microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.

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

**4.6.** A falsidade da declaração de que trata os subitens 4.3 a 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

**4.7.** O licitante também deverá responder às declarações disponibilizadas pela plataforma quanto:

- a)** à existência ou não de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho;
- b)** à existência ou não de programa de integridade (compliance) em sua estrutura organizacional.

**4.7.1.** Essas informações possuem caráter meramente declaratório, sendo utilizadas exclusivamente para fins de aplicação dos critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

**4.7.2.** A declaração deverá ser registrada diretamente no sistema eletrônico no momento do cadastro da proposta, constituindo condição necessária para o envio da proposta.

**4.7.3.** A ausência de ações de equidade de gênero ou de programa de integridade não impedirá a participação do licitante no certame, implicando apenas a impossibilidade de utilização desses fatores como critério de desempate, quando aplicável.

**4.7.4.** Na hipótese de ocorrência de empate entre propostas, poderá ser solicitado ao licitante que houver declarado possuir ações de equidade de gênero ou programa de integridade que comprove documentalmente tais condições, conforme previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

**4.7.5.** No que se refere às ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, o licitante poderá declarar no sistema eletrônico possuir certificação ou reconhecimento em níveis ouro, prata ou bronze, quando existente, devendo apresentar a respectiva comprovação documental caso esse critério venha a ser utilizado para fins de desempate.

**4.7.6.** A não comprovação das condições declaradas, quando solicitada pela Administração, implicará desconsideração do critério de desempate correspondente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

**4.8.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

**4.9.** Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

**4.10.** Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

**4.11.** Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

**4.11.1.** a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

**4.11.2.** os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

**4.12.** O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

**4.12.1.** valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando definido no início deste Edital o critério de julgamento por menor preço.

**4.13.** O valor final mínimo parametrizado na forma do subitem 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

**4.14.** Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

**4.15.** O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## **5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

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

**5.1.1.** Valor unitário do item:

Avenida Getúlio Vargas nº 1.500 - Jardim São Paulo - fls. 6/68  
São Carlos/SP CEP: 13.570-390 Fone: (16) 3373-6400

**a) Na proposta atualizada, os preços unitários dos itens “do objeto e do orçamento estimado” não poderão ser superiores aos valores unitários estimados**, constantes nos **Anexo II** deste edital; sob pena de caracterização de sobrepreço.

**5.1.2.** Marca / Fabricante.

**5.1.2.1.** Quando o objeto da contratação não envolver fornecimento de bens ou quando a identificação de marca não for pertinente ao item licitado, o licitante deverá utilizar a opção “não se aplica”.

**5.1.2.2.** A ausência de indicação de marca não implicará, por si só, a desclassificação automática da proposta, considerando que o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentar proposta adequada em arquivo digital, contendo todas as informações pertinentes ao objeto e às condições de fornecimento.

**5.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

**5.3.** 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, 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, quando não incorporados ao preço oferecido e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste edital e seus anexos.

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

**5.5.** Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, se for o caso, quando houver determinação legal de retenção de tributo, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais que sejam estabelecidos na legislação vigente.

**5.6.** As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas.

**5.7.** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe a documentação que integra este Edital, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

**5.8.** O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa) dias**, a contar da data de sua apresentação.

**5.9.** Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas.

**5.10.** O descumprimento das regras supramencionadas por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas competente e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição Federal, ou condenação dos agentes públicos responsáveis e do contratado ao pagamento de indenização pelos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

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

**6.2.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

**6.3.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

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

**6.5.** O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário de cada item.

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

**6.7.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema (conforme a alternativa adequada ao critério de julgamento definido no início deste Edital, correspondendo ao menor preço).

**6.8.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,5% (cinco décimos por cento).

**6.9.** O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

**6.10.** O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado, definido no início deste Edital.

**6.11.** Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

**6.11.1.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

**6.11.2.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

**6.11.3.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

**6.11.4.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

**6.12.** Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

**6.13.** No presente certame não será adotado o modo de disputa "fechado e aberto".

**6.14.** Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

**6.15.** Ao final da disputa, havendo duas ou mais ofertas de igual valor, serão aplicados os critérios de desempate, desde que que correspondam às propostas mais bem classificadas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6.20.5.** Não se aplicará tratamento favorecido estabelecido nos arts. 44 e 45 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), na hipótese em que item objeto desta licitação tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme seja especificado, quando houver, no item 3.

**6.21.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

**a)** Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação, no período de cinco minutos;

**b)** Considerar-se-á circunstancialmente inviável a aplicação do critério de desempate previsto no inciso II do art. 60 da Lei nº 14.133/2021, em razão da ausência de parametrização do Sistema de Compras do Governo Federal (Compras.gov.br) para tanto;

**c)** Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, considerando certificação ou reconhecimento em níveis ouro, prata ou bronze, conforme Instrução Normativa SEGES 382/2025 e Decreto Federal 11.430/2023;

**d)** Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade (compliance), conforme Decreto Federal 12.304/2024 e Portaria **SE/CGU 226/2025**.

**6.21.2.** Caso o sistema eletrônico identifique licitante que tenha declarado possuir ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho ou programa de integridade (compliance), para definir o desempate, o pregoeiro solicitará a comprovação documental das condições declaradas.

**6.21.2.1.** A comprovação deverá ser apresentada pelo licitante convocado, no prazo de quatro horas, prorrogáveis por igual período, por meio de envio de documentação no sistema eletrônico.

**6.21.2.2.** A não comprovação das condições declaradas implicará a não aplicação do critério de desempate correspondente, prosseguindo-se com a aplicação dos demais critérios previstos na legislação.

**6.21.3.** Persistindo o empate, será assegurada preferência aos bens e serviços produzidos ou prestados por empresas estabelecidas no território do Estado de São Paulo;

**6.21.4.** Se o empate ainda persistir, será realizado sorteio eletrônico de forma automatizada pelo sistema.

**6.22.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese de a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação (conforme a alternativa adequada ao critério de julgamento estabelecido no início deste Edital), o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

**6.22.1.** A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

**6.22.3.** O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

**6.23.** O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **04 (quatro) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

**6.23.1.** A proposta deverá ser apresentada em arquivo digital, nos moldes estabelecidos no **ANEXO III**, assinada digitalmente pelo representante legal da empresa, na qual deverá constar:

**6.23.1.1.** Número do Pregão e do Processo;

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

**6.23.1.3.** Descrição do objeto e quantitativos, conforme se apresenta no **Anexo II**;

**6.23.1.4.** Valor(es) unitário(s) e total(is) da proposta em expressão numérica e por extenso;

**6.23.1.5.** Garantia: Serviços prestados de acordo com a Lei Civil Brasileira.

**6.23.1.6.** Prazo de entrega/execução.

**6.23.1.7.** Local e condições de entrega.

**6.23.1.8.** Prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias contados da data de sua apresentação;

**6.23.1.9.** Dados relativos à conta corrente em nome do licitante, cadastrada em seu CNPJ: banco, agência e número da conta.

**6.23.1.10.** Dados do representante legal que assinará o instrumento de contratação se a proponente for vencedora: nome, número do CPF e RG.

**6.23.1.11.** Condições de pagamento, conforme item 26 e subitens do ANEXO I - Termo de Referência.

**6.23.2.** É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante antes de findo o prazo, ou de ofício, a critério do pregoeiro.

**6.24.** Após a negociação do preço, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 7. DA FASE DE JULGAMENTO

**7.1.** Caso atendidas as condições de participação, prosseguirá a análise da fase de julgamento da proposta classificada em primeiro lugar.

**7.2.** Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido a microempresas e empresas de pequeno porte, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os subitens 3.5 e 4.5 deste Edital.

**7.3.** Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus Anexos.

**7.3.1.** Se a proposta vencedora for desclassificada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**7.3.2.** Encerrada a fase de julgamento, caso se verifique a conformidade da proposta de que trata o subitem 7.3, o pregoeiro passará à verificação da documentação de habilitação do licitante conforme disposições do item 8.

**7.4. Será desclassificada a proposta vencedora que:**

**7.4.1.** conter vícios insanáveis;

**7.4.2.** não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital ou em seus Anexos;

**7.4.3.** apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

**7.4.4.** não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

**7.4.5.** apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus Anexos, desde que insanável.

**7.5.** Serão considerados indícios de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

**7.5.1.** A inexequibilidade, na hipótese de que trata o subitem anterior, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

**7.5.1.1.** que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

**7.5.1.2.** inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

**7.6.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.

**7.7.** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

**7.7.1.** O ajuste de que trata o subitem anterior se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

**7.7.2.** Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

**7.8.** Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

**8. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

**8.1.** Os documentos que serão exigidos para fins de habilitação estão especificados na documentação que constitui **ANEXO VI** deste Edital, consistindo na documentação necessária e suficiente para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**8.2.** Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia, e serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **04 (quatro) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

**8.2.1.** Serão aceitos documentos autenticados na forma digital, de modo que a verificação da autenticidade possa ser realizada via *internet*, nos sítios eletrônicos oficiais de entidades e órgãos emissores.

**8.2.2.** Os documentos que não possuem autenticação digital deverão ser apresentados no prazo de 02 (dois) dias úteis, por meio de cópia autenticada, cuja prova de autenticidade seja feita perante agente da Administração, mediante apresentação de original ou de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal. A declaração pessoal de advogado poderá ser autenticada de forma digital, conforme item anterior.

**8.2.3.** A opção de apresentação dos documentos em **via física**: deverão ser entregues ao Setor de Contratos e Licitações do SAAE, localizado na Avenida Getúlio Vargas, 1500 - Jardim São Paulo - CEP: 13.570-390 - São Carlos - SP, aos cuidados do pregoeiro.

**8.3.** O SICAF poderá ser consultado pelo pregoeiro, em sede de diligência, para verificação de documentos que já se encontravam disponíveis à época da abertura do certame, para fins de habilitação.

**8.4.** Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133, de 2021](#)). (**ANEXO III**).

**8.5.** Será verificado se o licitante apresentou, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

**8.6.** O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na [Constituição Federal](#), nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas. (**ANEXO III**).

**8.7.** É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, caput](#)).

**8.7.1.** A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

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

**8.9.** A verificação no Sicafe ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

**8.9.1.** Os documentos relativos à regularidade fiscal especificados na documentação que integra este Edital como Anexo VI somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

**8.10.** Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 64](#)):

**8.10.1.** complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

**8.10.2.** atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

**8.11.** Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

**8.12.** Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observado o prazo definido no subitem **8.2.**

**8.13.** Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

**8.14.** A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, das empresas de pequeno porte que atendam ao disposto no art. 34 da [Lei nº 11.488, de 2007](#) somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação, exceto na hipótese em que item objeto desta licitação tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme seja especificado, quando houver, no item 3.

**8.14.1.** Havendo alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, o licitante habilitado nas condições do subitem anterior deverá comprovar sua regularização sob pena de decadência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que o licitante for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

**8.15.** A disciplina da adjudicação, da homologação e da contratação encontra-se no **item 14 deste Edital**.

**9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:** A disciplina deste item 9 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

**10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA:** A disciplina deste item 10 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

## **11. DOS RECURSOS**

**11.1.** A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**11.2.** O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

**11.3.** Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

**11.3.1.** a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

**11.3.2.** o prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de até 15 (quinze) minutos;

**11.3.3.** o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

- 11.4.** Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 11.5.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 11.6.** Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 11.7.** O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 11.8.** O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 11.9.** O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.10.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

## **12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

- 12.1.** Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante ou contratado que, com dolo ou culpa:
- 12.1.1.** der causa à inexecução parcial do contrato;
- 12.1.2.** der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 12.1.3.** der causa à inexecução total do contrato;
- 12.1.4.** deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;
- 12.1.5.** Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:
- 12.1.5.1.** não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 12.1.5.2.** recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 12.1.5.3.** pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
- 12.1.5.4.** deixar de apresentar amostra, caso exigida na documentação que integra este Edital; ou
- 12.1.5.5.** caso exigida na documentação que integra este Edital, apresentar amostra em desacordo com as especificações do Edital;
- 12.1.6.** não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 12.1.6.1.** recusar-se, sem justificativa, a formalizar a contratação, retirar a nota de empenho ou a ata de registro de preço no prazo e condições estabelecidos pela Administração;
- 12.1.7.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 12.1.8.** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 12.1.9.** fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 12.1.10.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 12.1.10.1.** agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 12.1.10.2.** induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 12.1.10.3.** caso exigida na documentação que integra este Edital, apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 12.1.11.** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 12.1.12.** praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

**12.2.** Com fundamento na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes, adjudicatários e/ou contratado as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

**12.2.1.** advertência;

**12.2.2.** multa;

**12.2.3.** impedimento de licitar e contratar; e

**12.2.4.** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**12.3.** Na aplicação das sanções serão considerados:

**12.3.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;

**12.3.2.** as peculiaridades do caso concreto;

**12.3.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

**12.3.4.** os danos que dela provierem para a Administração Pública;

**12.3.5.** a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**12.4.** A sanção de multa será calculada em conformidade com a documentação que integra este instrumento, e aplicada após regular processo administrativo.

**12.5.** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa, garantido o exercício de prévia e ampla defesa.

**12.6.** Antes da aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

**12.7.** A sanção de advertência será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência da infração administrativa relacionada no subitem 12.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

**12.8.** A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos subitens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

**12.9.** A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos subitens 12.1.8, 12.1.9, 12.1.10, 12.1.11 e 12.1.12, bem como das infrações administrativas previstas nos subitens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja extensão e duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021.

**12.10.** A recusa injustificada do adjudicatário em formalizar a contratação, retirar a nota de empenho ou assinar a ata de registro de preços no prazo e condições estabelecidos pela Administração, descrita no subitem 12.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas (art. 90, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**12.11.** A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante, o adjudicatário ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

**12.12.** As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

**12.13.** Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 166 da Lei nº 14.133, de 2021.

**12.14.** Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 167 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

**12.15.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

**12.16.** A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.

**12.17.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra o Edital, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

**12.18.** Os atos previstos como infrações administrativas na lei de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

**12.19.** A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do art. 160 do referido diploma legal.

**12.20.** O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal (art. 161 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

### **13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**13.1.** Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar a impugnação ou o pedido de esclarecimento até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

**13.2.** A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte meio: **e-mail:** [pregoeiro@saaesaocarlos.com.br](mailto:pregoeiro@saaesaocarlos.com.br).

**13.3.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

**13.3.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional, e, caso ocorra, será motivada nos autos do processo de licitação.

**13.4.** A decisão da impugnação ou a resposta ao pedido de esclarecimento serão divulgadas em sítio eletrônico oficial conforme especificado no subitem subsequente, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

**13.4.1.** As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimento serão juntadas aos autos do processo licitatório, ficarão disponíveis para consulta por qualquer interessado, e serão publicadas no sítio eletrônico, [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br), sem informar a identidade do responsável pela impugnação ou pelo pedido de esclarecimento.

**13.5.** Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

**13.6.** A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus Anexos.

**13.7.** A ausência de pedido de esclarecimento implicará na presunção de que os interessados não tiveram dúvidas a respeito da presente licitação, razão pela qual não serão admitidos questionamentos extemporâneos.

## **14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**14.1.** Exaurida a fase recursal, será observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133, de 2021.

**14.1.1.** Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade superior adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

**14.2.** Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, sua formalização ocorrerá mediante a assinatura de Contrato ou emissão de nota de empenho/pedido de compras, cuja minuta integra este Edital como **ANEXO IV**.

**14.2.1.** Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pelo adjudicatário para fins de comprovação das condições de habilitação estiver com o prazo de validade expirado, a Administração verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando a ele os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

**14.2.1.2.** Se não for possível atualizar os documentos referidos no subitem anterior por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

**14.2.1.3.** Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do adjudicatário no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL". Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do art. 8º, §§ 1º e 2º, da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

**14.2.1.4.** Com a finalidade de verificar se o licitante mantém as condições de participação no certame, serão novamente consultados, previamente à celebração da contratação, os documentos de habilitação.

**14.2.1.5.** Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração da contratação:

**14.2.1.5.1.** a apresentação do(s) documento(s) que o adjudicatário, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir por ocasião da celebração da contratação por meio de declaração específica, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo;

**14.2.2.** O adjudicatário terá o prazo de **05 (cinco)** dias, contados a partir da data de sua convocação, para a retirada da nota de empenho/pedido de compras ou assinatura do instrumento de contratação, sob pena de decadência do direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

**14.2.2.1.** O prazo para formalização da contratação previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração;

**14.2.2.2.** O não comparecimento do fornecedor para retirar a nota de empenho/pedido de compras ou assinatura do instrumento de contratação, importará na recusa à contratação, sujeita à aplicação das sanções cabíveis.

**14.2.2.3.** A retirada da Nota de Empenho/Pedido de compras ou assinatura do instrumento de contratação, implica o reconhecimento pelo adjudicatário:

**14.2.2.3.1.** de que referida Nota de Empenho/Pedido de compras está substituindo o instrumento de contrato, aplicando-se à relação jurídica ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

**14.2.2.3.2.** de que está vinculado às previsões contidas neste Edital e seus Anexos e à sua proposta;

**14.2.2.3.3.** de que se aplicam às omissões as disposições da Lei nº 14.133, de 2021, e normas regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições da Lei nº 8.078, de 1990, e princípios gerais dos contratos;

**14.2.2.3.4.** de que as hipóteses de extinção da contratação são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021;

**14.2.2.3.5.** dos direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133, de 2021;

**14.2.2.3.6.** de que as condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência da contratação.

**14.2.2.3.7.** de que não será permitida a subcontratação do objeto, conforme Item 35 do Termo de Referência – Anexo I.

**14.2.3.** Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar manter as condições de habilitação e preencher as condições de contratação consignadas neste Edital, ou não retirar a nota de empenho/pedido de compras ou não assinar o contrato, ou recusar a contratação, a Administração, sem prejuízo da apuração do cabimento de aplicação de sanções e das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para a celebração do contrato em conformidade com o procedimento e as condições estabelecidas no art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.

**14.2.4.** Será facultada à Administração a convocação dos demais licitantes classificados para a contratação de remanescente em consequência de rescisão de contrato celebrado com fundamento nesta licitação, observados os critérios estabelecidos no § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.

**14.3.** Liquidadas as despesas através do recebimento definitivo acompanhado dos documentos exigidos do edital e no Pedido de Compras/Contrato, será processado o respectivo pagamento.

**14.3.1.** Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente devendo o concorrente informar o número do banco, da agência e conta bancária, ou através de banco credenciado, a critério do SAAE. Não serão aceitos boletos bancários.

**14.3.2.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento do objeto licitado, conforme estabelecido no Item 26 e subitens do Termo de Referência – Anexo I, acompanhado da Nota Fiscal Fatura, e apresentação dos comprovantes de regularidade perante o INSS e FGTS, desde que devidamente atestado pelo SAAE, através de Termo de Recebimento Provisório/Definitivo (Resolução SAAE 03/2016).

**14.3.3.** O(s) licitante(s) contratado(s), de acordo com a cláusula 2ª, inciso I, do protocolo ICMS 42/09, estará(ão) obrigado(s) a emitir(em) Nota Fiscal Eletrônica - NF-e, modelo 55, portanto, encaminhar por meio eletrônico para os seguintes endereços de e-mail: [lucien.olmo@saaesaocarlos.com.br](mailto:lucien.olmo@saaesaocarlos.com.br).

**14.3.3.1.** Haverá retenção de Imposto de Renda sobre os bens e serviços fornecidos em conformidade com a IN RFB nº 2.145/2023 e anexo 1 da IN RFB nº 1234/2021, cabendo às empresas destacarem o valor a ser retido ou em casos de isenção, não incidência ou alíquota zero, informar o dispositivo legal que a ampara; não haverá retenção de CSLL, COFINS, PIS/PASEP.

**14.3.4.** Caso o(s) produto(s)/serviço(s) seja(m) recusado(s) ou o correspondente documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização da entrega ou do documento fiscal, a depender do evento.

**14.4.** Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

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

**14.9.** Os casos omissos serão solucionados pelo pregoeiro.

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

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

**14.12.** No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**14.12.1.** As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

**14.12.2.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público, nos termos do inciso III do art. 12 da Lei nº 14.133, de 2021.

**14.13.** Caso seja vencedor da licitação, o licitante a ser contratado assinará Termo de Ciência e de Notificação (**ANEXO V**), conforme a disciplina aplicável pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

**14.14.** O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no endereço eletrônico [compras.gov.br](http://compras.gov.br), e no endereço eletrônico [www.saaesaocarlos.com.br](http://www.saaesaocarlos.com.br).

**14.15.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca de São Carlos - SP.

São Carlos, 22 de outubro de 2026.

**Derike Rafael Contri**  
**Presidente do SAAE**  
**Decreto nº 04/2025**

## **ANEXO I**

### **TERMO DE REFERÊNCIA – TR**

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (CONTACT CENTER) – ATENDIMENTO TELEFÔNICO 0800, RECEPTIVO E ATIVO, EM REGIME DE 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, E ATENDIMENTO HUMANO POR WHATSAPP, FALE CONOSCO E CORREIO ELETRÔNICO**

**Regime jurídico: Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021**

Modalidade sugerida: Pregão, na forma eletrônica — critério de julgamento: menor preço global

São Carlos/SP — 2026



## SUMÁRIO

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS (itens 1 a 5)

PARTE II – OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (itens 6 a 15)

PARTE III – INFRAESTRUTURA, TELEFONIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (itens 16 a 21)

PARTE IV – IMPLANTAÇÃO, NÍVEIS DE SERVIÇO, MEDIÇÃO E PAGAMENTO (itens 22 a 28)

PARTE V – DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS COMPLEMENTARES (itens 29 a 43)



## **PARTE I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **1. OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos – SAAE, compreendendo o atendimento telefônico por meio do número 0800, receptivo e ativo, e o atendimento humano nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, inclusive das demandas encaminhadas pelo assistente virtual (bot) do SAAE, com funcionamento do canal telefônico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme as condições, os quantitativos e as especificações estabelecidos neste Termo de Referência.

1.2. O objeto compreende o fornecimento, pela CONTRATADA: (i) da capacidade operacional e infraestrutura necessárias ao atendimento da demanda estimada; (ii) da infraestrutura de telefonia necessária ao recebimento e ao tratamento das chamadas do número 0800 e à realização das chamadas ativas, incluindo Unidade de Resposta Audível (URA), distribuição automática de chamadas e gravação; (iii) do recurso de envio de mensagens SMS, nos limites do item 10.6; e (iv) das instalações, estações de trabalho, equipamentos e conectividade necessários à operação, nas condições das Partes II e III.

1.3. O registro das demandas, a abertura de Ordens de Serviço e as consultas serão realizados diretamente no sistema comercial e de Ordens de Serviço do SAAE, e o atendimento pelos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico será prestado por meio das ferramentas disponibilizadas pelo SAAE, inclusive o módulo de autoatendimento omnichannel e o assistente virtual a ele vinculado, fornecidos pelo fornecedor do sistema do SAAE e disponibilizados à CONTRATADA mediante acessos individuais e controlados, na forma do item 19. Não integram o objeto o fornecimento, o desenvolvimento, a implantação ou a integração de software ou de plataforma de atendimento digital, nem a contratação, pela CONTRATADA, de conta ou interface da plataforma WhatsApp Business.

1.4. O atendimento presencial ao usuário permanece executado diretamente pelo SAAE e não integra o objeto desta contratação.

1.5. Natureza do objeto: serviço comum e contínuo de central de atendimento ao usuário, em razão da necessidade permanente de disponibilização do atendimento, com predominância de mão de obra, executado nas instalações da CONTRATADA e voltado ao resultado dos atendimentos e ao cumprimento dos níveis de serviço, sob o regime de empreitada por preço unitário (art. 6º, inciso XXVIII, da Lei Federal nº 14.133/2021), remunerado por preço unitário de cada atendimento concluído. O serviço não se caracteriza como de dedicação exclusiva de mão de obra (art. 6º, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021), por ser executado nas instalações da CONTRATADA, sem exclusividade da equipe nem quadro mínimo de profissionais, nos termos do Estudo Técnico Preliminar.

### **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A contratação fundamenta-se na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, aplicável ao SAAE São Carlos na condição de autarquia municipal, observado, no que couber, o Decreto Municipal nº 872/2024 e suas alterações, e tem por objeto serviço comum (art. 6º, inciso XIII) e contínuo (art. 6º, inciso XV), decorrente de necessidade permanente da Administração.

2.2. O regime ininterrupto do atendimento telefônico decorre da obrigação regulatória estabelecida pela Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá — ARES-PCJ, à qual o SAAE São Carlos se encontra vinculado, nos termos do art. 42 da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28 de fevereiro de 2014, segundo o qual o prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo a

reclamação apresentada ser registrada e numerada, e do art. 52 da Resolução ARES-PCJ nº 482, de 15 de fevereiro de 2023, que determina ao SAAE São Carlos a disponibilização de sistema para atendimento telefônico gratuito aos usuários com funcionamento ininterrupto.

2.3. A contratação observa, ainda, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), e a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), quanto ao dever de manter canais de comunicação acessíveis, eficientes e tempestivos com o usuário, bem como a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD), quanto ao tratamento dos dados pessoais dos usuários no curso do atendimento.

2.4. A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do SAAE São Carlos para o exercício de 2026, como sucessão do contrato de central de atendimento vigente, observados os arts. 12, inciso VII, e 18, caput, da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.5. A contratação resulta da fase preparatória conduzida nos termos do art. 18 da Lei Federal nº 14.133/2021, com Estudo Técnico Preliminar prévio, que integra os autos, e este Termo de Referência observa o conteúdo mínimo exigido pelo art. 6º, inciso XXIII, da mesma Lei. A estimativa do valor da contratação, com os preços unitários referenciais, as memórias de cálculo e os documentos que lhe dão suporte, consta de documento separado, elaborado pelo Setor de Compras e juntado às fls. 161 a 164 do processo administrativo (art. 6º, inciso XXIII, alínea "i"), e é sintetizada no item 6 do Estudo Técnico Preliminar.

### **3. JUSTIFICATIVA**

3.1. O SAAE São Carlos realiza diariamente centenas de atendimentos relacionados aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. No exercício de 2025, a central de atendimento vigente registrou média mensal de 5.048 (cinco mil e quarenta e oito) ligações receptivas atendidas, 6.580 (seis mil, quinhentos e oitenta) atendimentos por WhatsApp, 52 (cinquenta e dois) por correio eletrônico e 31 (trinta e um) pelo Fale Conosco (item 12).

3.2. O quadro de pessoal da Autarquia não dispõe de cargos de telefonista e congêneres, que foram extintos, e não há meios materiais de manter, com pessoal próprio, atendimento telefônico em regime ininterrupto, com a capacidade e a especialização exigidas. A execução indireta constitui, portanto, a alternativa apta a assegurar o cumprimento da obrigação regulatória indicada no item 2.2.

3.3. O contrato de central de atendimento vigente tem término do prazo regular de 60 (sessenta) meses em 8 de novembro de 2026, sendo necessária a presente contratação para assegurar a continuidade do serviço.

3.4. A presente contratação incorpora os seguintes aprimoramentos em relação ao modelo vigente: (i) níveis de serviço objetivos, mensuráveis e auditáveis, com glosas proporcionais (item 24); (ii) medição instruída por bases primárias auditáveis de cada canal, com rastreabilidade individual dos atendimentos faturados (itens 26 e 27); (iii) utilização sistemática do atendimento ativo como instrumento de devolutiva ao usuário e de comunicação de débitos (item 10); e (iv) critérios verificáveis de completude dos registros (item 8).

3.5. O SAAE contratou, com o fornecedor de seu sistema comercial e de Ordens de Serviço, módulo de autoatendimento omnichannel para o canal WhatsApp, integrado a esse sistema, com assistente virtual apto a emitir segunda via de conta, extrato de débitos e histórico de consumo e a abrir Ordens de Serviço de forma automática. Por essa razão, a presente contratação não inclui plataforma de atendimento digital: a CONTRATADA operará as ferramentas do SAAE, cabendo-lhe o atendimento humano das demandas não solucionadas pelo autoatendimento, o que evita a duplicidade de plataformas, preserva no SAAE a titularidade e a guarda das informações e reduz a dependência tecnológica em relação à prestadora.

#### 4. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação tem por objetivos:

- assegurar atendimento telefônico gratuito ao usuário em regime ininterrupto, em cumprimento à regulação da ARES-PCJ;
- prestar atendimento humano nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, de forma complementar ao autoatendimento disponibilizado pelo SAAE;
- registrar de forma completa e rastreável todas as demandas no sistema do SAAE;
- realizar devolutivas ativas ao usuário sobre o andamento e a conclusão das solicitações, bem como comunicações de débitos e avisos de suspensão por inadimplência;
- assegurar níveis de serviço objetivos e auditáveis, com adequação do pagamento ao desempenho;
- proteger os dados pessoais dos usuários, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

#### 5. DIVISÃO DE RESPONSABILIDADES E RECURSOS

5.1. Os recursos necessários à execução do objeto serão fornecidos conforme o quadro a seguir:

| Recurso                                                                                                                                                        | Responsável                                                | Referência    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|
| Número 0800, contrato com a operadora de telecomunicações e tráfego das chamadas recebidas                                                                     | SAAE                                                       | item 17       |
| Direcionamento das chamadas do número 0800 para a infraestrutura da CONTRATADA                                                                                 | SAAE, com apoio técnico da CONTRATADA                      | item 17       |
| Troncos, canais, plataforma de telefonia, URA, distribuição automática de chamadas, gravação e discagem das chamadas ativas, inclusive o custo dessas chamadas | CONTRATADA                                                 | itens 17 e 18 |
| Envio de mensagens SMS relacionadas às atividades da Central                                                                                                   | CONTRATADA                                                 | item 10.6     |
| Sistema comercial e de Ordens de Serviço                                                                                                                       | SAAE                                                       | item 19       |
| Módulo omnichannel, assistente virtual (bot), conta e infraestrutura WhatsApp Business                                                                         | SAAE, por meio do contrato com o fornecedor de seu sistema | item 19       |
| Caixa de correio eletrônico e Fale Conosco do sítio eletrônico                                                                                                 | SAAE                                                       | item 19       |
| Instalações, estações de trabalho, fones de ouvido, equipamentos, energia, conectividade e contingência                                                        | CONTRATADA                                                 | itens 16 e 21 |
| Equipe operacional, dimensionada pela CONTRATADA                                                                                                               | CONTRATADA                                                 | itens 13 e 14 |
| Aparelho celular corporativo para o canal de comunicação operacional                                                                                           | CONTRATADA                                                 | item 9        |
| Roteiros, base de conhecimento e treinamento de conteúdo                                                                                                       | SAAE (conteúdo) e CONTRATADA (replicação à equipe)         | item 15       |

5.2. As tarifas eventualmente cobradas pela plataforma WhatsApp Business em razão das mensagens enviadas, inclusive as mensagens ativas, vinculam-se à conta e à infraestrutura por meio das quais as mensagens são trafegadas, disponibilizadas pelo SAAE por meio do fornecedor de seu sistema, e não integram o preço da CONTRATADA, ainda que a mensagem seja redigida por Teleatendente da CONTRATADA.

## **PARTE II**

### **OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

#### **6. CANAIS E REGIME DE FUNCIONAMENTO**

6.1. A Central de Atendimento operará nos seguintes canais e horários mínimos:

| <b>Canal</b>                                                                                                                         | <b>Modalidade</b>               | <b>Funcionamento</b>                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 0800 — atendimento humano                                                                                                            | Receptivo                       | 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados           |
| 0800 — URA                                                                                                                           | Automático                      | 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados           |
| WhatsApp — assistente virtual do SAAE                                                                                                | Automático (ferramenta do SAAE) | 24 horas por dia, 7 dias por semana, conforme a disponibilidade da ferramenta do SAAE |
| WhatsApp — atendimento humano das demandas não solucionadas pelo assistente virtual ou em que o usuário opte por falar com atendente | Receptivo                       | Segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados                                |
| Contatos ativos (telefone e WhatsApp)                                                                                                | Ativo                           | Segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados                                |
| Fale Conosco e correio eletrônico                                                                                                    | Receptivo                       | Segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados                                |

6.2. O regime ininterrupto do canal 0800 decorre da obrigação regulatória indicada no item 2.2.

6.3. As mensagens recebidas pelos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico fora do horário de atendimento humano receberão a resposta automática configurada pelo SAAE em suas ferramentas, com a indicação do horário de atendimento e dos canais disponíveis, inclusive o 0800 para ocorrências emergenciais, e serão atendidas no período de atendimento subsequente.

6.4. Os horários dos canais que não possuem funcionamento ininterrupto poderão ser redistribuídos pelo SAAE, mediante comunicação prévia à CONTRATADA com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, para adequação da operação à demanda, desde que preservados a natureza do serviço e o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. A CONTRATADA deverá observar, em qualquer hipótese, a legislação trabalhista, a NR-17 e seu Anexo II, os intervalos e descansos legais e o instrumento coletivo aplicável. Alterações que impliquem ampliação relevante do período de funcionamento ou dos custos da operação serão objeto de análise e formalização contratual própria.

6.5. Para os fins deste Termo de Referência, os prazos expressos em dias úteis são contados de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados e os dias sem expediente no SAAE.

6.6. Toda interação atendida por Teleatendente, em qualquer canal, deverá ser registrada no sistema do SAAE, na forma do item 8.

#### **7. ESCOPO DO ATENDIMENTO**

7.1. O atendimento compreende, no mínimo:

- recebimento e atendimento das ligações do número 0800;
- atendimento humano das interações encaminhadas pelo assistente virtual do SAAE e das mensagens recebidas pelo WhatsApp, pelo Fale Conosco e pelo correio eletrônico;

- identificação do usuário, conforme procedimento definido pelo SAAE, e atualização do número de telefone e dos dados cadastrais, quando cabível;
- prestação de informações e orientações, conforme os roteiros e a base de conhecimento do SAAE;
- registro de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, e abertura de Ordens de Serviço no sistema do SAAE;
- consulta e informação ao usuário sobre o andamento de solicitações e de Ordens de Serviço;
- emissão e encaminhamento ao usuário de segunda via de conta, extratos, histórico de consumo e certidões, quando não obtidos pelo autoatendimento;
- encaminhamento das demandas aos setores responsáveis, conforme as regras definidas pelo SAAE;
- realização dos contatos ativos previstos no item 10, inclusive a apresentação de possibilidades de regularização de débitos, nos limites do item 10.5;
- aplicação de pesquisa de satisfação, na forma do item 24;
- registro do histórico completo das interações.

7.2. Os serviços abrangem o registro e o encaminhamento das demandas relacionadas ao atendimento ao usuário da Autarquia, apresentadas no rol a seguir de forma exemplificativa e não exaustiva, compreendendo as atividades inerentes e acessórias compatíveis com o escopo funcional de uma central de atendimento multicanal:

- atualização de cadastro do usuário e da unidade usuária;
- agendamento de comparecimento presencial;
- solicitação de vistoria técnica;
- registro de falta de água e de água fraca;
- informações sobre qualidade da água;
- vazamento na via, no cavalete, no hidrômetro, na caixa-padrão e no registro;
- reparo, mudança e troca de cavalete;
- manutenção hidráulica na calçada e troca de registro;
- esgoto entupido e substituição de ramal;
- lacração de caixa-padrão;
- aferição e troca de hidrômetro, verificação de número e de leitura;
- religação e desligamento a pedido do usuário;
- informações sobre leituras, consumos, débitos e corte;
- emissão de segunda via e de extrato de débitos por correio eletrônico ou WhatsApp;
- alteração de vencimento e vencimento alternativo;
- troca de titularidade e mudança de categoria de ligação;
- pedido de ligação de água e de esgoto;
- fechamento de valetas, reposição de capa asfáltica e conserto de calçada;
- inclusão e alteração de endereço de entrega;
- registro de denúncias, reclamações e elogios.

7.3. A inclusão, a exclusão ou a adequação de demandas, fluxos, procedimentos ou tipos de solicitação poderá ser realizada pelo SAAE ao longo da execução, desde que: (i) mantida a natureza do objeto como serviço de atendimento ao usuário; (ii) não haja alteração do equilíbrio econômico-financeiro do contrato nem acréscimo de custos diretos ou indiretos à CONTRATADA; (iii) não implique aumento relevante do tempo médio de atendimento ou da complexidade originalmente prevista; (iv) seja compatível com as atribuições típicas de centrais de atendimento e com as atividades já descritas neste Termo de Referência; e (v) não configure desvio de objeto ou inclusão de atividade estranha à finalidade da contratação.

7.4. A natureza exemplificativa do rol do item 7.2 não autoriza a CONTRATADA a restringir a execução sob alegação de ausência de previsão expressa, desde que a demanda esteja compreendida no escopo funcional do atendimento ao usuário. Não será devido

pagamento adicional ou reequilíbrio em decorrência de inclusões ou adequações que observem as condições do item 7.3.

7.5. Eventual divergência sobre o enquadramento de uma alteração nos limites do item 7.3 será dirimida pelo gestor do contrato, mediante justificativa técnica, resguardado o direito da CONTRATADA de pleitear formalmente o reequilíbrio ou o aditamento quando comprovar aumento efetivo do tempo médio de atendimento, da complexidade ou dos custos. A alteração que ultrapassar esses limites, caracterizando modificação quantitativa ou qualitativa relevante do objeto, será formalizada por termo aditivo, observados os limites do art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021.

## **8. REGISTRO DAS DEMANDAS, PROTOCOLO E COMPLETUDE**

8.1. Toda interação atendida por Teleatendente deverá ser registrada no sistema do SAAE, com a abertura da solicitação ou da Ordem de Serviço cabível, conforme os procedimentos definidos pelo SAAE.

8.2. A plataforma de telefonia da CONTRATADA gerará número de protocolo único para cada ligação atendida no 0800, que será informado ao usuário e registrado pelo Teleatendente no campo próprio do sistema do SAAE, de modo a vincular o registro à respectiva gravação (item 18) e ao Teleatendente responsável. No canal WhatsApp, prevalece o identificador de atendimento gerado pela ferramenta do SAAE, e, nos canais de correio eletrônico e Fale Conosco, o número do registro no sistema do SAAE, que será informado ao usuário na resposta.

8.3. Todo atendimento, registro e Ordem de Serviço deverá conter os campos obrigatórios e os anexos (documentos, arquivos, PDFs e fotos) definidos pelo SAAE para cada tipo de solicitação, conforme lista de verificação fornecida pela Autarquia. Os registros incompletos ou sem os anexos exigidos deverão ser sanados pela CONTRATADA, sem custo adicional, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, inclusive mediante novo contato com o usuário, quando necessário. A completude do registro é objeto de indicador específico do item 24.

8.4. Os Teleatendentes limitar-se-ão às informações e aos encaminhamentos previstos nos roteiros e na base de conhecimento do SAAE, sendo vedado assumir compromissos, prazos ou soluções não previstos. A análise e a decisão das demandas competem exclusivamente aos setores do SAAE.

## **9. OCORRÊNCIAS EMERGENCIAIS E COMUNICAÇÃO OPERACIONAL**

9.1. As ocorrências de natureza emergencial recebidas em qualquer canal, inclusive nos períodos noturnos, nos finais de semana e nos feriados, deverão ser registradas de imediato no sistema do SAAE, com a abertura da respectiva Ordem de Serviço, que será transmitida pelo próprio sistema à equipe de plantão, conforme as regras e prioridades definidas pelo SAAE.

9.2. A CONTRATADA manterá, durante toda a vigência, 1 (um) aparelho celular corporativo, com linha telefônica e aplicativo de mensagens, exclusivo da operação e permanentemente em poder da equipe em serviço, por meio do qual a Central integrará o canal de comunicação operacional definido pelo SAAE, destinado a: (i) receber avisos de interrupção do abastecimento, de manutenções programadas e de demais ocorrências que impactem o atendimento; (ii) comunicar ao SAAE ocorrências relevantes identificadas no atendimento, tais como volume anormal de chamadas relativas a uma mesma região ou serviço; e (iii) repassar as informações recebidas à equipe.

9.3. As informações recebidas pelo canal operacional deverão ser incorporadas de imediato aos atendimentos, e as mensagens da URA deverão ser atualizadas nos prazos do item 17.8.

9.4. O canal de comunicação operacional poderá ser alterado pelo SAAE, mediante comunicação prévia, sem alteração do valor contratado. O uso do aparelho corporativo

observará o item 20, vedado o registro de dados pessoais de usuários além do estritamente necessário à comunicação da ocorrência.

#### **10. ATENDIMENTO ATIVO**

10.1. A Central realizará os contatos ativos estimados no item 11, conforme listas, demandas ou regras de negócio disponibilizadas ou aprovadas pelo SAAE, para:

- devolver informações relacionadas às solicitações;
- comunicar o andamento e a previsão de execução dos serviços;
- solicitar informações complementares e esclarecer dados;
- informar e confirmar a conclusão dos serviços;
- orientar o usuário;
- aplicar pesquisa de satisfação;
- comunicar débitos em aberto e realizar cobrança administrativa amigável de faturas em atraso;
- comunicar aviso de suspensão do fornecimento por inadimplência, em complemento à notificação formal do SAAE;
- retornar ligações interrompidas ou abandonadas, quando autorizado pelo SAAE.

10.2. Os contatos ativos — inclusive as comunicações de débitos, a cobrança administrativa, os avisos de suspensão, as devolutivas e os demais contatos programados — serão realizados de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados, salvo situações específicas previamente autorizadas pelo SAAE.

10.3. Os contatos ativos serão realizados por telefone ou pelo WhatsApp, conforme a orientação do SAAE para cada lista ou demanda. A utilização do WhatsApp depende da disponibilidade, na ferramenta do SAAE, do recurso de envio de mensagens ativas (item 19.7) e observará os modelos de mensagem aprovados pelo SAAE.

10.4. Os contatos de cobrança e de aviso de suspensão observarão os roteiros aprovados pelo SAAE, o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, a Lei Federal nº 13.709/2018 e a regulação aplicável, vedados o constrangimento, a ameaça e a exposição do usuário, e não substituem a notificação prévia formal exigida pelo art. 40, §2º, da Lei Federal nº 11.445/2007, que permanece a cargo do SAAE.

10.5. A CONTRATADA poderá, mediante parâmetros e roteiros previamente aprovados pelo SAAE, apresentar ao usuário possibilidades de regularização, parcelamento ou acordo de débitos e registrar seu interesse, sem formalizar acordo, assumir compromisso, conceder desconto ou alterar condições em nome do SAAE. A formalização ocorrerá diretamente perante o SAAE, inclusive presencialmente, quando assim definido pela Autarquia.

10.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pelo SAAE, recurso para envio de mensagens SMS relacionadas às atividades da Central — tais como aviso de tentativa de contato sem sucesso, lembretes, devolutivas e informações operacionais —, mediante textos, listas e finalidades previamente autorizados, observadas a Lei Federal nº 13.709/2018 e as regras de comunicação com o usuário. Adota-se como referência o volume de até 2.000 (duas mil) mensagens por mês. Os custos de envio serão integralmente suportados pela CONTRATADA e considerados nos preços ofertados, não constituindo unidade autônoma de faturamento, e o envio de SMS não será computado como contato ativo para fins de medição (item 27) nem do indicador de contatos ativos (item 24). O SMS não substitui a notificação formal prevista no art. 40, §2º, da Lei Federal nº 11.445/2007, e a necessidade sustentada de volume superior à referência será tratada na forma do item 12.12.

10.7. Cada tentativa de contato deverá ser registrada, inclusive quando não houver sucesso na comunicação com o usuário.

10.8. Para fins de medição e de apuração do indicador de contatos ativos (item 24), adotam-se as seguintes definições: (i) contato ativo programado é aquele constante de lista, demanda ou regra de negócio disponibilizada ou aprovada pelo SAAE para o período de apuração; (ii) contato ativo realizado por telefone é aquele em que houve comunicação efetiva

com o destinatário, com registro do resultado, ou, na impossibilidade de comunicação, aquele em que foram registradas, com data, horário e resultado, no mínimo 3 (três) tentativas em horários distintos, considerando-se tentativa a chamada efetivamente originada que se encerre por ausência de atendimento, por direcionamento a caixa postal ou serviço análogo ou por indisponibilidade da linha; (iii) contato ativo realizado por WhatsApp é aquele cuja mensagem tenha sido entregue ao destinatário, conforme registro da ferramenta do SAAE, ou, se a ferramenta não registrar a entrega, enviada sem registro de falha; havendo falha de envio ou inexistindo conta de WhatsApp vinculada ao número, o contato seguirá por telefone, na forma do inciso (ii); (iv) são excluídos do universo de apuração os contatos cujo número cadastrado se comprove inválido ou inexistente, mediante registro. Tentativas não atendidas não são computadas como contato efetivo para fins de relatórios gerenciais e de pesquisa de satisfação.

## **11. ESTIMATIVA DE DEMANDA**

11.1. Com base no histórico de demanda e na memória de cálculo do item 12, a Central deverá possuir capacidade operacional para atender, no mínimo:

I – 5.000 (cinco mil) ligações receptivas mensais, compreendendo pedidos de informação, solicitações de serviços e demais demandas apresentadas pelos usuários;

II – 2.200 (dois mil e duzentos) contatos ativos mensais, destinados às finalidades do item 10; e

III – 6.580 (seis mil, quinhentos e oitenta) atendimentos humanos mensais por WhatsApp, 52 (cinquenta e dois) por correio eletrônico e 31 (trinta e um) pelo Fale Conosco, correspondentes às médias de 2025.

11.2. A estrutura deverá estar dimensionada para um volume estimado de até 7.200 (sete mil e duzentas) interações telefônicas mensais, considerados conjuntamente os atendimentos receptivos e os contatos ativos, além dos atendimentos digitais do inciso III.

11.3. Os quantitativos constituem estimativas para dimensionamento da operação e podem variar em razão da demanda dos usuários, da sazonalidade, de ocorrências operacionais, de interrupções no abastecimento, de manutenções, de eventos climáticos, de campanhas institucionais e de outras situações relacionadas aos serviços prestados pelo SAAE. A automação do assistente virtual do SAAE poderá reduzir o volume de atendimentos encaminhados ao atendimento humano no canal WhatsApp, sem prejuízo das obrigações da CONTRATADA.

11.4. A CONTRATADA deverá possuir capacidade operacional para absorver essas variações sem comprometimento dos níveis de serviço.

## **12. HISTÓRICO E ESTIMATIVA DE DEMANDA PARA DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO**

12.1. Histórico de demanda da central de atendimento do SAAE no exercício de 2025 (fonte: registros da central de atendimento vigente):

| Mês       | Receptivas atendidas | Ativas | Correio eletrônico | WhatsApp | Fale Conosco | Total   |
|-----------|----------------------|--------|--------------------|----------|--------------|---------|
| Janeiro   | 4.425                | 193    | 63                 | 7.475    | 38           | 12.194  |
| Fevereiro | 3.993                | 321    | 32                 | 6.357    | 16           | 10.719  |
| Março     | 5.028                | 295    | 38                 | 5.793    | 26           | 11.180  |
| Abril     | 4.199                | 228    | 29                 | 6.318    | 9            | 10.783  |
| Maiο      | 4.629                | 164    | 25                 | 5.297    | 0            | 10.115  |
| Junho     | 6.104                | 293    | 108                | 10.194   | 0            | 16.699  |
| Julho     | 6.938                | 454    | 94                 | 7.985    | 54           | 15.525  |
| Agosto    | 5.607                | 473    | 32                 | 7.846    | 29           | 13.987  |
| Setembro  | 5.306                | 372    | 50                 | 5.784    | 38           | 11.550  |
| Outubro   | 5.052                | 114    | 49                 | 5.669    | 87           | 10.971  |
| Novembro  | 4.303                | 83     | 33                 | 4.691    | 28           | 9.138   |
| Dezembro  | 4.997                | 96     | 67                 | 5.556    | 41           | 10.757  |
| TOTAL     | 60.581               | 3.086  | 620                | 78.965   | 366          | 143.618 |
| MÉDIA/mês | 5.048                | 257    | 52                 | 6.580    | 31           | 11.968  |

12.2. Os parâmetros e as premissas indicados neste item são indicativos e destinam-se a auxiliar a elaboração das propostas, não constituindo quadro de pessoal nem quantitativo mínimo de profissionais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA dimensionar e organizar sua operação da forma que julgar mais eficiente para cumprir os níveis de serviço do item 24 e a posição contínua do item 13.2.

12.3. Direcionadores do dimensionamento: (i) o regime de funcionamento definido no item 6; (ii) o volume médio e o volume de pico mensal de cada canal, conforme o item 12.1; (iii) o tempo médio de atendimento telefônico histórico de até 180 (cento e oitenta) segundos; (iv) o nível de serviço-alvo estabelecido no item 24; e (v) a jornada do teleatendimento de 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) horas semanais, nos termos do Anexo II da NR-17.

12.4. Cobertura contínua: a manutenção de 1 (uma) posição de atendimento ativa de forma ininterrupta (24x7) requer 168 (cento e sessenta e oito) posições-hora semanais.

12.5. Capacidade semanal por Teleatendente: da jornada de 36 (trinta e seis) horas semanais descontam-se as pausas de 20 (vinte) minutos por jornada previstas no Anexo II da NR-17, que integram a jornada, do que resultam cerca de 34 (trinta e quatro) horas semanais em posição de atendimento ( $36 \times 340 \div 360$ ). Aplica-se a esse resultado o fator de indisponibilidade de 15% (quinze por cento), composto por férias (cerca de 8,2%, correspondentes a 30 dias em 365), faltas, atestados e afastamentos (cerca de 4,5%) e treinamentos e reciclagens (cerca de 2,3%), do que resultam cerca de 28,9 (vinte e oito vírgula nove) horas semanais efetivas de cobertura por Teleatendente ( $34 \times 0,85$ ). As folgas semanais não integram o fator, por já estarem excluídas da jornada de 36 horas. Cada posição contínua requer, portanto, como referência, cerca de 5,8 (cinco vírgula oito) Teleatendentes ( $168 \div 28,9$ ). Na forma do item 27.2, as pausas e o intervalo do profissional que ocupe isoladamente a posição contínua devem ser cobertos por outro profissional, mediante sobreposição de escala.

12.6. O atendimento humano receptivo pelo número 0800 permanecerá disponível ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, independentemente da concentração da demanda em determinados horários, a qual repercute exclusivamente na capacidade alocada pela CONTRATADA à operação, além da posição contínua obrigatória, e não no período de funcionamento do canal.

12.7. Premissas de demanda: no período das 08h às 18h dos dias úteis concentram-se cerca de 65% (sessenta e cinco por cento) das ligações receptivas, com cerca de 21 (vinte e

uma) chamadas na hora de maior movimento, carga que, considerado o tempo médio de atendimento de 180 (cento e oitenta) segundos, requer, isoladamente, cerca de 3 (três) posições simultâneas para o atingimento do nível de serviço-alvo (modelo Erlang C). No mesmo período concentram-se, ainda, os contatos ativos, estimados em cerca de 105 (cento e cinco) por dia útil, e todo o atendimento humano dos canais WhatsApp (cerca de 313 atendimentos por dia útil), Fale Conosco e correio eletrônico, cuja capacidade de tratamento deverá ser acrescida pela licitante às posições telefônicas, segundo os tempos de tratamento e a forma de organização que adotar. Nos demais horários, inclusive sábados, domingos e feriados, em que não há atendimento humano nos canais digitais nem contatos ativos, o volume de ligações tende a ser compatível com a posição contínua, observados a cobertura das pausas (item 27.2) e os níveis de serviço. Na ausência de registros horários da central vigente, as premissas constituem parâmetros de referência de mercado e poderão ser revistas na forma do item 12.12, com base nos registros da própria operação.

12.8. Os parâmetros deste item não segmentam as posições por canal. Os Teleatendentes atuarão de forma multifuncional, no atendimento receptivo, nos contatos ativos e nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, cabendo à CONTRATADA organizar a alocação entre as atividades ao longo do dia. Constituem obrigações da CONTRATADA, independentemente da distribuição adotada: (i) manter ao menos 1 (um) Teleatendente em serviço no atendimento do canal 0800 em todos os horários (posição contínua), na forma dos itens 13.2 e 27.2; e (ii) alocar, sem alteração dos preços unitários, a capacidade necessária ao cumprimento dos níveis de serviço do item 24, inclusive nos horários de maior movimento, observada a faixa de demanda do item 24.9.

12.9. Nos eventos programados pelo SAAE que sabidamente provoquem aumento extraordinário de demanda, tais como campanhas institucionais, manutenções programadas de grande porte e alterações relevantes no faturamento, comunicados à CONTRATADA com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a CONTRATADA assegurará o cumprimento dos níveis de serviço do item 24 nos períodos indicados, sem alteração dos preços unitários, observada a faixa de demanda do item 24.9.

12.10. O preposto e a supervisão da operação (item 14) não compõem as posições de atendimento nem são computados na cobertura da posição contínua.

12.11. Contatos ativos: a estimativa de até 2.200 (dois mil e duzentos) contatos ativos mensais decorre da decisão do SAAE de passar a utilizar, de forma sistemática, o atendimento ativo como instrumento de devolutiva ao usuário — comunicação do andamento, da previsão de execução e da conclusão das solicitações, solicitação de informações complementares e pesquisa de satisfação — e de comunicação de débitos, cobrança administrativa e avisos de suspensão do fornecimento por inadimplência, recurso previsto e facultado no contrato vigente, mas não demandado pelo SAAE. A média de 257 (duzentos e cinquenta e sete) contatos ativos mensais registrada em 2025 corresponde apenas aos contatos realizados por iniciativa da prestadora atual (retorno de ligações interrompidas e comunicações pontuais) e não reflete a demanda pretendida. A estimativa equivale a cerca de 44% (quarenta e quatro por cento) da média de 5.048 (cinco mil e quarenta e oito) ligações receptivas mensais, ou cerca de 105 (cento e cinco) contatos por dia útil.

12.12. Os quantitativos de demanda são estimativas, utilizadas para o dimensionamento, o julgamento das propostas e a verificação dos indicadores, e não constituem garantia de faturamento. As estimativas de demanda, as faixas de demanda do item 24.9 e os quantitativos poderão ser revistos, mediante termo aditivo e nova memória de cálculo, caso o volume verificado se afaste de forma significativa e sustentada das estimativas, inclusive na hipótese do item 24.9, nos limites do art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021.

### **13. DIMENSIONAMENTO E GESTÃO DA OPERAÇÃO**

13.1. A CONTRATADA deverá dispor de capacidade operacional, infraestrutura tecnológica e equipe própria suficientes para absorver a demanda estimada no item 11,

Avenida Getúlio Vargas nº 1.500 - Jardim São Paulo - fls. 31/68  
São Carlos/SP CEP: 13.570-390 Fone: (16) 3373-6400

mantendo a continuidade do serviço e o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço do item 24. Os parâmetros do item 12 constituem referência, não havendo quadro mínimo obrigatório. Para os fins deste Termo de Referência, Teleatendente é o profissional da CONTRATADA que realiza o atendimento ao usuário em qualquer canal.

13.2. Constitui obrigação de resultado da CONTRATADA manter ao menos 1 (um) Teleatendente conectado à fila de atendimento do canal 0800 em todos os horários (posição contínua), na forma do item 27.2, em cumprimento à obrigação regulatória do item 2.2, aferida pelos registros da plataforma de telefonia.

13.3. A organização das escalas, jornadas, turnos, intervalos, pausas, substituições, férias e afastamentos e a alocação da equipe são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, observados integralmente a legislação trabalhista, o instrumento coletivo aplicável e a NR-17 e seu Anexo II, vedada a ingerência do SAAE na gestão de pessoal da CONTRATADA, ressalvados a fiscalização dos resultados e o disposto no item 15. Os dados individualizados por Teleatendente destinam-se exclusivamente à medição, à auditoria e à apuração dos indicadores, e as determinações do SAAE relativas à execução do contrato serão dirigidas ao preposto ou à supervisão, e não diretamente aos Teleatendentes, ressalvadas as comunicações operacionais do item 9.2.

13.4. Os Teleatendentes não terão atribuições previamente segmentadas entre atendimento receptivo, ativo ou digital, cabendo à CONTRATADA a distribuição das atividades na forma do item 12.8.

13.5. A CONTRATADA responde pela manutenção da capacidade operacional, dos níveis de serviço e da posição contínua independentemente de férias, licenças, faltas, afastamentos ou desligamentos de seus profissionais, sem custo adicional.

#### **14. PREPOSTO E SUPERVISÃO DA OPERAÇÃO**

14.1. A CONTRATADA indicará preposto, nos termos do art. 118 da Lei Federal nº 14.133/2021, para representá-la na execução do contrato e atuar como ponto focal de relacionamento com o gestor e os fiscais, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados, competindo-lhe, entre outras atribuições, acompanhar os níveis de serviço e os indicadores, responder pelos relatórios do item 23, participar das reuniões de acompanhamento e de calibragem e responder pela conformidade trabalhista e documental da operação (item 34).

14.2. A CONTRATADA manterá supervisão da operação, com atuação presencial nas instalações de operação de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados, incumbida de monitorar as filas, os tempos de espera e de atendimento e os níveis de serviço, prestar suporte aos Teleatendentes, acompanhar o cumprimento dos procedimentos, a completude dos registros e a execução dos contatos ativos, realizar as monitorias de qualidade e identificar necessidades de treinamento.

14.3. Fora do horário da supervisão, inclusive no período noturno e aos sábados, domingos e feriados, a CONTRATADA manterá responsável acessível para o escalonamento de ocorrências críticas — tais como indisponibilidade da telefonia, pico anormal de demanda ou falha de sistema —, acionável pelo plantão do SAAE e pelos Teleatendentes. A forma de organização dessa disponibilidade é de responsabilidade da CONTRATADA, observada a legislação trabalhista, e seus custos integram o preço contratado.

14.4. A atuação eventual da supervisão em atendimentos críticos ou em situações de pico de demanda não será computada como cobertura da posição contínua.

#### **15. QUALIFICAÇÃO, TREINAMENTO E CONDUTA DA EQUIPE**

15.1. Os Teleatendentes deverão possuir ensino médio completo, conhecimentos de informática compatíveis com a operação de sistemas web e boa comunicação oral e escrita em língua portuguesa. O preposto e os profissionais de supervisão deverão possuir, adicionalmente, experiência prévia em supervisão ou coordenação de operação de atendimento

ao público, comprovável à fiscalização. É vedado o aproveitamento de estagiários e de menores de 18 (dezoito) anos, inclusive na condição de aprendiz, nas funções de atendimento e de supervisão.

15.2. O SAAE ministrará ao preposto, aos profissionais de supervisão e à equipe inicial o treinamento de conteúdo sobre os serviços, os procedimentos, o sistema comercial e de Ordens de Serviço e as demais ferramentas do SAAE. Caberá à CONTRATADA replicar esse treinamento, sem custo para o SAAE, a todos os profissionais que venham a integrar a operação, inclusive substitutos, antes do início de suas atividades, bem como promover reciclagens sempre que houver alteração relevante de procedimentos.

15.3. A CONTRATADA assegurará que a equipe atue com cordialidade, linguagem clara e respeito ao usuário, que se identifique pelo nome no início do atendimento e que mantenha sigilo sobre as informações a que tiver acesso, substituindo, a pedido motivado do SAAE, o profissional que não atenda às exigências do contrato. Os profissionais observarão os procedimentos, fluxos, roteiros, normas de segurança da informação e regras de proteção de dados estabelecidos pelo SAAE.



### **PARTE III**

### **INFRAESTRUTURA, TELEFONIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

#### **16. AMBIENTE DE OPERAÇÃO E CONDIÇÕES DE TRABALHO**

16.1. A operação será executada em instalações da CONTRATADA, sob sua responsabilidade, vedado o teletrabalho de qualquer profissional alocado à operação.

16.2. O ambiente de operação deverá possuir infraestrutura física, tecnológica e de telecomunicações e mobiliário compatíveis com a atividade de teleatendimento, com condições adequadas de conforto, segurança, ergonomia, iluminação, climatização e acústica, observadas a NR-17 e seu Anexo II (Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), as demais Normas Regulamentadoras e a legislação aplicável.

16.3. Todo o mobiliário, as estações de trabalho, os assentos, as bancadas, os dispositivos de ajuste e os equipamentos utilizados pelos Teleatendentes deverão atender integralmente à NR-17 e ao seu Anexo II, aplicável ao trabalho em teleatendimento/telemarketing, bem como às demais normas de segurança e saúde no trabalho pertinentes.

16.4. As estações de trabalho utilizadas no atendimento do SAAE deverão dispor de fone de ouvido individual, navegador atualizado e compatível com as ferramentas do SAAE, proteção contra códigos maliciosos e bloqueio automático de sessão, vedado o armazenamento local de dados pessoais de usuários.

16.5. É vedado o uso de aparelhos celulares pessoais e de dispositivos de captura de imagem nas posições de atendimento durante a operação, ressalvado o aparelho corporativo do item 9.2.

16.6. O SAAE poderá realizar visitas de fiscalização às instalações da CONTRATADA a qualquer tempo durante a vigência.

#### **17. TELEFONIA, URA E RECEBIMENTO DAS CHAMADAS DO 0800**

17.1. O número 0800 é de titularidade do SAAE e é mantido por meio de contrato próprio com operadora de telecomunicações, cujos custos, inclusive o tráfego das chamadas recebidas, permanecem a cargo do SAAE. Caberá ao SAAE providenciar o direcionamento das chamadas para a infraestrutura de telefonia da CONTRATADA, cabendo a esta disponibilizar, sem custo adicional, os troncos, canais, ramais, links, equipamentos e demais recursos necessários ao recebimento e ao tratamento das chamadas, bem como arcar com os custos dessa infraestrutura e das chamadas ativas por ela realizadas.

17.2. A plataforma de telefonia deverá permitir, no mínimo:

- filas de atendimento e distribuição automática das chamadas;
- identificação dos Teleatendentes e registro dos estados de conexão à plataforma (login, logout, disponibilidade, atendimento, pós-atendimento, pausa e intervalo);
- transferência, conferência e retenção de chamadas;
- monitoramento em tempo real das filas, dos Teleatendentes disponíveis, ocupados e em pausa;
- acompanhamento dos tempos de espera e de atendimento e identificação das chamadas abandonadas, com registro do número de origem para eventual retorno ativo (item 10);
- discagem para os contatos ativos, com registro das tentativas e dos resultados;
- geração de protocolo por ligação (item 8.2);
- gravação das chamadas (item 18);
- emissão dos relatórios do item 23.

17.3. A solução de telefonia deverá ser baseada em tecnologia IP/digital, física, virtual ou em nuvem, utilizando PABX, softswitch, distribuidor automático de chamadas (ACD) ou tecnologia equivalente, devidamente dimensionada ao volume da operação e ao atendimento simultâneo das chamadas, sem limitação de canais que comprometa os níveis de serviço. O

dimensionamento da infraestrutura da CONTRATADA não poderá gerar sinal de ocupado ou recusa de chamada por insuficiência de canais.

17.4. Todas as chamadas destinadas ao atendimento deverão ser recepcionadas pela plataforma e pela URA. Quando não houver Teleatendente disponível, a ligação deverá permanecer em fila de espera, com mensagem apropriada ao usuário, e ser automaticamente distribuída ao próximo Teleatendente disponível, segundo as regras de roteamento definidas.

17.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao SAAE, sem custo adicional e durante toda a vigência contratual, credenciais individuais de acesso remoto à plataforma de telefonia, em quantidade suficiente para os agentes públicos indicados pelo SAAE, com perfil de fiscalização e consulta, que permitam, no mínimo:

- a) o acompanhamento, em tempo real, das filas e da operação;
- b) a visualização da situação dos Teleatendentes, inclusive disponibilidade, atendimento e pausas;
- c) a consulta e a extração dos relatórios operacionais e gerenciais;
- d) a pesquisa das ligações por data, horário, número, protocolo e Teleatendente;
- e) o acesso às gravações, sua reprodução e, quando solicitada pelo SAAE, sua exportação; e
- f) a consulta aos registros necessários à aferição dos indicadores e à fiscalização contratual.

17.6. Os acessos do item 17.5 serão individualizados, protegidos por autenticação e sujeitos a registro de auditoria, vedado o compartilhamento de credenciais.

17.7. A URA deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e permitir menus e submenus, mensagens institucionais, avisos de interrupção do abastecimento e de manutenções, direcionamento a filas específicas, opção de atendimento humano e aplicação de pesquisa de satisfação ao final da ligação. Antes do atendimento, a URA informará ao usuário que a ligação será gravada e a finalidade da gravação, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

17.8. As inclusões, exclusões e alterações de mensagens, menus e fluxos da URA solicitadas pelo SAAE observarão os seguintes prazos máximos, contados do recebimento da solicitação: (i) emergenciais, tais como comunicado de falta de água ou de interrupção do abastecimento: até 30 (trinta) minutos; (ii) prioritárias: até 24 (vinte e quatro) horas; (iii) padrão: até 48 (quarenta e oito) horas. Os custos de alteração e manutenção da URA são de responsabilidade da CONTRATADA, e o cumprimento desses prazos integra o item 24.

## **18. GRAVAÇÃO DAS LIGAÇÕES**

18.1. A CONTRATADA deverá gravar 100% (cem por cento) das ligações recebidas e realizadas, em formato de áudio padrão, com identificação de data, horário, número, protocolo e Teleatendente, permitindo a pesquisa e a recuperação das gravações por qualquer desses parâmetros. Nas ligações ativas, o Teleatendente informará ao usuário, no início do contato, que a ligação é gravada.

18.2. As gravações deverão permanecer disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo da preservação por prazo superior quando houver solicitação expressa do SAAE relacionada a processo administrativo, reclamação, demanda judicial, auditoria ou fiscalização.

18.3. O SAAE terá acesso às gravações a qualquer tempo, por meio das credenciais do item 17.5, e as gravações ainda sujeitas à retenção serão entregues ao SAAE ao término do contrato, na forma do item 42.

## **19. ACESSO ÀS FERRAMENTAS DO SAAE**

19.1. O SAAE disponibilizará aos profissionais da CONTRATADA acessos individuais e intransferíveis, conforme perfis por ele definidos, ao sistema comercial e de Ordens de Serviço, por meio de acesso web, ao painel de atendimento do módulo omnichannel, à caixa de correio

eletrônico e à área de gestão do Fale Conosco. O número de acessos será definido pelo SAAE conforme a necessidade da operação.

19.2. O módulo omnichannel, o assistente virtual, a conta e a infraestrutura da plataforma WhatsApp Business são fornecidos e mantidos pelo fornecedor do sistema do SAAE, no âmbito do contrato por este mantido. O fluxo do atendimento no canal WhatsApp é o seguinte: o usuário envia a mensagem ao número do SAAE; o assistente virtual realiza o autoatendimento; quando a demanda exigir atendimento humano, ou quando o usuário optar por falar com atendente, a própria ferramenta transfere a conversa para a fila de atendimento humano, preservando, sempre que tecnicamente disponível, o histórico da interação e a identificação do usuário; o Teleatendente da CONTRATADA assume a conversa no painel do omnichannel, com seu acesso individual, e, concluído o atendimento, a conversa é encerrada ou devolvida ao assistente virtual.

19.3. Em consequência, a CONTRATADA não fornecerá número de WhatsApp, conta ou interface de programação (API) da plataforma WhatsApp Business, plataforma omnichannel, assistente virtual ou integração de sistemas, nem haverá transferência de titularidade do número, da conta ou das conversas. Cabe-lhe disponibilizar os profissionais e as estações de trabalho para operar a ferramenta disponibilizada pelo SAAE, com as credenciais de operador que lhe forem concedidas.

19.4. Os acessos serão concedidos segundo o princípio do menor privilégio, limitados às funcionalidades necessárias a cada função, e é vedado o compartilhamento de credenciais. A CONTRATADA comunicará ao SAAE os desligamentos e afastamentos programados com antecedência e os não programados imediatamente após a sua ocorrência, de modo que o bloqueio do acesso se dê em até 2 (duas) horas, e responderá pelo uso dos acessos concedidos a seus profissionais.

19.5. A configuração das ferramentas do SAAE — fluxos do assistente virtual, filas, horários, mensagens automáticas e modelos de mensagem — compete ao SAAE, podendo a CONTRATADA propor melhorias.

19.6. A indisponibilidade das ferramentas do SAAE, da plataforma WhatsApp Business ou do correio eletrônico não imputável à CONTRATADA será excluída da apuração dos indicadores (item 24.8), devendo a CONTRATADA, durante o período, adotar o procedimento de contingência definido pelo SAAE.

19.7. A apuração do indicador de tempo de espera no WhatsApp, a pesquisa de satisfação no WhatsApp e os contatos ativos por WhatsApp dependem da disponibilidade dos respectivos recursos na ferramenta do SAAE e serão exigidos a partir da comunicação formal do SAAE à CONTRATADA quanto a essa disponibilidade.

## **20. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

20.1. A CONTRATADA atuará como operadora dos dados pessoais tratados na execução do contrato, observando as instruções do SAAE, controlador, e a Lei Federal nº 13.709/2018, e limitará o tratamento às finalidades do contrato.

20.2. Cada profissional alocado firmará termo de confidencialidade individual antes do início de suas atividades. É vedada a extração, cópia, impressão, fotografia ou armazenamento de dados obtidos nas ferramentas do SAAE fora das finalidades do atendimento.

20.3. A CONTRATADA deverá comunicar ao SAAE qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado de sua ciência, fornecendo as informações disponíveis e as atualizações subsequentes, e cooperar integralmente na apuração, contenção, remediação, documentação e no atendimento a titulares e autoridades competentes.

20.4. A utilização de suboperadores, tais como provedores de telefonia em nuvem e de armazenamento das gravações, dependerá de controles contratuais equivalentes aos exigidos neste Termo de Referência, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável por sua atuação.

20.5. A plataforma de telefonia manterá registros de acesso, inclusive de consulta e reprodução de gravações, pelo prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses.

20.6. Ao término do contrato, os dados pessoais e as demais informações do SAAE em poder da CONTRATADA serão devolvidos em formato tecnicamente utilizável e, após a confirmação do recebimento e observados os prazos legais de retenção, eliminados dos ambientes da CONTRATADA e de seus suboperadores, com comprovação quando solicitada.

## **21. CONTINUIDADE DA OPERAÇÃO**

21.1. A CONTRATADA manterá plano de contingência, apresentado até o início da operação, contemplando, no mínimo: (i) fornecimento alternativo de energia; (ii) redundância de conectividade, com links de operadoras distintas ou solução equivalente; (iii) contingência da plataforma de telefonia; (iv) equipamentos de reserva; (v) reposição de pessoal; e (vi) procedimento a ser adotado na indisponibilidade das ferramentas do SAAE, conforme definição deste.

21.2. Qualquer interrupção deverá ser comunicada de imediato ao SAAE, pelo canal operacional, com a previsão de restabelecimento. A indisponibilidade superior a 30 (trinta) minutos será objeto de relatório de causa e de medidas corretivas, a ser apresentado em até 2 (dois) dias úteis.

21.3. As manutenções programadas da plataforma de telefonia serão comunicadas ao SAAE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e realizadas, preferencialmente, entre 0h e 6h, faixa de menor volume de chamadas.

#### **PARTE IV**

### **IMPLANTAÇÃO, NÍVEIS DE SERVIÇO, MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

#### **22. IMPLANTAÇÃO E INÍCIO DA OPERAÇÃO**

22.1. A implantação deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos, contados da emissão da ordem de início dos serviços, compreendendo a seleção e a contratação da equipe, o treinamento, a montagem e a configuração da telefonia, da URA e da gravação, os testes de recebimento das chamadas do 0800, a configuração das estações de trabalho e dos acessos às ferramentas do SAAE, a elaboração da documentação de segurança e saúde no trabalho do item 34.2 e a apresentação do plano de contingência.

22.2. A CONTRATADA apresentará, em até 2 (dois) dias úteis da emissão da ordem de início dos serviços, cronograma de implantação, a ser aprovado pelo SAAE, que assegure, na parte que lhe couber, a transição a partir do prestador atual sem interrupção do atendimento à população.

22.3. Competem ao SAAE, durante a implantação, o direcionamento das chamadas do 0800 junto à operadora, a criação dos acessos às suas ferramentas e a entrega dos roteiros, da base de conhecimento e do treinamento de conteúdo. O prazo do item 22.1 ficará suspenso enquanto pendente providência a cargo do SAAE, retomando-se a contagem após a sua conclusão, sem aplicação de multa à CONTRATADA pelo período de suspensão.

22.4. O início da operação será precedido de verificação pelo fiscal técnico quanto: à cobertura da posição contínua por profissionais treinados; ao recebimento das chamadas do 0800 testado; à gravação e à URA em funcionamento; aos acessos operacionais; à entrega das credenciais de fiscalização do item 17.5 e ao acesso efetivo do SAAE, por meio delas, ao acompanhamento em tempo real das filas e da operação, aos relatórios e às gravações; e à apresentação da documentação de segurança e saúde no trabalho exigida para o início da operação (item 34.2). A verificação será registrada em termo de início da operação, a partir do qual serão contados a medição e os prazos do item 24.2. O termo de início da operação não será emitido enquanto não atendidos todos esses requisitos.

#### **23. RELATÓRIOS E ACOMPANHAMENTO DA OPERAÇÃO**

23.1. A CONTRATADA disponibilizará relatórios diários, até a manhã do dia subsequente, contendo, por canal e por faixa horária, as ligações recebidas, atendidas e abandonadas, os tempos médios de espera e de atendimento, o nível de serviço, os contatos ativos realizados e a quantidade de Teleatendentes conectados.

23.2. A CONTRATADA entregará, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório mensal consolidado contendo os valores de cada indicador do item 24, a comparação com a meta, as ocorrências e indisponibilidades, a cobertura da posição contínua, as monitorias de qualidade e os resultados das pesquisas de satisfação, em planilha e com representação gráfica.

23.3. Os relatórios deverão conter, no mínimo, conforme o canal e os recursos disponíveis:

a) telefonia receptiva: chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e não atendidas; nível de serviço; tempos total e médio de espera e de atendimento; distribuição das chamadas atendidas por faixas de tempo de espera; quantidade de Teleatendentes conectados por período; e chamadas e tempo de atendimento por Teleatendente e por período;

b) URA: chamadas entrantes, abandonadas e finalizadas na URA, geral e por opção de menu, por período;

c) contatos ativos: contatos programados, tentativas, contatos realizados e respectivos resultados, por lista, Teleatendente e período, retornos de chamadas abandonadas e mensagens SMS enviadas, por finalidade;

d) WhatsApp, correio eletrônico e Fale Conosco: atendimentos e respostas por Teleatendente e por período e tempos médios de espera e de resposta, conforme os recursos das ferramentas do SAAE;

e) pesquisa de satisfação: respostas válidas e resultados, por período e por Teleatendente; e

f) consolidação gerencial por assunto, região, período e motivo de contato, quando esses dados estiverem disponíveis no sistema do SAAE.

23.4. A CONTRATADA deverá identificar padrões anormais de demanda, tais como concentração de chamadas relativas a uma mesma região ou serviço, e comunicá-los de imediato ao SAAE pelo canal operacional do item 9.2.

23.5. Os indicadores apurados com base nas ferramentas do SAAE serão extraídos dessas ferramentas pela CONTRATADA, com os acessos concedidos, ou pelo fiscal técnico, e consolidados no relatório mensal.

23.6. A CONTRATADA realizará monitoria de qualidade de, no mínimo, 2% (dois por cento) das interações do mês, com formulário validado pelo SAAE, devolutiva aos Teleatendentes e relatório mensal, mantendo as gravações e os formulários à disposição para auditoria.

23.7. Serão realizadas reuniões de acompanhamento e de calibragem semanais nos 2 (dois) primeiros meses de operação e mensais a partir do 3º (terceiro) mês, com registro em ata.

#### **24. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS), INDICADORES E GLOSAS**

24.1. O Acordo de Nível de Serviço define, em bases objetivas, observáveis e comprováveis, os níveis de qualidade, prazo e disponibilidade exigidos e as respectivas adequações de pagamento, permitindo a aferição de resultados independentemente de juízo subjetivo do fiscal. Os indicadores são aferidos sobre o conjunto consolidado do mês (1º ao último dia), e não sobre eventos ou momentos isolados; oscilações pontuais não geram glosa por si só.

24.2. Os níveis de serviço vigoram a partir do início da operação. Para conciliar o período de estabilização com a necessária exigência de desempenho: (i) nos primeiros 30 (trinta) dias de operação não haverá aplicação de glosa por desempenho, mantidas as obrigações de medição e de reporte; (ii) do 31º (trigésimo primeiro) ao 90º (nonagésimo) dia, as glosas por desempenho serão aplicadas com redução de 50% (cinquenta por cento); (iii) a partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia, integralmente. A faixa grave do indicador de disponibilidade, as hipóteses de multa dos itens 24.5 e 36.4 e as práticas vedadas pelo item 27 são apuráveis desde o início da operação, sem o benefício da gradação.

24.3. Indicadores, metas, fórmulas, fontes e faixas de severidade:

| Indicador                                                    | Meta                                               | Fórmula / apuração                                                                                                                                                                                                                                                                              | Fonte                                                                   | Faixas de severidade (Leve / Média / Grave)                        |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1. Disponibilidade do canal 0800                             | ≥ 99,5% das horas do mês                           | (horas com recebimento e atendimento das chamadas disponíveis ÷ horas do mês) × 100, computados como indisponíveis os períodos de indisponibilidade total do canal e de descoberta da posição contínua (item 24.5), excluídas as hipóteses do item 24.8                                         | Registros da plataforma de telefonia e da operadora                     | 99,0 a < 99,5: L; 98,0 a < 99,0: M; < 98,0: G                      |
| 2. Nível de serviço telefônico                               | ≥ 80% das chamadas atendidas em até 20 s           | (chamadas atendidas por Teleatendente em até 20 s, contados da entrada na fila de atendimento humano ÷ chamadas que ingressaram na fila humana) × 100, excluídos os abandonos em até 3 s                                                                                                        | Relatório da plataforma de telefonia                                    | 75-79,9: L; 70-74,9: M; < 70: G                                    |
| 3. Taxa de abandono                                          | ≤ 5%                                               | (chamadas abandonadas na fila humana após 3 s ÷ chamadas que ingressaram na fila humana) × 100                                                                                                                                                                                                  | Relatório da plataforma de telefonia                                    | > 5-7: L; > 7-10: M; > 10: G                                       |
| 4. Tempo médio de atendimento (TMA)                          | Referência: 180 s (indicador gerencial, sem glosa) | soma do tempo de atendimento ÷ número de atendimentos                                                                                                                                                                                                                                           | Relatório da plataforma de telefonia                                    | Não se aplica                                                      |
| 5. Contatos ativos realizados                                | ≥ 95% dos programados                              | (contatos ativos realizados ÷ contatos ativos programados no mês) × 100, conforme o item 10.8                                                                                                                                                                                                   | Plataforma de telefonia e ferramenta do SAAE                            | 90-94,9: L; 85-89,9: M; < 85: G                                    |
| 6. Tempo de espera no WhatsApp                               | ≤ 5 min (média mensal), no horário do item 6       | média do tempo entre o ingresso do atendimento na fila humana ou de triagem e o início do atendimento pelo Teleatendente, contado exclusivamente no horário de atendimento humano do item 6 e iniciado, para os atendimentos ingressados fora desse horário, na abertura do período subsequente | Relatório da ferramenta do SAAE (item 19.7)                             | > 5-8 min: L; > 8-12 min: M; > 12 min: G                           |
| 7. Tempo de resposta do correio eletrônico e do Fale Conosco | ≤ 5 horas (média mensal)                           | média do tempo entre o recebimento e a resposta, contado em horas do horário de atendimento do item 6                                                                                                                                                                                           | Caixa de correio eletrônico e registros do Fale Conosco                 | > 5-8 h: L; > 8-12 h: M; > 12 h: G                                 |
| 8. Prazo de alteração da URA                                 | Conforme item 17.8                                 | verificação do cumprimento do prazo por solicitação                                                                                                                                                                                                                                             | Registro das solicitações                                               | atraso pontual: L; reiterado no mês: M; emergencial descumprido: G |
| 9. Monitoria de qualidade                                    | ≥ 85% de conformidade                              | média das notas de monitoria sobre amostra mínima de 2% das interações do mês                                                                                                                                                                                                                   | Formulários de monitoria, gravações e históricos                        | 80-84,9: L; 70-79,9: M; < 70: G                                    |
| 10. Satisfação do usuário                                    | ≥ 80% de aprovação                                 | (avaliações positivas ÷ total de avaliações) × 100                                                                                                                                                                                                                                              | Pesquisa na URA e, quando disponível, na ferramenta do SAAE (item 24.6) | 75-79,9: L; 70-74,9: M; < 70: G                                    |
| 11. Completude e conformidade do registro                    | ≥ 95%                                              | (registros conformes, com campos e anexos obrigatórios ÷ registros auditados) × 100                                                                                                                                                                                                             | Auditoria no sistema do SAAE (item 24.7)                                | 90-94,9: L; 85-89,9: M; < 85: G                                    |

Legenda: L = Leve; M = Média; G = Grave. Os resultados dos indicadores 2, 3, 5, 9, 10 e 11 serão apurados com uma casa decimal, desprezadas as demais.

24.4. Glosa por desempenho: a cada indicador sujeito a glosa cuja apuração mensal se enquadre em faixa de severidade aplica-se glosa de 0,5% (cinco décimos por cento), na faixa leve, 1,0% (um por cento), na média, ou 2,0% (dois por cento), na grave, calculada sobre o valor faturado no mês. O indicador 4 é gerencial e não enseja glosa. As glosas são cumulativas no mês, observado o teto de 10% (dez por cento) do valor faturado. O teto não se aplica à restituição de valores indevidos do item 27 e não afasta a apuração de responsabilidade e a aplicação de sanções na forma dos itens 24.12 e 35. O indicador 6 e o indicador 10, na parte relativa ao WhatsApp, serão apurados na forma do item 19.7, não sendo apurados nem glosados enquanto o recurso não estiver disponível.

24.5. Cobertura da posição contínua: a descoberta da posição contínua do canal 0800 (item 13.2), apurada pelos registros da plataforma de telefonia, será computada no indicador de disponibilidade, e as ocorrências isoladas serão tratadas exclusivamente pela glosa desse indicador. Constituirá inexecução parcial, sujeita à multa do item 36.2, na faixa compatível com o impacto, a descoberta superior a 2 (duas) horas em um mesmo evento ou a reincidência de descoberta superior a 30 (trinta) minutos consecutivos no mesmo mês, ressalvadas as hipóteses do item 24.8 e observado o item 25.4.

24.6. Pesquisa de satisfação: a pesquisa será oferecida automaticamente pela URA ao final de toda ligação atendida por Teleatendente, sem seleção pela CONTRATADA, em escala de 1 (um) a 5 (cinco), considerando-se positivas as notas 4 (quatro) e 5 (cinco) e descartando-se as respostas inválidas ou incompletas. O indicador 10 somente ensejará glosa nos meses com, no mínimo, 100 (cem) respostas válidas e será apenas acompanhado, sem glosa, nos 3 (três) primeiros meses de operação.

24.7. Amostra de completude: o indicador 11 será apurado sobre amostra aleatória mensal correspondente a 1% (um por cento) dos registros realizados pela CONTRATADA no mês, com o mínimo de 100 (cem) registros, sorteada pelo fiscal técnico no sistema do SAAE.

24.8. Eventos não imputáveis à CONTRATADA: considera-se dia atípico, excludível da apuração dos indicadores 2, 3 e 5, aquele em que (i) o volume de chamadas recebidas exceda em 50% (cinquenta por cento) a média diária do mês e (ii) o pico decorra de evento comprovado e não imputável à CONTRATADA, tais como interrupção de abastecimento de grande porte, falha sistêmica externa, caso fortuito ou força maior. A exclusão é limitada a 2 (dois) dias por mês, depende de requerimento formal e fundamentado da CONTRATADA em até 48 (quarenta e oito) horas da ocorrência, com comprovação, e somente produz efeito após validação por escrito do fiscal; o requerimento intempestivo não será conhecido, salvo justo motivo reconhecido em decisão motivada do fiscal. Também não são computadas contra a CONTRATADA as indisponibilidades decorrentes de manutenção programada autorizada, de determinação escrita do SAAE, de falha comprovada da operadora do número 0800 contratada pelo SAAE e de indisponibilidade das ferramentas do SAAE, da plataforma WhatsApp Business ou do correio eletrônico. Eventos imputáveis à CONTRATADA, inclusive falhas de seus próprios sistemas, telefonia, fornecedores ou equipe, jamais ensejam exclusão.

24.9. Faixa de demanda: os indicadores 2 e 3 somente ensejarão glosa nos meses em que o volume de ligações receptivas não exceder 140% (cento e quarenta por cento) da estimativa mensal do item 11, e o indicador 6, nos meses em que o volume de atendimentos humanos por WhatsApp não exceder 155% (cento e cinquenta e cinco por cento) dessa estimativa, patamares correspondentes aos picos mensais registrados em 2025 em cada canal (6.938 ligações receptivas e 10.194 atendimentos por WhatsApp); acima desses patamares, os indicadores serão apenas acompanhados. A ocorrência de volume superior ao patamar do respectivo canal por 3 (três) meses consecutivos ensejará a revisão das estimativas e das faixas de demanda na forma do item 12.12.

24.10. Responsabilidade pela medição e fontes: os indicadores serão demonstrados no relatório mensal do item 23.2, com base nas fontes indicadas no item 24.3 e no item 26.2. O SAAE poderá auditar, a qualquer tempo, as bases primárias da CONTRATADA; a divergência

entre o reportado e o apurado em auditoria caracteriza descumprimento de obrigação, sem prejuízo da reapuração das glosas.

24.11. Procedimento de apuração e contestação: o fiscal técnico apurará os indicadores e a medição em até 10 (dez) dias úteis do recebimento do relatório mensal e notificará a CONTRATADA, que poderá apresentar contestação fundamentada em até 3 (três) dias úteis contados da notificação. O gestor do contrato decidirá a contestação de forma motivada, em até 5 (cinco) dias úteis. As glosas serão deduzidas na fatura do mês de apuração, vedada a antecipação de pagamento de parcela não executada. A ausência de contestação no prazo implica concordância com a apuração. Havendo contestação, a parcela incontroversa da medição será liberada para faturamento e paga no prazo do item 26.7, e a parcela controvertida, após a decisão (art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021).

24.12. O atingimento do teto de glosa em 2 (dois) meses, consecutivos ou não, dentro do mesmo exercício, bem como a reincidência de indicador em faixa grave por 3 (três) meses no mesmo exercício, constitui indício de inexecução parcial e enseja a instauração de processo administrativo na forma do item 35, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

## **25. DISTINÇÃO ENTRE MEDIÇÃO, GLOSA POR DESEMPENHO E SANÇÃO**

25.1. A medição mensal reflete os atendimentos efetivamente realizados e conformes no período, apurados na forma dos itens 26 e 27.

25.2. A glosa por desempenho (item 24.4) é adequação de pagamento em razão do não atingimento de nível de serviço previamente definido, aplicada na medição do mês, assegurado o procedimento de contestação do item 24.11. Não constitui sanção administrativa e independe do procedimento do art. 157 da Lei Federal nº 14.133/2021.

25.3. A sanção (item 35) é consequência de infração contratual e depende de processo administrativo com contraditório e ampla defesa, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021.

25.4. Glosa por desempenho e sanção podem coexistir quando decorrentes de fundamentos distintos. É vedada a aplicação, pelo mesmo evento de indisponibilidade ou de descoberta da posição contínua, da multa do item 36.4 ou do item 24.5 e da glosa do indicador de disponibilidade, aplicando-se a de maior valor e compensando-se a outra. A reiteração de descumprimentos já glosados somente ensejará sanção mediante o processo do item 35, no qual a glosa já aplicada será considerada para fins de proporcionalidade.

## **26. MEDIÇÃO, RECEBIMENTO, FATURAMENTO E PAGAMENTO**

26.1. A unidade de medida contratual é o atendimento concluído, por tipo, conforme as definições do item 27. O valor mensal devido corresponde à soma das quantidades medidas de cada tipo de atendimento multiplicadas pelos respectivos preços unitários, deduzidas as glosas. As quantidades estimadas no item 28 não constituem garantia de faturamento mínimo.

26.2. A medição será instruída pela CONTRATADA mediante relatório analítico e pelas bases primárias correspondentes a cada canal, conforme o quadro a seguir. Os dados da plataforma de telefonia da CONTRATADA serão auditáveis diretamente pelo SAAE por meio das credenciais de fiscalização do item 17.5, e os atendimentos digitais serão confrontados, quando tecnicamente disponível, com os identificadores e registros existentes nas ferramentas do SAAE. A fiscalização poderá utilizar conferência integral ou amostragem, sem prejuízo da exigência de rastreabilidade individual dos atendimentos faturados.

| Canal                                              | Base primária da medição                                                                                                                           | Conferência pelo SAAE                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ligações receptivas e contatos ativos por telefone | Registros da plataforma de telefonia da CONTRATADA (protocolo, data, horário, número, Teleatendente e gravação)                                    | Acesso direto pelas credenciais do item 17.5 e confronto com os protocolos e registros do sistema comercial e de Ordens de Serviço                     |
| WhatsApp — atendimento humano e contatos ativos    | Relatório consolidado da CONTRATADA, elaborado a partir da operação realizada no módulo omnichannel do SAAE, com os identificadores de atendimento | Confronto, quando tecnicamente disponível, com os identificadores e registros do módulo omnichannel e do sistema comercial, integral ou por amostragem |
| Correio eletrônico e Fale Conosco                  | Registros da caixa de correio eletrônico e do Fale Conosco e relatório consolidado da CONTRATADA                                                   | Confronto com os registros dessas ferramentas e do sistema comercial, integral ou por amostragem                                                       |

26.3. A relação analítica conterá, para cada atendimento faturável, o protocolo ou identificador, a data, o horário, o canal, o Teleatendente e o número do registro correspondente no sistema do SAAE (item 8). Não serão medidos os atendimentos sem rastreabilidade individual ou cuja divergência, apurada na conferência, não seja esclarecida pela CONTRATADA.

26.4. A fiscalização poderá realizar auditoria, integral ou por amostragem, com a conferência dos dados primários, das gravações, dos protocolos, dos registros de acesso (logs), dos registros de atendimento e das bases fornecidas pela CONTRATADA.

26.5. O fiscal técnico conferirá a relação analítica, apurará os indicadores e registrará eventuais não conformidades e glosas, e o faturamento será autorizado após o aceite mensal, observado, quanto à parcela incontroversa, o item 24.11.

26.6. O recebimento dos serviços observará o art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021: o recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico, com a apuração do item 24.11, e o recebimento definitivo, pelo gestor do contrato, em até 5 (cinco) dias úteis após a decisão de eventuais contestações, ressalvada a parcela incontroversa, cujo recebimento definitivo ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis do término do prazo de contestação (item 24.11).

26.7. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento definitivo e da apresentação da nota fiscal ou fatura, observada a ordem cronológica de pagamentos (art. 141 da Lei Federal nº 14.133/2021), efetuadas as retenções tributárias cabíveis. Havendo erro ou pendência na nota fiscal ou fatura, o prazo será contado da regularização, sem ônus ao SAAE. Em caso de atraso imputável ao SAAE, o valor devido será atualizado monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), pro rata die, entre a data prevista e a do efetivo pagamento (art. 92, inciso V).

## 27. DEFINIÇÕES DE MEDIÇÃO E CLÁUSULA ANTIFRAUDE

27.1. Para fins de faturamento, adotam-se as seguintes definições, de observância obrigatória: (i) ligação receptiva: computada somente quando atendida por Teleatendente e concluída, com geração de protocolo e registro no sistema do SAAE, não sendo faturadas as ligações encerradas na URA; (ii) contato ativo: computado somente quando houver comunicação efetiva com o destinatário por telefone, com registro do resultado, ou, no WhatsApp, quando a mensagem constante de lista programada pelo SAAE for entregue, conforme registro da ferramenta do SAAE; as tentativas previstas no item 10.8 contam apenas para o indicador de contatos ativos e não são faturadas; (iii) atendimento por WhatsApp: computado somente quando se tratar de atendimento humano finalizado, não sendo faturados os atendimentos concluídos exclusivamente pelo assistente virtual; (iv) correio eletrônico e Fale Conosco: computados por demanda respondida; (v) uma mesma interação, ainda que

envolva mais de uma demanda ou transferência entre Teleatendentes, é computada uma única vez.

27.2. Para fins dos indicadores e das obrigações de cobertura, considera-se posição contínua coberta o período em que ao menos 1 (um) Teleatendente esteja conectado à fila de atendimento do 0800 em estado disponível ou em atendimento ou pós-atendimento de chamada do 0800 do SAAE, excluídos os estados de pausa, intervalo e desconexão, devendo as pausas e o intervalo do profissional que ocupe isoladamente a posição ser cobertos por outro profissional.

27.3. É expressamente vedado, sob pena de restituição ou compensação integral dos valores indevidamente faturados ou recebidos, reapuração retroativa dos indicadores e das glosas e aplicação das sanções do item 35, assegurado o contraditório: (i) faturar tentativa de contato não atendida ou não concluída, ou computá-la no indicador de contatos ativos fora das hipóteses do item 10.8; (ii) computar mais de uma vez o mesmo atendimento, protocolo ou interação; (iii) fracionar artificialmente um atendimento em múltiplos protocolos ou registros; (iv) encerrar prematuramente e reabrir interações ou induzir novo contato do usuário com o fito de gerar novos atendimentos; (v) registrar como disponível Teleatendente ausente ou não apto; (vi) reportar indicador ou quantidade divergente da base primária auditável. A constatação de qualquer dessas práticas poderá configurar infração grave para fins de extinção do contrato. A restituição prevista neste item não se confunde com a glosa por desempenho e não se sujeita ao teto do item 24.4.

## 28. COMPOSIÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

28.1. O critério de julgamento é o de menor preço global, correspondente à soma dos preços unitários ofertados multiplicados pelas quantidades anuais estimadas a seguir, que correspondem às estimativas mensais do item 11 multiplicadas por 12 (doze) meses:

| Tipo de atendimento      | Unidade de faturamento                                             | Estimativa mensal | Quantidade anual estimada |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|
| Ligação receptiva        | Ligação atendida por Teleatendente e concluída                     | 5.000             | 60.000                    |
| Contato ativo            | Comunicação efetiva por telefone ou mensagem entregue por WhatsApp | 2.200             | 26.400                    |
| Atendimento por WhatsApp | Atendimento humano finalizado                                      | 6.580             | 78.960                    |
| Correio eletrônico       | Demanda respondida                                                 | 52                | 624                       |
| Fale Conosco             | Demanda respondida                                                 | 31                | 372                       |

28.2. As estimativas mensais são médias de referência e não implicam distribuição uniforme da demanda ao longo do período. Em 2025, a média dos três meses de maior movimento superou a média mensal em cerca de 23% (vinte e três por cento) nas ligações receptivas e em 32% (trinta e dois por cento) no WhatsApp. Essa variação deverá ser considerada pela CONTRATADA no dimensionamento da operação e no atendimento aos níveis de serviço, observada a faixa de demanda do item 24.9, e não constitui acréscimo sobre as quantidades anuais estimadas, garantia de faturamento nem limite de atendimento em cada mês.

28.3. Os preços unitários remuneram integralmente a execução do objeto, inclusive a manutenção da posição contínua e da capacidade necessária ao cumprimento dos níveis de serviço, independentemente do volume de atendimentos, o envio de SMS nos limites do item 10.6, a manutenção dos níveis de serviço nos eventos programados do item 12.9 e os custos da implantação (item 22), que não constituem item autônomo de pagamento. As quantidades estimadas não implicam garantia de faturamento.

28.4. Os preços unitários de referência constantes do orçamento estimado (item 2.5) constituem critério de aceitabilidade: será desclassificada a proposta cujo preço global ou qualquer dos preços unitários ultrapasse o respectivo valor de referência e não seja ajustado após a negociação prevista no art. 61 da Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 59, inciso III, da mesma Lei). Havendo indícios de inexecutabilidade, o agente de contratação poderá promover diligência, inclusive mediante a apresentação, pela licitante, da composição dos custos de mão de obra, sem vinculação a quantitativo de postos de trabalho.

28.5. A proposta deverá apresentar, conforme o modelo do Anexo I-A – Modelo de Preços Unitários e de Composição dos Preços, além dos preços unitários: (a) a indicação do instrumento coletivo aplicável, com número de registro ou de protocolo de registro e data-base; e (b) a composição dos preços nas seguintes parcelas: recursos humanos, discriminada nas subparcelas de remuneração, benefícios e encargos sociais e trabalhistas; telefonia, URA, gravação, chamadas ativas e SMS; instalações, estações de trabalho, equipamentos, conectividade e contingência; e custos indiretos, tributos e lucro, com o percentual de cada parcela e subparcela, que se aplicará a todos os preços unitários, sem indicação de quantitativo de postos de trabalho.

28.6. A composição do item 28.5 destina-se à repactuação da parcela de recursos humanos e ao reajuste das demais parcelas (item 38), à análise de acréscimos e supressões e de eventual reequilíbrio econômico-financeiro, sem descaracterizar o julgamento pelo preço global e sem exigência de planilha de custos por posto de trabalho, e a proposta vencedora será incorporada ao contrato com essa discriminação. A ausência, o erro ou a divergência na indicação do instrumento coletivo ou na composição do item 28.5 não ensejarão, por si sós, a desclassificação da proposta, devendo ser sanados mediante diligência, vedada a alteração dos preços unitários e do preço global ofertados (art. 12, inciso III, e art. 59, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021).

28.7. O SAAE não define o enquadramento sindical da licitante, cabendo a esta indicar o instrumento coletivo aplicável conforme sua atividade econômica preponderante e a base territorial correspondente, e responder por sua correção.

28.8. Não integram a proposta os custos do número 0800 e do respectivo tráfego, do sistema comercial e de Ordens de Serviço, do módulo omnichannel e do assistente virtual, da conta, da infraestrutura e das tarifas da plataforma WhatsApp Business e do correio eletrônico e sítio eletrônico do SAAE, providos pelo SAAE diretamente ou por meio de seus fornecedores.

## **PARTE V**

### **DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS COMPLEMENTARES**

Esta Parte V estabelece disposições contratuais essenciais, exigidas pelo art. 6º, inciso XXIII, e pelos arts. 25, 92, 106, 107 e 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, complementando os requisitos estabelecidos nas Partes I a IV.

#### **29. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

29.1. O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, mediante interesse da Administração e da CONTRATADA e desde que demonstrada a vantajosidade, observados os arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021 e a vigência máxima legal.

- a prorrogação dependerá de ateste da autoridade competente de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o SAAE, instruído com pesquisa de mercado, da existência de créditos orçamentários e de manifestação expressa da CONTRATADA, e será formalizada por termo aditivo;
- o SAAE não é obrigado a prorrogar o contrato, hipótese em que a CONTRATADA deverá executar os serviços até o encerramento do prazo contratual e cumprir o plano de transição do item 42;
- a ausência de prorrogação não gera direito a indenização, ressalvados os serviços efetivamente prestados e não pagos.

#### **30. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

30.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá:

- a) executar o objeto em conformidade com este Termo de Referência, com a proposta e com os níveis de serviço do item 24, mantendo o atendimento contínuo e ininterrupto no canal 0800;
- b) manter equipe própria, sob regime da Consolidação das Leis do Trabalho, dimensionada para o cumprimento dos níveis de serviço e da posição contínua (item 13), observado o item 13.5;
- c) fornecer e manter a infraestrutura de telefonia, URA e gravação e as instalações, arcando com todos os custos de implantação, manutenção e operação;
- d) registrar todas as interações no sistema do SAAE, com os campos e anexos obrigatórios, e sanar os registros incompletos na forma do item 8.3;
- e) manter as gravações pelo prazo do item 18 e disponibilizá-las ao SAAE;
- f) fornecer os relatórios e realizar as monitorias do item 23;
- g) manter o aparelho corporativo e participar do canal de comunicação operacional do item 9.2;
- h) manter, durante toda a vigência, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (art. 92, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021);
- i) responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, observado o art. 121 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- j) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções (art. 119);
- k) responder pelos danos causados diretamente ao SAAE ou a terceiros em razão da execução, não excluindo nem reduzida essa responsabilidade pela fiscalização (art. 120);
- l) observar a Lei Federal nº 13.709/2018 e o item 20, mantendo sigilo sobre os dados e informações a que tiver acesso;
- m) atender prontamente às solicitações da fiscalização, fornecer os relatórios, bases primárias e documentos exigidos e permitir auditorias e visitas às suas instalações a qualquer tempo;

- n) comunicar ao SAAE, por escrito e de imediato, qualquer ocorrência que possa comprometer a execução do contrato;
- o) comunicar o desligamento ou o afastamento de profissionais para o bloqueio dos acessos, na forma do item 19;
- p) não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do SAAE ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato (art. 48, parágrafo único);
- q) cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social e aprendiz (art. 116);
- r) observar as normas de segurança e saúde no trabalho, inclusive a NR-1, a NR-7 e a NR-17 e seu Anexo II, na forma do item 34.2;
- s) executar o plano de transição do item 42.

### **31. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

#### **31.1. O SAAE deverá:**

- a) exigir o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, de acordo com este Termo de Referência e com a proposta;
- b) manter o número 0800 e providenciar o direcionamento das chamadas (item 17);
- c) disponibilizar os acessos às suas ferramentas e configurá-las (item 19), comunicando formalmente a disponibilidade dos recursos do item 19.7;
- d) fornecer os roteiros, a base de conhecimento e o treinamento de conteúdo (item 15) e aprovar o cronograma de implantação e os roteiros de atendimento ativo;
- e) comunicar tempestivamente, pelo canal operacional, as ocorrências e alterações que impactem o atendimento;
- f) designar gestor e fiscais do contrato e acompanhar a execução (art. 117);
- g) notificar a CONTRATADA, por escrito, das irregularidades constatadas, fixando prazo para sua correção;
- h) efetuar os pagamentos nos prazos e condições do item 26;
- i) aplicar as glosas e as sanções nos termos deste Termo de Referência, observado o devido processo;
- j) decidir os requerimentos da CONTRATADA no prazo de até 1 (um) mês, prorrogável por igual período, salvo prazo específico previsto neste Termo de Referência (art. 123).

### **32. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

32.1. A execução será acompanhada e fiscalizada por gestor e por fiscais técnico e administrativo designados pelo SAAE (art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021), com registro das ocorrências em instrumento próprio.

32.2. Ao fiscal técnico compete acompanhar os indicadores, os relatórios, as monitorias e a cobertura da posição contínua e apurar a medição e as glosas (item 24.11), podendo utilizar as credenciais de fiscalização do item 17.5; ao fiscal administrativo, verificar a documentação trabalhista, previdenciária e fiscal (item 34) e a garantia contratual (item 39); ao gestor, coordenar a fiscalização, decidir as contestações, realizar o recebimento definitivo e encaminhar a apuração de infrações.

32.3. A CONTRATADA será representada na execução do contrato pelo preposto do item 14.1 (art. 118 da Lei Federal nº 14.133/2021).

32.4. Será realizada reunião inicial em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, e as reuniões de acompanhamento e de calibragem observarão o item 23.7. As comunicações entre as partes serão formais, admitido o meio eletrônico, e integrarão o processo de fiscalização.

### **33. SUBCONTRATAÇÃO**

33.1. Com fundamento no art. 122, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, é vedada a subcontratação, total ou parcial, da execução do objeto, compreendendo a operação do atendimento e a atuação dos Teleatendentes, da supervisão e do preposto, que serão executadas direta e exclusivamente pela CONTRATADA, com equipe própria.

33.2. A utilização de serviços e infraestrutura de terceiros necessários à operação — tais como serviços de telecomunicações, plataforma de telefonia em nuvem, armazenamento das gravações, conectividade e manutenção de equipamentos — não caracteriza subcontratação do objeto, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante o SAAE e observado o item 20 quanto aos suboperadores de dados.

33.3. A vedação justifica-se por se tratar de serviço composto essencialmente pela operação do atendimento, prestado por pluralidade de empresas aptas a executá-lo integralmente, e pela necessidade de manter com a CONTRATADA a responsabilidade única pela equipe e pelo cumprimento do Acordo de Nível de Serviço.

33.4. Não se exige que os profissionais a serem alocados à operação integrem o quadro de empregados da licitante na data da licitação, devendo a CONTRATADA promover as contratações necessárias até o início da operação.

### **34. REGIME DE CONTRATAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS E CONFORMIDADE TRABALHISTA**

34.1. Toda a equipe será contratada pela CONTRATADA sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho, com observância do instrumento coletivo aplicável e da NR-17 e seu Anexo II, incluídas as pausas e os intervalos legais.

34.2. A documentação de segurança e saúde no trabalho observará a seguinte sequência: (i) durante a implantação, como condição para o início da operação: o Programa de Gerenciamento de Riscos — PGR (NR-1), composto, no mínimo, por inventário de riscos e plano de ação; o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional — PCMSO (NR-7); e a avaliação ergonômica preliminar das situações de trabalho e, quando exigível nos termos da NR-17, a Análise Ergonômica do Trabalho — AET, correspondentes à operação; (ii) antes de cada empregado iniciar efetivamente suas atividades na operação, inclusive substitutos: o Atestado de Saúde Ocupacional — ASO válido, que indique a aptidão para a função; e (iii) durante toda a execução: a manutenção desses documentos atualizados e à disposição da fiscalização. Na assinatura do contrato, serão exigidas apenas a garantia contratual (item 39) e a documentação de habilitação.

34.3. Os documentos do item 34.2 serão datados e assinados pelos responsáveis por sua elaboração, com conhecimento técnico compatível com os riscos da atividade, nos termos das respectivas Normas Regulamentadoras, não se exigindo profissional ou registro específico além do previsto nessas normas. O ASO será emitido pelo médico responsável pelo exame, na forma da NR-7.

34.4. A CONTRATADA comprovará, por ocasião de cada pagamento, a regularidade fiscal, trabalhista e do FGTS. A folha de pagamento, os comprovantes de pagamento dos salários e dos benefícios e os comprovantes de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS do pessoal alocado à operação — assim considerados os profissionais com acesso individual concedido às ferramentas do SAAE (item 19) ou identificados nos registros da plataforma de telefonia — serão apresentados sempre que solicitados pela fiscalização, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, e verificados pelo fiscal administrativo (item 32). A garantia contratual cobrirá também as verbas trabalhistas, previdenciárias e do FGTS inadimplidas em relação ao pessoal alocado (item 39).

34.5. A falta de comprovação da regularidade ou de apresentação da documentação do item 34.4, ou a constatação de irregularidade, ensejará a notificação da CONTRATADA para regularização no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sem prejuízo da multa moratória do item 36.5. Persistindo a irregularidade, será instaurado processo para a aplicação das sanções do item 35

e, se for o caso, para a extinção do contrato, nos termos dos arts. 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/2021. A irregularidade será tratada por essas vias, sem retenção do pagamento dos serviços efetivamente prestados e medidos.

### 35. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

35.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas nos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilização civil e, se for o caso, penal cabível, assegurados o contraditório e a ampla defesa, entre as quais:

- advertência, nas hipóteses de infrações leves que não acarretem prejuízo ao serviço ou ao usuário (item 36);
- multa, nos percentuais e faixas do item 36, observados os limites do art. 156, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021;
- impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de São Carlos, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos termos do art. 156, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021;
- declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos termos do art. 156, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

35.2. O descumprimento reiterado dos níveis de serviço, a ocorrência das hipóteses do item 24.12 e a prática de qualquer das condutas vedadas no item 27 poderão ensejar, mediante processo administrativo, além das sanções cabíveis, a extinção do contrato por inexecução, nos termos dos arts. 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/2021. Na dosimetria das sanções serão considerados os critérios do art. 156, §1º, da mesma Lei, inclusive a reincidência e as glosas já aplicadas pelo mesmo fundamento, observadas a distinção do item 25 e a vedação de dupla consequência pelo mesmo fato.

### 36. MULTAS

36.1. Sem prejuízo das glosas por desempenho do item 24, aplicam-se as multas a seguir, mediante processo administrativo com contraditório e ampla defesa, facultada a defesa no prazo de 15 (quinze) dias úteis contado da intimação (art. 157 da Lei Federal nº 14.133/2021). O percentual concreto dentro de cada faixa será fixado de forma motivada, segundo os critérios do art. 156, §1º, da mesma Lei, conforme a tabela a seguir. As multas compensatórias observarão os limites de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do contrato (art. 156, §3º), e a multa moratória observará a base e o limite do item 36.5 (art. 162). As infrações leves que não acarretem prejuízo ao serviço ou ao usuário serão punidas com advertência (art. 156, §2º), sem aplicação de multa.

| <b>Fator (art. 156, §1º)</b>                              | <b>Efeito</b> |
|-----------------------------------------------------------|---------------|
| Natureza e gravidade da infração                          | Agravante     |
| Dano ou risco ao serviço e ao usuário                     | Agravante     |
| Vantagem auferida ou pretendida pela CONTRATADA           | Agravante     |
| Reincidência                                              | Agravante     |
| Adoção tempestiva de medidas corretivas / boa-fé          | Atenuante     |
| Implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade | Atenuante     |

36.2. Multa compensatória por inexecução parcial, calculada sobre o valor do contrato, por ocorrência:

| Faixa | Critério objetivo                                                                   | Multa (% do valor do contrato) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Leve  | Inexecução parcial de baixo impacto, com prejuízo reduzido ao serviço ou ao usuário | 0,5% a 1%                      |
| Média | Inexecução parcial com impacto moderado ou prejuízo limitado ao atendimento         | mais de 1% a 3%                |
| Grave | Inexecução parcial com impacto relevante ao serviço ou ao usuário                   | mais de 3% a 10%               |

36.3. Multa compensatória por inexecução total, calculada sobre o valor do contrato:

| Situação                                                                | Multa (% do valor do contrato) |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Inexecução total com mitigação parcial dos danos e sem agravantes       | 10% a 14%                      |
| Inexecução total com agravantes (dano relevante, reincidência ou má-fé) | mais de 14% a 20%              |

36.4. Indisponibilidade total não justificada do canal 0800: as ocorrências isoladas serão tratadas exclusivamente pela glosa do indicador de disponibilidade (item 24.3); constituirá inexecução parcial, sujeita à multa do item 36.2, na faixa média ou grave conforme o impacto, a indisponibilidade total superior a 6 (seis) horas em um mesmo evento ou a reincidência de indisponibilidade total superior a 30 (trinta) minutos no mesmo mês, ressalvadas as hipóteses do item 24.8. Aplicada a multa, a glosa do indicador de disponibilidade relativa aos mesmos eventos será compensada na forma do item 25.4.

36.5. Multa moratória por atraso injustificado (art. 162 da Lei Federal nº 14.133/2021), de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, até o limite de 30% (trinta por cento) da respectiva base, salvo quanto à entrega do relatório mensal e da documentação trabalhista e de saúde e segurança do trabalho, sujeita a multa de 0,1% (um décimo por cento) por dia, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal estimado do contrato:

| Obrigação com prazo                                                                                                           | Base de cálculo                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Atraso na conclusão da implantação (item 22.1), descontados os períodos de suspensão                                          | Valor mensal estimado do contrato                         |
| Atraso na entrega do relatório mensal (item 23.2) ou da documentação trabalhista e de saúde e segurança do trabalho (item 34) | Valor mensal estimado do contrato (0,1% por dia, até 10%) |
| Descumprimento de prazo de alteração da URA (item 17.8)                                                                       | Valor mensal estimado do contrato                         |

36.6. A aplicação cumulativa de multas observará a proporcionalidade; casos graves ou reiterados ensejarão a apuração de inexecução e a eventual extinção do contrato, em vez de acúmulo indefinido de multas. Pelo mesmo descumprimento de prazo de alteração da URA não incidirão simultaneamente a glosa do item 24 e a multa moratória, aplicando-se a de maior valor.

36.7. Para os fins deste item, considera-se valor mensal estimado do contrato o seu valor total dividido por 12 (doze).

36.8. As multas não pagas serão descontadas dos pagamentos devidos, da garantia contratual (item 39) ou cobradas judicialmente, e a aplicação de qualquer sanção não exime a CONTRATADA da reparação integral dos danos causados à Administração (art. 156, §§ 8º e 9º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

### **37. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

37.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária própria, consignada no orçamento do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos para o exercício correspondente, a ser expressamente indicada no processo administrativo pela unidade orçamentária e financeira competente, previamente à divulgação do edital.

### **38. REAJUSTE E REPACTUAÇÃO DE PREÇOS**

38.1. Os preços contratados são fixos e irrevogáveis pelo prazo de 1 (um) ano contado da data-base de cada parcela, definida nos subitens a seguir, ressalvada a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro nos casos previstos em lei. O reajuste e a repactuação poderão ocorrer antes de completados 12 (doze) meses de vigência contratual, sempre que decorrido o interregno de 1 (um) ano da respectiva data-base.

38.2. Os preços unitários serão atualizados proporcionalmente aos percentuais de cada parcela e subparcela na composição do item 28.5: as parcelas de telefonia, URA, gravação, chamadas ativas e SMS e de instalações, estações de trabalho, equipamentos, conectividade e contingência, relativas a custos decorrentes do mercado, serão reajustadas, decorrido 1 (um) ano da data da apresentação da proposta, pela variação acumulada do IPCA/IBGE, ou de seu substituto legal, nos termos do art. 135, inciso I, e do art. 92, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante apostilamento (art. 136, inciso I).

38.3. A parcela de recursos humanos da composição do item 28.5, relativa a serviço contínuo com predominância de mão de obra, será objeto de repactuação, mediante demonstração analítica da variação dos custos, na forma do art. 135 da Lei Federal nº 14.133/2021, com data-base vinculada à data do acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo ao qual a proposta esteja vinculada, e a parcela de custos indiretos, tributos e lucro acompanhará proporcionalmente as demais. A variação será apurada sobre as subparcelas de remuneração, benefícios e encargos sociais e trabalhistas da composição contratual, em decorrência exclusivamente das cláusulas de natureza trabalhista do novo instrumento coletivo, e aplicada sobre o valor de cada subparcela. O SAAE não se vinculará às disposições de instrumento coletivo referidas no art. 135, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, e a indicação, na proposta, de instrumento coletivo diverso do aplicável não autoriza repactuação nem reequilíbrio pela diferença. A repactuação observará o interregno mínimo de 1 (um) ano contado da respectiva data-base ou da última repactuação e poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias (art. 135, §§ 3º e 4º). A solicitação será acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, admitida a apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa, com a atualização da composição da proposta (art. 135, §6º). Os pedidos deverão ser formulados durante a vigência e antes de eventual prorrogação, sob pena de preclusão, e serão respondidos preferencialmente no prazo de 1 (um) mês contado da apresentação da documentação completa (art. 92, §6º). O reequilíbrio econômico-financeiro, de caráter excepcional, observará o art. 124, inciso II, alínea "d", da mesma Lei.

### **39. GARANTIA CONTRATUAL**

39.1. Será exigida garantia de execução contratual no percentual de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, em qualquer das modalidades previstas no art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, a ser prestada como condição para a assinatura do contrato. Optando a adjudicatária pelo seguro-garantia, ser-lhe-á assegurado o prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para a sua apresentação (art. 96, §3º).

39.2. A garantia permanecerá válida e atualizada durante toda a vigência contratual e as prorrogações e assegurará também o pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias e do FGTS eventualmente inadimplidas pela CONTRATADA em relação ao pessoal alocado, na forma do item 34.4.

39.3. As multas e demais valores devidos pela CONTRATADA poderão ser descontados da garantia, sem prejuízo das demais medidas administrativas e judiciais cabíveis.

#### **40. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA**

40.1. Para fins de qualificação técnica (art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021), a licitante deverá apresentar: (i) atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviço de central de atendimento telefônico (contact center), compatível com o objeto, com volume mínimo de 3.600 (três mil e seiscentas) interações telefônicas mensais, receptivas, ativas ou ambas, aferido pela média mensal do período atestado, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do volume estimado no item 11.2 (art. 67, §2º), admitido o somatório de atestados relativos a serviços executados concomitantemente e a complementação das informações por contrato, nota fiscal ou relatório, inclusive em diligência; (ii) atestado(s) comprovando a prestação de atendimento ao usuário por aplicativo de mensagens (WhatsApp) ou canal digital equivalente, admitido que conste do mesmo atestado do inciso (i); e (iii) declaração de que disporá, até o início da operação, das instalações, da infraestrutura de telefonia e dos profissionais necessários à execução do objeto (art. 67, inciso III).

40.2. A exigência de quantitativo mínimo destina-se a comprovar aptidão para prestar o serviço nos padrões exigidos, sem restringir indevidamente a competitividade, e corresponde à parcela de maior relevância do objeto, consistente na operação do atendimento telefônico, sendo também de valor significativo o atendimento humano por WhatsApp, objeto do inciso (ii) do item 40.1 (art. 67, §1º). O somatório de atestados concomitantes demonstra a capacidade de operar simultaneamente o volume exigido. Não haverá visita técnica; a licitante apresentará declaração de pleno conhecimento das condições de execução, não podendo, posteriormente, alegar desconhecimento para eximir-se de obrigações.

40.3. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio (art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021). O objeto constitui serviço comum, de reduzida complexidade técnica e de dimensão compatível com a execução por empresa isolada, e o mercado dispõe de pluralidade de fornecedores aptos a prestá-lo integralmente, conforme o Estudo Técnico Preliminar. A execução por empresa única assegura responsabilidade concentrada pela equipe e pelo Acordo de Nível de Serviço, cujos indicadores resultam da atuação conjunta da telefonia e da operação, e a participação é ampliada pela admissão do somatório de atestados.

40.4. Para fins de qualificação econômico-financeira (art. 69 da Lei Federal nº 14.133/2021), a licitante deverá apresentar: (i) certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante; (ii) balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, limitados ao último exercício no caso de pessoa jurídica constituída há menos de 2 (dois) anos (art. 69, §6º); (iii) comprovação de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um), obtidos pelas fórmulas  $LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) \div (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$ ,  $SG = \text{Ativo Total} \div (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$  e  $LC = \text{Ativo Circulante} \div \text{Passivo Circulante}$ , acompanhada de declaração de profissional habilitado da área contábil que ateste o seu atendimento (art. 69, §1º); e (iv) comprovação de patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação (art. 69, §4º).

40.5. Os índices superiores a 1 (um) e o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento), equivalente a cerca de 1,2 (um vírgula dois) mês do valor estimado da contratação, justificam-se pela necessidade de a CONTRATADA suportar, com recursos próprios, a folha de pagamento e os encargos do pessoal alocado durante a implantação, sem faturamento (item

22), e no intervalo entre a execução mensal e o respectivo pagamento, que, considerados os prazos dos itens 24.11, 26.6 e 26.7, pode superar 2 (dois) meses, não se exigindo índices de rentabilidade ou de endividamento.

40.6. Os demais requisitos de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista serão exigidos na forma do edital, observados os arts. 62 a 68 da Lei Federal nº 14.133/2021.

#### 41. ANÁLISE E REGISTRO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

41.1. Em atenção ao art. 18, inciso X, da Lei Federal nº 14.133/2021, apresenta-se a análise dos riscos que podem comprometer a licitação e a execução contratual, com probabilidade (P) e impacto (I) classificados como B = baixo, M = médio e A = alto. O quadro constitui registro de riscos da contratação e não matriz de alocação de riscos para os fins do art. 22 da mesma Lei.

| Risco                                                                                                 | P | I | Mitigação                                                                                                                                                                                                                                                                       | Responsável                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Descontinuidade do atendimento entre o término do contrato vigente (8/11/2026) e o início da operação | A | A | Tramitação prioritária da licitação; adoção, pela Administração, das medidas cabíveis para a continuidade do atendimento até o início da nova operação; implantação em até 30 dias (item 22); antecipação das providências do SAAE (direcionamento do 0800, acessos e roteiros) | SAAE                                  |
| Subdimensionamento da equipe ou demanda acima do previsto                                             | M | A | Posição contínua obrigatória (item 13.2); níveis de serviço e glosas; remuneração por atendimento; faixa de demanda por canal (item 24.9); níveis de serviço em eventos programados (item 12.9); revisão por aditivo (art. 125)                                                 | SAAE / CONTRATADA                     |
| Baixa qualidade do atendimento                                                                        | M | A | Monitoria de no mínimo 2%; indicadores de qualidade e satisfação; glosas; substituição de profissionais                                                                                                                                                                         | CONTRATADA                            |
| Indisponibilidade da telefonia ou do 0800                                                             | M | A | Disponibilidade de 99,5%; plano de contingência (item 21); multa por indisponibilidade; registros auditáveis                                                                                                                                                                    | CONTRATADA / SAAE (operadora do 0800) |
| Indisponibilidade das ferramentas do SAAE                                                             | B | A | Exclusão dos indicadores; procedimento de contingência definido pelo SAAE; suporte do fornecedor do sistema                                                                                                                                                                     | SAAE                                  |
| Recursos da ferramenta omnichannel não disponíveis (métricas, pesquisa, envio ativo)                  | M | M | Indicadores e contatos por WhatsApp condicionados à disponibilidade (item 19.7); contatos ativos por telefone                                                                                                                                                                   | SAAE                                  |
| Distorção entre os preços unitários da proposta (jogo de planilha)                                    | M | M | Preços unitários máximos como critério de aceitabilidade (item 28.4); acompanhamento mensal das quantidades por tipo                                                                                                                                                            | SAAE                                  |
| Volume anual acima da quantidade estimada                                                             | M | M | Acompanhamento mensal do consumo por tipo de atendimento; acréscimo por termo aditivo nos limites do art. 125                                                                                                                                                                   | SAAE                                  |
| Inflação artificial de volume ou cobrança indevida                                                    | M | A | Medição por bases primárias auditáveis e rastreabilidade individual (item 26.2); credenciais de fiscalização (item 17.5); definições e cláusula antifraude (item 27); auditoria                                                                                                 | CONTRATADA                            |
| Passivo trabalhista e descumprimento da NR-17                                                         | M | M | Regime CLT, instrumento coletivo, PGR, PCMSO, documentação ergonômica e ASO (item 34.2); regularidade verificada a cada pagamento, documentação trabalhista sob demanda da fiscalização, notificação e sanções, e garantia com cobertura trabalhista (item 34)                  | CONTRATADA                            |
| Vazamento ou uso indevido de dados pessoais                                                           | B | A | Item 20; acessos individuais; vedação de teletrabalho e de celulares pessoais nas posições; termo de confidencialidade                                                                                                                                                          | CONTRATADA                            |
| Dependência da prestadora (lock-in)                                                                   | B | M | Ferramentas disponibilizadas pelo SAAE e dados sob sua titularidade; entrega das gravações e plano de transição (item 42)                                                                                                                                                       | SAAE / CONTRATADA                     |

#### **42. PLANO DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

42.1. No encerramento do contrato, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá executar plano de transição e entregar ao SAAE, sem custo adicional, as gravações ainda sujeitas à retenção, os relatórios, as configurações e mensagens da URA, os roteiros e os materiais de treinamento elaborados na execução, em formato estruturado, aberto e tecnicamente utilizável, e cooperar com a transição para eventual nova prestadora, sem interrupção do atendimento, sem retenção indevida de dados e sem criação de dependência tecnológica.

42.2. Todos os dados, gravações, relatórios, roteiros e demais informações produzidos ou tratados na execução do contrato são de propriedade do SAAE, que poderá acessá-los, auditá-los e extraí-los a qualquer tempo durante a vigência.

#### **43. DISPOSIÇÕES FINAIS**

43.1. Os casos omissos neste Termo de Referência serão resolvidos com base na Lei Federal nº 14.133/2021 e na legislação correlata aplicável à Administração Pública.

43.2. O presente Termo de Referência integra, para todos os efeitos, o edital de pregão eletrônico correspondente, vinculando a CONTRATADA e a Administração aos termos e condições nele estabelecidos.

São Carlos, 16 de outubro de 2026.

**Renan dos Santos Caetano Pereira**

Supervisor da Unidade de Apoio aos Procedimentos Administrativos

Assinado eletronicamente

**Lucien Pozzi Olmo**

Gerente de Gestão Comercial

Assinado eletronicamente

**Walcinyr Bragatto**

Superintendente de Finanças

Assinado eletronicamente

**ANEXO I-A**  
MODELO DE PREÇOS UNITÁRIOS E DE COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS (03 FOLHAS);

**(Seguem ao final do Edital)**



## ANEXO II

### DO OBJETO E DO ORÇAMENTO ESTIMADO

| ITEM 01                                |            |        |     |                                                                                                                                                            |                              |
|----------------------------------------|------------|--------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Item                                   | Código     | Quant. | Un. | Descrição                                                                                                                                                  | Valor Estimado Total do Item |
| 01                                     | 80.053.049 | 1      | UN  | Contratação de solução integrada de gestão do atendimento ao usuário e central de relacionamento do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos - SAAE | R\$ 1.129.359,52             |
| <b>VALOR ESTIMADO TOTAL DO ITEM 01</b> |            |        |     |                                                                                                                                                            | R\$ 1.129.359,52             |

**Legenda:** \* UN = unidade(s).

| SUBDIVISÃO DE SERVIÇOS CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA |     |                                                                                                                                                                          |                                 |                              |
|-----------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Qte.                                                | Un. | Descrição dos Serviços                                                                                                                                                   | Valor unitário estimado do item | Valor total estimado do item |
| 86.400                                              | UN  | Ligações receptivas e contatos ativos por telefone (Ligação atendida por Teleatendente e concluída / Comunicação efetiva por telefone ou mensagem entregue por WhatsApp) | R\$ 6,78                        | R\$ 585.792,00               |
| 78.960                                              | UN  | Atendimento por WhatsApp (Atendimento humano finalizado e contatos ativos)                                                                                               | R\$ 6,42                        | R\$ 506.923,20               |
| 996                                                 | UN  | Correio eletrônico e Fale Conosco (Demanda respondida)                                                                                                                   | R\$ 6,42                        | R\$ 6.394,32                 |
| 1                                                   | UN  | Implantação (parcela única)                                                                                                                                              | R\$ 30.250,00                   | R\$ 30.250,00                |

**ANEXO III**  
**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos – SAAE, compreendendo o atendimento telefônico por meio do número 0800, receptivo e ativo, e o atendimento humano nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, inclusive das demandas encaminhadas pelo assistente virtual (bot) do SAAE, com funcionamento do canal telefônico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme quantidades estimadas e especificações constantes dos ANEXOS do presente edital.

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_**  
**PROCESSO Nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_**

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

| ITEM                                                         | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS                                                                                                                                                   | UN. | QUANTIDADE ESTIMADA (ANUAL) | VALOR UNITÁRIO (R\$) | VALOR TOTAL (R\$)  |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------|----------------------|--------------------|
| 01                                                           | Ligações receptivas e contatos ativos por telefone (Ligação atendida por Teleatendente e concluída / Comunicação efetiva por telefone ou mensagem entregue por WhatsApp) | UN  | 86.400                      |                      |                    |
| 02                                                           | Atendimento por WhatsApp (Atendimento humano finalizado e contatos ativos)                                                                                               | UN  | 78.960                      |                      |                    |
| 03                                                           | Correio eletrônico e Fale Conosco (Demanda respondida)                                                                                                                   | UN  | 996                         |                      |                    |
| Implantação (parcela única) – R\$                            |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      |                    |
|                                                              |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      | <b>Valor Total</b> |
| Preço total por extenso:                                     |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      |                    |
| Prazo de execução: conforme Edital                           |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      |                    |
| Garantia dos materiais e serviços prestados: conforme Edital |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      |                    |
| Validade da Proposta: conforme Edital                        |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      |                    |
| Condições de Pagamento:                                      |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      |                    |
| Nome do Banco, Ag. e nº C/Corrente:                          |                                                                                                                                                                          |     |                             |                      |                    |

Obs.: 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, 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, e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do edital e seus anexos.

Declaramos que:

- a)** a prestação dos serviços/fornecimento será efetuada em total conformidade com as condições constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2026 e seus anexos, o qual conhecemos e aceitamos em todos os seus termos.
- b)** Que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- c)** Que não foi declarada inidônea e não está impedida ou suspensa de participar de licitações.
- d)** que a presente proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório.
- e)** 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 2026.  
Assinatura/Nome/Cargo

**ANEXO IV**  
**MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (CONTACT CENTER) DO SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS – SAAE

**RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DO CONTRATO:**  
**GERÊNCIA DE GESTÃO COMERCIAL**

Proc. Adm. nº. \_\_\_\_/\_\_\_\_  
Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

Pelo presente instrumento, com base nos elementos constantes dos autos do Processo Administrativo em epígrafe, as partes:

**CONTRATANTE: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE SÃO CARLOS**, autarquia municipal, com sede nesta cidade de São Carlos - SP, na Avenida Getúlio Vargas, 1500, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 45.359.973/0001-50, neste ato por seu Presidente, \_\_\_\_\_, a seguir designada simplesmente **SAAE**;

**CONTRATADA: CONTRATADA.**, sediada à Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, CEP 00000-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, Inscrição Estadual nº \_\_\_\_\_, Inscrição Municipal nº \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, telefone \_\_\_\_\_, neste ato representada por seu sócio, \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade RG nº \_\_\_\_\_ SSP/SP, 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 pela Lei Federal 14.133/2021 e pelas seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E SUA FINALIDADE**

**1.1** - O objeto do presente instrumento é a Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos – SAAE, compreendendo o atendimento telefônico por meio do número 0800, receptivo e ativo, e o atendimento humano nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, inclusive das demandas encaminhadas pelo assistente virtual (bot) do SAAE, com funcionamento do canal telefônico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme quantidades estimadas e especificações constantes dos ANEXOS do presente edital, conforme tabela abaixo:

| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS                                                                                                                                                   | UN. | QUANTIDADE ESTIMADA (ANUAL) | VALOR UNITÁRIO (R\$) | VALOR TOTAL (R\$) |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------|----------------------|-------------------|
| 01   | Ligações receptivas e contatos ativos por telefone (Ligação atendida por Teleatendente e concluída / Comunicação efetiva por telefone ou mensagem entregue por WhatsApp) | UN  | 86.400                      |                      |                   |
| 02   | Atendimento por WhatsApp (Atendimento humano finalizado e                                                                                                                | UN  | 78.960                      |                      |                   |

|                                   |                                                        |    |     |  |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|----|-----|--|--|
|                                   | contatos ativos)                                       |    |     |  |  |
| 03                                | Correio eletrônico e Fale Conosco (Demanda respondida) | UN | 996 |  |  |
| Implantação (parcela única) – R\$ |                                                        |    |     |  |  |

**1.2** - Não será permitida a subcontratação para o presente objeto, conforme estabelecido no Item 35 do Termo de Referência – Anexo I.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

**2.1** - O preço estabelecido é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), conforme preços individuais estabelecidos na proposta às fls. \_\_\_\_ do processo em referência.

**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; seguro; margens de lucro; custos de armazenamento, se for o caso; dentre outros que se façam necessários.

**2.3** - O preço da presente contratação poderá sofrer atualização até o limite da variação do índice IPCA/IBGE vigente, ou no caso de sua extinção, do seu substituto legal a cada aniversário contratual, conforme apurado, negociado e apostilado nos autos do processo administrativo de referência, dispensada a celebração de aditamento para tal finalidade, sem prejuízo das hipóteses de readequação do equilíbrio econômico-financeiro, nos casos previstos em Lei.

**2.3.1** - Os casos de pedido de repactuação para readequação do equilíbrio econômico-financeiro, nos casos previstos em Lei, serão respondidos no prazo de até 1 (um) mês, contados da data do recebimento da documentação da Contratada, mediante atendimento dos requisitos legais pertinentes.

**2.4** - Em caso de prorrogação contratual, após 12 meses de vigência inicial do ajuste, o valor poderá ser reajustado com base no índice IPCA/IBGE vigente, ou no caso de sua extinção, do seu substituto legal, mediante celebração de Termo Aditivo.

**2.5** - O objeto contratual poderá ser acrescido ou reduzido até o limite legal, em idênticas condições contratuais, caso haja interesse público para tanto, de modo que os pagamentos corresponderão às quantidades efetivamente realizadas.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

**3.1** - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data estabelecida no instrumento contratual, podendo ser prorrogado sucessivamente, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que observados os requisitos legais e demonstrada a vantajosidade da prorrogação para a Administração.

**3.2** - A Administração poderá optar pela não prorrogação do contrato ao término de sua vigência, sem incidência de multa ou penalidade em razão da ausência de prorrogação.

**3.2.1** - A Administração poderá promover a extinção antecipada do contrato, nas hipóteses legalmente admitidas, mediante comunicação formal à CONTRATADA com antecedência

mínima de 60 (sessenta) dias, ressalvadas as situações que, por sua natureza ou por disposição legal específica, exijam procedimento ou prazo diverso, observados os requisitos e os procedimentos previstos nos arts. 106, 137, 138 e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem incidência de multa ou penalidade.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO SETOR RESPONSÁVEL PELA GESTÃO CONTRATUAL E RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL**

**4.1** – A Gerência de Gestão Comercial – GGC fica credenciada como responsável pela gestão contratual e emissão do “Termo de Recebimento”, devendo indicar nos autos servidor para a função de “Gestor”, proceder vistorias e acompanhar a execução do contrato.

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

**a) PROVISORIAMENTE**, em até 02 (dois) 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 e entrega do objeto contratual (prazo de observação), pela Comissão Responsável pelo recebimento de obras e serviços e Chefia do Setor de Obras, mediante Termo Circunstanciado, conforme Anexo 3 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/Demonstrativo dos serviços prestados; “Comunicação do término de execução e entrega do objeto” a Declaração firmada pelo **CONTRATADA** do término e entrega do objeto.

**4.2.2** – No caso de fornecimentos executados em desacordo com o contrato ou cujas providências exigidas para a correção de vícios, defeitos ou incorreções não forem atendidas pela **CONTRATADA**, os serviços serão rejeitados mediante termo motivado do servidor ou comissão responsável, ficando eventuais materiais à disposição para retirada no local de prestação, pelo prazo de 15 (quinze) dias do recebimento do respectivo termo de rejeição.

**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. A certidão negativa de débitos (CND) expedida pela Caixa Econômica Federal, comprovando o pagamento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- iii. Comprovante do recolhimento do ISSQN devido ao Município de São Carlos – SP para a prestação de serviços;
- iv. Nota Fiscal / Fatura;
- v. Relatório/Demonstrativo dos serviços prestados.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO**

**5.1** – O pagamento será efetuado mensalmente, até 30 (trinta) dias contados do recebimento do objeto licitado, acompanhado da Nota Fiscal Fatura, e apresentação dos comprovantes de

regularidade perante o INSS e FGTS, mediante depósito em conta corrente de titularidade da contratada, de acordo com o Item 26 do Termo de Referência – Anexo I

**5.2** – A Contratada ficará responsável pela elaboração do Relatório Mensal, e apresentação no último dia útil de cada mês, com o descritivo das atividades executadas no mês em questão. Esse Relatório Mensal será encaminhado ao SAAE para análise até o 5º dia útil do mês subsequente, para análises e aceite.

**5.3** – O pagamento da última parcela ficará condicionado à lavratura do Termo de Recebimento Definitivo, conforme Resolução SAAE nº 03/2016.

**5.4** – Na nota fiscal deverá constar o número administrativo do processo e deste Contrato.

**5.5** - Haverá retenção de Imposto de Renda sobre os bens e serviços fornecidos em conformidade com a IN RFB nº 2.145/2023 e anexo 1 da IN RFB nº 1234/2021, cabendo às empresas destacarem o valor a ser retido ou em casos de isenção, não incidência ou alíquota zero, informar o dispositivo legal que a ampara; não haverá retenção de CSLL, COFINS, PIS/PASEP.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**6.1** – As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta de Dotação Orçamentária própria nº 29.01.17.512.5000.2.500.3.3.90.39.04.1100000.

#### **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 presente instrumento (R\$ \_\_\_\_\_), no ato da assinatura do mesmo, seja em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia, fiança bancária ou título de capitalização, que será devolvida ao término do contrato após as verificações referentes ao recebimento definitivo, em consonância com os artigos 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

**7.2** – A garantia contratual deverá permanecer válida durante todo o período de vigência do contrato, inclusive em caso de eventuais prorrogações, cabendo à CONTRATADA promover sua renovação, adequação ou complementação, quando necessária, de modo a assegurar a continuidade e a suficiência da cobertura, observadas as condições, os prazos adicionais e as demais exigências estabelecidas no Termo de Referência e na Lei Federal nº 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO RECONHECIMENTO DOS DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO**

**8.1** – A **CONTRATADA** reconhece os direitos e prerrogativas da Administração, conforme previsto no art. 104 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

**8.2** – A **CONTRATADA** deverá manter sua regularidade fiscal e trabalhista durante toda a vigência contratual, sob pena de infringência.

**8.2.1** – Manter durante toda a execução dos serviços todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, dentre as quais a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitados da Previdência Social e aprendiz.

**8.3** – Considerar-se-ão válidas e entregues, para todos os fins de direito, as comunicações / notificações encaminhadas à **CONTRATADA** no e-mail indicado em preâmbulo do presente instrumento.

#### **CLÁUSULA NONA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL:**

**9.1** – Este contrato poderá ser rescindido nas condições previstas no art. 137 a 139 da Lei 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES.**

**10.1** – O não cumprimento das cláusulas do presente ou condições do art. 155 da Lei 14.133/2021 acarretará à **CONTRATADA** as sanções previstas no art. 156 e seguintes da Lei, sem prejuízo daquelas mencionadas no Termo de Referência – Anexo I, Item 35; respeitado o contraditório e exercício da ampla defesa:

**10.2** – A multa aplicada após regular processo administrativo será descontada da(s) fatura(s) ou da garantia, com eventual diferença cobrada judicialmente.

**10.3** – A aplicação de quaisquer das sanções poderá ser cumulada à rescisão contratual.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO**

**11.1** – O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do Edital do Pregão Eletrônico epígrafado, seus anexos e à proposta da **CONTRATADA**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DOS DADOS**

**12.1** - Pelo presente termo, as Partes declaram que cumprem e seguirão cumprindo com todas as obrigações oriundas da legislação vigente que trate da privacidade e da proteção de dados relativos à pessoa física identificada ou identificável ("Dados Pessoais"), em especial, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) com a redação dada pela Lei nº 13.583/2019, a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), o Decreto Federal nº 8.771/2016 e demais leis e regulamentos aplicáveis, bem como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

**12.1.1** - As Partes, compreendendo os seus servidores, prepostos, colaboradores, empregados e/ou contratados envolvidos na execução deste Contrato, obrigam-se a tratar todos os Dados Pessoais a que tiverem acesso em estrito cumprimento de sua finalidade específica e observância aos termos da LGPD, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

**12.1.2** - Cada uma das Partes deverá, por seus próprios meios, adotar medidas e instrumentos de proteção dos Dados Pessoais junto aos seus servidores, prepostos, colaboradores, empregados e/ou contratados envolvidos, de forma a preservar o sigilo dos Dados Pessoais relacionados à outra Parte, assim como de quaisquer Dados Pessoais a que tiverem acesso em função do presente Contrato.

**12.1.3** - Cada uma das Partes se obriga a manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar no âmbito deste Contrato, bem como a implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição total, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, garantindo que os ambientes (sejam eles físicos ou lógicos) utilizados para o tratamento de Dados Pessoais são e permanecerão estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

**12.1.4** - As Partes se obrigam a notificar uma à outra, no prazo determinado em regulamento da Autoridade Nacional, ou em sua falta, em até 48h (quarenta e oito horas) da ciência, sobre a ocorrência de qualquer não cumprimento das disposições legais ou contratuais relacionadas aos Dados Pessoais que afete a outra Parte, assim como de qualquer violação de Dados Pessoais a que teve acesso em função do presente Contrato.

**12.1.5** - Em cumprimento aos requisitos da Lei nº 13.709/18 (LGPD), os signatários presentes, individualmente, autorizam as Partes para o tratamento de seus Dados Pessoais disponibilizados no âmbito deste Contrato, para fins exclusivos do cumprimento de seu objeto, declarando-se cientes de que, a qualquer momento, cada um poderá revogar este consentimento, optar pela anonimização, bloqueio, retificação ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANTICORRUPÇÃO**

**13.1** - Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO**

**14.1** - A CONTRATANTE providenciará, sem ônus à CONTRATADA, a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do artigo 94, da Lei Federal nº 14.133/21.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO APLICÁVEL**

**15.1** - 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.

São Carlos, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE  
PRESIDENTE

CONTRATADA  
REPRESENTANTE LEGAL

**ANEXO V**  
**TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO**

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

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_

**CONTRATO/INSTRUMENTO EQUIVALENTE Nº:** \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos – SAAE, compreendendo o atendimento telefônico por meio do número 0800, receptivo e ativo, e o atendimento humano nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, inclusive das demandas encaminhadas pelo assistente virtual (bot) do SAAE, com funcionamento do canal telefônico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme quantidades estimadas e especificações constantes dos ANEXOS do presente edital.

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 extraindo 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 Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), 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 e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, 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 2026.

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO; RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO OU RATIFICAÇÃO DO DISPENSA/INEXIGIBILIDADE; RESPONSÁVEL QUE ASSINOU O AJUSTE e ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE; QUE ASSINOU O AJUSTE:**

Nome

Cargo:

CPF:

Assinatura: \_\_\_\_\_

**CONTRATADA:**

Nome e cargo:

CPF:

Assinatura: \_\_\_\_\_

**GESTOR(ES) DO CONTRATO:**

Nome e cargo:

CPF:

Assinatura: \_\_\_\_\_

**DEMAIS RESPONSÁVEIS (\*):**

Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Nome e cargo:

CPF:

Assinatura: \_\_\_\_\_

(\*) - O Termo de Ciência e de Notificação deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e de Notificação, será ele objeto de notificação específica.

## **ANEXO VI HABILITAÇÃO**

### **DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA E SUFICIENTE PARA DEMONSTRAR A CAPACIDADE DO LICITANTE DE REALIZAR O OBJETO DA LICITAÇÃO, NOS TERMOS DOS ARTIGOS 62 A 70 DA LEI Nº 14.133, DE 2021.**

#### **1. Habilitação Jurídica:**

- a)** Registro comercial, no caso de empresa individual.
- b)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, 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)** Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- e)** 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.
- f)** Para as microempresas ou empresas 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:

**f.1)** Quando optante pelo Simples Nacional: comprovante da opção pelo Simples obtido no site da Secretaria da Receita Federal;

**f.2)** 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.

**OBS.:** 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.

#### **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 de Débitos Trabalhistas, ou certidão positiva com efeitos de negativa, em nome do licitante, com validade na data de apresentação, na forma da Lei.

### **3 – Capacidade Técnica:**

**a)** Atestado(s) fornecido(s) por terceira 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(ões) similar(es) em quantidades razoáveis, assim consideradas até o limite de 50% do fornecimento pretendido (3.600 interações telefônicas mensais, receptivas, ativas ou ambas).

**Obs.:1)** No(s) atestado(s) deverá constar: dados de identificação da instituição emitente (carimbo e/ou papel timbrado, CNPJ, endereço, telefone, e-mail); local e data de emissão; nome, cargo, assinatura e identificação do responsável; descrição dos serviços executados/fornecimentos prestados e comprovação de capacidade de fornecimento compatível com a quantidade apresentada no Termo de Referência e dados do contrato (período de fornecimento/prestação de serviço, data de início e fim do contrato, se for o caso).

### **4 – Qualificação Econômica 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.

**b)** Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios 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.

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.**

**c) CRITÉRIOS DE ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA - (BALANÇO PATRIMONIAL)**

A situação econômica e financeira da licitante será aferida mediante a apresentação do balanço patrimonial do exercício anterior ao da realização do certame licitatório e dos índices de: Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG).

**Índice de Liquidez Geral (LG):**  $\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante} \geq 1,00$

**Índice de Liquidez Corrente (LC):**  $\text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante} \geq 1,00$

**Índice de Solvência Geral (ISG):**  $\text{Ativo Total} / \text{Passivo Total} \geq 1,00$ .

**d)** Comprovação de que a empresa licitante possui patrimônio líquido ou capital social superior ou equivalente a **R\$ 112.935,95** (Cento e doze mil novecentos e trinta e cinco reais e noventa e cinco centavos), correspondente a 10% do previsto esta licitação, conforme dados de seu Balanço Patrimonial.

**5 – Outras Comprovações: DECLARAÇÕES**

**a)** Declaração contendo os seguintes itens:

- 1) Que responde pela veracidade e autenticidade das informações constantes nos documentos;
- 2) Que autoriza o SAAE, pela unidade administrativa competente, proceder quaisquer diligências junto às 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, com observância do instrumento coletivo aplicável e da NR-17 e seu Anexo II 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 possui pessoal devidamente treinado e habilitado a fim de atender ao objeto da presente licitação, inclusive a disponibilidade para execução dos serviços 24 horas;
- 7) Que apresentará como condição para início da execução os documentos e providências constante do Termo de Referência – Anexo I.
- 8) Que conhece e atenderá a Resolução SAAE nº 021/2023, que dispõe sobre gestão de segurança e medicina do trabalho para empresas prestadoras de serviços e, que no ato da contratação apresentará o Termo de Aceitação do Anexo I, disponível em: <https://www.saaesaocarlos.com.br/inv/2023/03/resolucao21-27022023.pdf>;
- 9) Declaração comprometendo-se de que antes do início da prestação dos serviços, deverá indicar local de funcionamento de sua base ou sede operacional para atendimento, por meio de apresentação de números de Telefones Fixos e Celulares para contato; e Carta indicando preposto do licitante.

\*\*\*

## **ANEXO I-A – MODELO DE PREÇOS UNITÁRIOS E DE COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS**

**SAAE São Carlos – Contratação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) – Termo de Referência, itens 28.1 e 28.5**

### **INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

1. Este modelo atende ao item 28.5 do Termo de Referência e deve ser apresentado pela licitante com a proposta de preços. Compõe-se de duas tabelas, cada uma em uma aba.
2. Tabela 1 – Preços Unitários: informe o preço unitário de cada tipo de atendimento, segundo as unidades de faturamento e as quantidades anuais estimadas do item 28.1 do Termo de Referência. O valor global anual corresponde à soma dos valores anuais e é o valor considerado para o julgamento (menor preço global).
3. Os preços unitários remuneram integralmente a execução do objeto, inclusive a manutenção da posição contínua do canal 0800 e da capacidade necessária ao cumprimento dos níveis de serviço, o envio de SMS nos limites do item 10.6, a manutenção dos níveis de serviço nos eventos programados do item 12.9 e os custos da implantação da operação (item 22), que não constituem item autônomo de pagamento (item 28.3).
4. Os preços unitários de referência do orçamento estimado constituem critério de aceitabilidade: será desclassificada a proposta cujo preço global ou qualquer preço unitário ultrapasse o respectivo valor de referência e não seja ajustado após a negociação prevista no art. 61 da Lei Federal nº 14.133/2021 (item 28.4).
5. Tabela 2 – Composição dos Preços: indique o instrumento coletivo aplicável, com número de registro ou de protocolo de registro e data-base, e informe o valor mensal de cada parcela, discriminando a parcela de recursos humanos nas subparcelas de remuneração, benefícios e encargos sociais e trabalhistas, sem indicação de quantitativo de postos de trabalho. O total deve corresponder ao valor mensal médio de referência da proposta (valor global anual ÷ 12), conforme a verificação ao final da tabela. Esse valor serve apenas para expressar a composição e não constitui preço mensal fixo, pois a remuneração se dá exclusivamente por atendimento realizado (item 26.1). Os percentuais de cada parcela e subparcela são calculados automaticamente e aplicam-se a todos os preços unitários (item 28.5).
6. O SAAE não define o enquadramento sindical. Cabe à licitante indicar o instrumento coletivo aplicável conforme sua atividade econômica preponderante e a base territorial correspondente, e responder por sua correção (item 28.7).
7. A composição destina-se à repactuação da parcela de recursos humanos e ao reajuste das demais parcelas (item 38), à análise de acréscimos e supressões e de eventual reequilíbrio econômico-financeiro, e será incorporada ao contrato, sem exigência de planilha de custos por posto de trabalho (item 28.6). A ausência, o erro ou a divergência na indicação do instrumento coletivo ou na composição não ensejarão, por si sós, a desclassificação da proposta, devendo ser sanados mediante diligência, vedada a alteração dos preços unitários e do preço global ofertados (item 28.6). Havendo indícios de inexecutabilidade, poderá ser solicitada a composição dos custos de mão de obra, sem vinculação a quantitativo de postos de trabalho (item 28.4).

8. Não integram os preços os custos do número 0800 e do respectivo tráfego, do sistema comercial e de Ordens de Serviço, do módulo omnichannel e do assistente virtual, da conta, da infraestrutura e das tarifas da plataforma WhatsApp Business e do correio eletrônico e sítio eletrônico do SAAE (item 28.8).
9. A eventual consideração do IRPJ e da CSLL pela licitante integra a parcela de custos indiretos, tributos e lucro e não enseja, por si só, a desclassificação da proposta.
10. Os preços unitários devem ser informados com 2 (duas) casas decimais; os valores anuais são calculados com o preço unitário arredondado a 2 (duas) casas decimais.

#### **Legenda**

Fundo amarelo: célula de preenchimento pela licitante.

Fundo cinza: célula calculada ou fixada pelo SAAE, protegida contra alteração (proteção de planilha sem senha).

Formato (exemplo ilustrativo, sem efeito vinculante): valores monetários 1.234,56 | percentuais 70,50% | datas 01/01/2026

## ANEXO I-A – MODELO DE PREÇOS UNITÁRIOS E DE COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

SAAE São Carlos – Contratação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) – Termo de Referência, itens 28.1 e 28.5

**TABELA 1 – PREÇOS UNITÁRIOS (item 28.1 do Termo de Referência)**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Razão social da licitante</b>     |  |
| <b>CNPJ</b>                          |  |
| <b>Data da proposta</b>              |  |
| <b>Prazo de validade da proposta</b> |  |

| <b>Tipo de atendimento</b>                                                                                                        | <b>Unidade de faturamento</b>                                      | <b>Estimativa mensal</b> | <b>Quantidade anual estimada</b> | <b>Preço unitário (R\$)</b> | <b>Valor anual (R\$)</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Ligação receptiva                                                                                                                 | Ligação atendida por Teleatendente e concluída                     | 5.000                    | 60.000                           |                             | -                        |
| Contato ativo                                                                                                                     | Comunicação efetiva por telefone ou mensagem entregue por WhatsApp | 2.200                    | 26.400                           |                             | -                        |
| Atendimento por WhatsApp                                                                                                          | Atendimento humano finalizado                                      | 6.580                    | 78.960                           |                             | -                        |
| Correio eletrônico                                                                                                                | Demanda respondida                                                 | 52                       | 624                              |                             | -                        |
| Fale Conosco                                                                                                                      | Demanda respondida                                                 | 31                       | 372                              |                             | -                        |
| <b>VALOR GLOBAL ANUAL (R\$)</b>                                                                                                   |                                                                    |                          |                                  |                             | -                        |
| <b>VALOR MENSAL MEDIO DE REFERENCIA (R\$) — valor global anual ÷ 12, apenas para a Tabela 2 (não constitui preço mensal fixo)</b> |                                                                    |                          |                                  |                             | -                        |

## ANEXO I-A – MODELO DE PREÇOS UNITÁRIOS E DE COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

SAAE São Carlos – Contratação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) – Termo de Referência, itens 28.1 e 28.5

**TABELA 2 – COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS (item 28.5 do Termo de Referência)**

|                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------|--|
| Instrumento coletivo aplicável (acordo, convenção ou dissídio) |  |
| Número de registro ou de protocolo de registro                 |  |
| Data-base                                                      |  |

| Parcela / subparcela                                                                                  | Valor mensal médio de referência (R\$) | Percentual   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------|
| <b>Recursos humanos – todo o pessoal alocado à operação, sem indicação de postos (subtotal)</b>       | -                                      | <b>0,00%</b> |
| Remuneração (salários, adicionais e demais verbas de natureza salarial)                               |                                        | 0,00%        |
| Benefícios (vale-transporte, alimentação e demais benefícios do instrumento coletivo e da legislação) |                                        | 0,00%        |
| Encargos sociais e trabalhistas (incluídas as provisões de férias, 13º salário e verbas rescisórias)  |                                        | 0,00%        |
| Telefonia, URA, gravação, chamadas ativas e SMS                                                       |                                        | 0,00%        |
| Instalações, estações de trabalho, equipamentos, conectividade e contingência                         |                                        | 0,00%        |
| Custos indiretos, tributos e lucro                                                                    |                                        | 0,00%        |
| <b>TOTAL DA COMPOSIÇÃO</b>                                                                            | -                                      | <b>0,00%</b> |

|                                                                   |                           |  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|
| <b>Verificação</b>                                                |                           |  |
| Valor mensal médio de referência (Tabela 1)                       | -                         |  |
| Diferença entre a composição e o valor mensal médio de referência | -                         |  |
| <b>Situação</b>                                                   | <b>PREENCHER TABELA 1</b> |  |

Os percentuais de cada parcela e subparcela aplicam-se a todos os preços unitários e servem de base ao reajuste das parcelas decorrentes de custos de mercado e à repactuação das subparcelas de recursos humanos (itens 38.2 e 38.3 do Termo de Referência). Admite-se diferença de até R\$ 1,00 por arredondamento.