

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA

A COMUSA – SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO, pessoa jurídica de direito público interno, sob a forma de Autarquia Municipal, sediada em Novo Hamburgo/RS, com cadastro fiscal no CNPJ/MF sob nº. 09.509.569/0001-51, em conformidade com a legislação pertinente, torna público que realizará licitação pública, sob a modalidade de Pregão Presencial, **do tipo menor valor global**, conforme as condições estabelecidas no presente Edital e de acordo com as disposições da Lei Federal nº. 10.520/02, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº. 8.666/93, Decretos Municipais nº. 2.159/05 e 2.220/05, Lei Complementar 123/2006, suas alterações, e demais legislações pertinentes, pelo que dispõe no presente Edital as condições de sua realização.

PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 | **Requisição nº. 104.650**

Tipo de Licitação:
MENOR VALOR GLOBAL

Regência: Lei Federal nº. 10.520/02, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº. 8.666/93, Decretos Municipais nº. 2.159/05 e 2.220/05 e Lei Complementar 123/2006.

LOCAL, DATA E HORA:

A sessão pública será realizada na sede da **COMUSA**, situada na Avenida Coronel Travassos, nº. 287, na cidade de Novo Hamburgo/RS, Bairro Rondônia – Coordenação de Suprimentos, **no dia 20 de novembro de 2017, com início às 09:30 hs, horário de Brasília - DF.**

Somente poderão participar da sessão pública, as empresas que **efetivamente procederam o credenciamento junto ao(a) Pregoeiro(a) até às 09:30 hs** do mesmo dia. Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização desta licitação na data acima mencionada, o evento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:

12 (doze) meses, passíveis de prorrogação, em conformidade com o artigo 57, inc. II da Lei Federal nº. 8.666/93.

1 – DO OBJETO

Contratação de **empresa especializada em Serviços de Atendimento ao Cidadão - SAC, para o fornecimento contínuo e qualificado de serviços de tele atendentes, para postos de atendimentos telefônicos, receptivo e ativo¹, realização de pesquisas de satisfação, operar o aplicativo de celular com o envio de avisos, recepção e respostas de problemas, operar e dar encaminhamentos às demandas via whatsapp, nas dependências da COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo, conforme especificações técnicas contidas no ANEXO I – Termo de Referência, o qual é parte integrante deste edital.**

2 – DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES

2.1. A proposta e os documentos de habilitação deverão ser apresentados

Pregão Presencial nº 014/2017 – Serviço de atendimento ao cliente

separadamente, **em envelopes fechados distintos**, contendo na face externa dos mesmos os seguintes dizeres, respectivamente:

Envelope nº 01
Proposta Comercial
À COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo
Pregão Presencial nº 014/2017
Proponente:

Envelope nº 02
Documentação de Habilitação
À COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo
Pregão Presencial nº 014/2017
Proponente:

2.2. Serão recebidos os envelopes nº 1 e 2 (proposta e documentação) das licitantes cujo representante legal tenha efetivamente procedido o credenciamento, conforme estipulado no preâmbulo do presente Edital.

2.2.1. As licitantes que desejem enviar seus envelopes via postal (com AR – Aviso de Recebimento) deverão remetê-los ao endereço constante do preâmbulo deste edital, aos cuidados do(a) Pregoeiro(a).

2.2.1.1. Os interessados que desejarem encaminhar seus envelopes via postal com AR deverão apresentar os documentos de credenciamento arrolados no subitem 4.2 do Edital dentro de um terceiro envelope, contendo na parte externa a palavra “CREDENCIAMENTO”, o nº do pregão, nome da empresa, local, data e hora da realização do certame.

2.2.1.2. Salvo nos casos de envio dos envelopes pelo correio ou de acompanhamento pelo representante legal da licitante da sessão de abertura do Envelope n. 1, o entregador dos envelopes deverá assinar um formulário de protocolo na Coordenação de Suprimentos;

2.3. A sessão para recebimento e abertura dos envelopes contendo a proposta e os documentos de habilitação das licitantes, será pública, dirigida pelo(a) Pregoeiro(a) nomeado(a) pela Diretoria da COMUSA, e realizada em conformidade com este Edital, seus Anexos e de acordo com o disposto na Lei Federal n.º 10.520/02, no local e horário determinados.

2.4. Não serão admitidos documentos e/ou propostas contendo emendas e/ou rasuras, bem como a apresentação de documentos, recursos, impugnações e/ou propostas via fax, telex ou através de qualquer meio eletrônico, assim como propostas entregues após o horário fixado para a sessão de abertura desta licitação.

2.5. No caso de documentos a serem autenticados por servidor credenciado pela COMUSA, em hipótese alguma serão procedidas autenticações na mesma data aprazada para abertura dos envelopes.

3 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Somente poderão participar desta licitação as empresas que atuam no ramo de atividade pertinente ao objeto do presente Pregão e que atendam ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, o qual proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

3.2. Não poderão participar do presente Pregão as interessadas que se encontrem sob falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução ou liquidação, qualquer que seja sua forma de constituição, empresas estrangeiras que não funcionem no País, nem aquelas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública ou suspensas de licitar e contratar com a COMUSA.

3.3. Será permitida a subcontratação ou consórcio de empresas, exclusivamente para a prestação de Longa Distância Nacional e Internacional.

3.4. Desconsiderar-se-á qualquer oferta ou vantagem não prevista neste Edital.

3.5. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, a fim de seja assegurada a ampliação da disputa entre os concorrentes, tendo em vista que os serviços solicitados podem ser executados por empresas não consorciadas conforme pesquisa de mercado.

3.6. A retirada do Edital poderá ser efetuada através do site www.comusa.rs.gov.br, no link Institucional - Licitações ou, ainda, diretamente na Coordenação de Suprimentos da COMUSA, situada na Avenida Coronel Travassos, nº. 287, Bairro Rondônia, Novo Hamburgo/RS.

4 – DO CREDENCIAMENTO E SESSÃO DE LANCES

4.1. A licitante interessada deverá, **obrigatoriamente**, se apresentar para credenciamento junto ao(à) Pregoeiro(a), **até a data e o horário estipulados no preâmbulo deste Edital**, por um representante que, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste procedimento licitatório, venha a responder por sua representada, devendo ainda identificar-se, mediante apresentação de sua Carteira de Identidade ou outro documento equivalente.

4.2. Para fins de credenciamento, será indispensável a apresentação dos seguintes documentos, originais ou em cópias autenticadas, ou ainda em publicação oficial, os quais farão parte do processo licitatório:

a) **registro comercial**, no caso em empresa individual, **ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor**, em se tratando de sociedades empresariais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado do documento de eleição de seus administradores, quando a licitante for representada por pessoa que estatutariamente tenha poder para tal, comprovando esta capacidade jurídica;

b) **procuração particular ou carta de credenciamento**, com firma reconhecida em cartório, estabelecendo poderes para representar a licitante, expressamente quanto à formulação de propostas e a praticar todos os demais atos inerentes ao Pregão, acompanhada de um dos documentos citados na alínea anterior, conforme o caso, para fins de confirmação dos poderes para subscrevê-la, ou ainda, cópia autenticada de traslado de procuração por instrumento público, na hipótese de representação por meio de preposto;

c) **Declaração assinada pelo representante legal da licitante**, sob as penas da lei, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, informando a sua condição empresarial atual e eventuais restrições em sua regularidade fiscal, se existirem, conforme modelo que integra o **ANEXO III**, deste Edital.

d) **Nos casos de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte: Declaração de Enquadramento de ME ou EPP, expedida pela Junta Comercial, Registro Civil de Pessoas Jurídicas ou Registro de Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas**, onde a empresa está sediada, atualizada, ou seja, com data não superior a 90 (noventa) dias anteriores à data fixada para recebimento dos envelopes.

d.1) **No caso de Microempreendedor Individual:** o Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI comprovará o enquadramento como Microempresa, não sendo exigido o documento descrito no item d;

d.2) O proponente que deixar de comprovar a sua condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, através do documento relacionado no item d ou d.1. supra, permanecerá no certame, mas não fará jus aos benefícios previstos na Lei Complementar 123/2006.

4.3. Os documentos necessários ao credenciamento, bem como o documento de identificação do representante deverão ser entregues pelo mesmo **em separado** (em mãos) dos envelopes de proposta e documentação, no local, data e horário estabelecidos neste Edital.

4.4. Não será admitido o credenciamento de um mesmo representante para licitantes

distintas.

4.5. A SESSÃO DE LANCES INICIARÁ, ASSIM QUE FINDAR OS CREDENCIAMENTOS DOS REPRESENTANTES DAS EMPRESAS E O(A) PREGOEIRO(A) ENTENDER QUE TODOS OS ASPECTOS ESTEJAM GARANTIDOS PARA A SEGURANÇA DO PROCESSO QUANTO AOS PRINCÍPIOS LEGAIS.

5 – DA PROPOSTA - ENVELOPE Nº. 01

5.1. A proposta (envelope 1) deverá conter, obrigatoriamente, os requisitos descritos a seguir, **sob pena de ser desclassificada:**

ITEM	DOCUMENTOS
A	Anexo II do presente Pregão, devidamente preenchido, contendo as especificações do objeto e seu respectivo preço, devendo ser apresentado em folhas rubricadas, datada e assinada em sua última folha.
B	Termo de garantia assinado pelo representante legal do licitante, sob as penas da lei, conforme modelo que integra o ANEXO V deste Edital.

5.2. A apresentação da proposta pela licitante implica na declaração de conhecimento e aceitação plena e total de todas as condições da presente licitação, sujeitando-se o licitante às sanções previstas nos artigos 86 a 88, da Lei Federal nº. 8.666/93.

5.3. A proposta (preço) deverá conter os preços unitários, mensais e totais (global) dos serviços, sendo que os preços unitários podem conter até 5 (cinco) casas decimais, conforme regulamenta a ANATEL, mas os valores mensais e totais devem conter no máximo 2 (duas) casas decimais.

5.3.1. Caso a proposta apresente mais de dois algarismos (centavos) serão considerados, tão somente, os dois primeiros.

5.4. O prazo de validade da proposta, não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data limite para apresentação das propostas nesta licitação.

5.4.1. A ausência na proposta de referência quanto ao prazo de validade indicará que a licitante aceita o especificado neste edital, sendo que o prazo referido no item 5.4, somente poderá ser alterado em benefício desta Autarquia.

5.5. A licitante somente poderá apresentar uma proposta, sob pena de ser desclassificada.

5.6. A proposta não poderá conter emendas e/ou rasuras.

5.7. Os erros matematicamente constatados na proposta, de forma clara e precisa, serão apreciados no julgamento, possibilitando a correção dos mesmos (erros de multiplicação, divisão ou subtração).

5.8. No caso de discordância entre valores numéricos e por extenso, prevalecerão estes últimos.

6 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. Abertas às propostas, o(a) Pregoeiro(a) e os membros da Equipe de Apoio verificarão preliminarmente acerca da conformidade das mesmas com os requisitos estabelecidos no presente Edital, rubricando suas folhas.

6.1.1. Em seguimento, as propostas serão verificadas e rubricadas pelos presentes que cumprirem com as condições de representação enunciadas no item 4.2 deste edital.

6.2. Serão classificadas para a etapa de apresentação de lances verbais, a proposta de menor preço e aquelas que tenham apresentado preços superiores em até 10% à mesma, conforme prevê o art. 4º, inc. VIII da Lei Federal nº 10.520/02.

6.3. No caso de não serem verificadas no mínimo 3 (três) propostas nas condições descritas no item 6.2, serão classificadas para a etapa de apresentação de lances

verbais, a proposta de menor preço e as melhores propostas subsequentes, até o máximo de 3 (três), quaisquer que sejam os preços ofertados, conforme prevê o art. 4º, inc. IX da Lei Federal nº 10.520/02.

6.4. Às licitantes classificadas de acordo com o disposto nos itens supra, será dada oportunidade para nova disputa, mediante apresentação de lances verbais, os quais deverão ser formulados de forma sucessiva, em relação à proposta de menor preço.

6.5. O(A) Pregoeiro(a) convidará individualmente as licitantes classificadas, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, a partir da proposta classificada de maior preço e as demais, **em ordem decrescente de valores**.

6.6. Antes do início da fase de apresentação de lances verbais, poderá ser convencionado pelo(a) Pregoeiro(a) o intervalo mínimo dos lances a serem ofertados.

6.7. Em caso de empate entre duas ou mais propostas classificadas, a sequência de realização dos lances será decidida mediante sorteio.

6.8. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocada pelo(a) Pregoeiro(a), implicará na exclusão da licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pela mesma, para efeito de ordenamento das propostas.

6.9. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às sanções administrativas previstas neste Edital.

6.10. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas das propostas, o(a) Pregoeiro(a) decidirá acerca da aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor.

6.11. Será assegurada, como critério de desempate, a preferência de contratação às microempresas – ME e empresas de pequeno porte – EPP.

6.11.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 05% (cinco por cento) superiores a proposta mais bem classificada.

6.11.2. Ocorrendo o empate em caso do certame contar com a participação de microempresa(s) e/ou empresa(s) de pequeno porte, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.

b) Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do item 6.11.2, letra “a”, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 6.11.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

c) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos no item 6.11.1 será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

d) Na hipótese da não-contratação nos termos previstos supra, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

e) O disposto no item 6.11 e subitens somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentado por Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP.

6.12. Sendo aceitável a proposta de menor valor global (maior percentual de desconto), será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação da respectiva licitante, para confirmação das condições habilitatórias. Os documentos de Habilitação serão verificados e rubricados pelo(a) Pregoeiro(a), pelos membros da Equipe de Apoio e pelos presentes que cumprirem com as condições de representação enunciadas no item 4.2 deste edital. Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.

6.13. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente, na ordem de

classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a confirmação das condições habilitatórias da proponente, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao especificado no Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto do certame.

6.14. No caso de não ter sido apresentado nenhum lance na respectiva etapa, se a licitante que vier a ser inabilitada ou desclassificada for a responsável pela proposta que serviu de base para o cálculo do percentual mencionado no item 6.2 deste Edital, o(a) Pregoeiro(a) poderá refazer tal cálculo, com base na proposta subsequente, e reiniciar a etapa de apresentação de lances verbais.

6.15. É facultado ao(à) Pregoeiro(a) promover, previamente à homologação da licitação, diligências no sentido de obter a comprovação do atendimento às especificações contidas na proposta, bem como realizar a verificação de certidões emitidas pela internet, e demais condições que garantam à Administração a segurança da contratação do objeto adjudicado.

6.15.1. A comprovação, de responsabilidade exclusiva da licitante, deverá ser realizada, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados da intimação, de modo a contemplar o atendimento às exigências levantadas na diligência.

6.15.2. Nesta fase, a licitante que deixar de atender à diligência realizada na forma do *caput* deste subitem, ou ainda, se ficar caracterizado o não atendimento às especificações constantes na respectiva proposta, poderá incorrer no disposto no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas no presente Edital.

7 – DA HABILITAÇÃO – ENVELOPE Nº 02

7.1. Com base no que dispõe o inciso XIII do art. 4º da Lei Federal nº 10.520/02, a habilitação à presente licitação será feita mediante a apresentação do envelope 2 fechado, dos documentos a seguir relacionados, os quais devem estar em plena validade:

ITEM	DOCUMENTOS
A	Certificado de regularidade perante o FGTS , com respectivo prazo de validade em vigor, nos termos do art. 27, da Lei Federal nº. 8.036/90, que poderá ser extraído do site www.caixa.gov.br
B	Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Tributos Federais e Certidão Negativa de Dívida Ativa da União) e relativa à Seguridade Social (INSS)
C	Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas , com respectivo prazo de validade em vigor, nos termos da Lei Federal 12.440/2011, que poderá ser extraída do site www.tst.jus.br
D	Certidão Negativa, ou Certidão Positiva com efeitos de negativa, emitida pelo Município relativo ao domicílio ou sede do Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual, comprovando a regularidade por TODOS os tributos para com a Fazenda Municipal , nos termos do art. 29, inc. III, da Lei Federal nº. 8.666/93. Observação: Havendo no Município Certidões Negativas de Débito Mobiliário e Imobiliário, a licitante deverá apresentar ambas. No caso de não possuir Certidão Imobiliária, a licitante deverá apresentar comprovante do órgão municipal de que não possui imóvel no local.
E	Certidão comprovando a regularidade por tributos para com a Fazenda Estadual , nos termos do art. 29, inc. III, da Lei Federal nº. 8.666/93.
F	Declaração assinada pelo representante legal do licitante , sob as penas da lei, que ateste o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da

	<p>Constituição Federal e ao inciso V do art. 27 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, conforme modelo que integra o ANEXO IV deste Edital.</p>
G	<p>Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresariais, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;</p> <p>Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;</p> <p><u>Nos casos de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte: Declaração de Enquadramento de ME ou EPP, expedida pela Junta Comercial, Registro Civil de Pessoas Jurídicas ou Registro de Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas</u>, onde a empresa está sediada, atualizada, ou seja, com data não superior a 90 (noventa) dias anteriores à data fixada para o início da Sessão Pública;</p> <p>No caso de Microempreendedor Individual: o Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI comprovará o enquadramento como Microempresa, não sendo exigido o documento descrito no item a.4;</p> <p>Observação: Estarão dispensadas de apresentar a documentação exigida no item “G” aqueles empresários/soc. empresárias que tiverem apresentado tal documentação para fins de credenciamento do representante, em atendimento ao disposto no subitem 4.2, alínea “a” deste Edital.</p>
H	<p>Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial expedida pelo distribuidor ou vara especializada da Comarca Sede da empresa</p>
I	<p>Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei:</p> <p>Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do Balanço em Diário Oficial ou jornal de grande circulação da sede do Licitante;</p> <p>Para as demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do Livro Diário, onde foram transcritos o Balanço Patrimonial e a demonstração do resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial;</p> <p>As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham Balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, subscritos por contador;</p>
J	<p>Comprovante de Capital ou Patrimônio Líquido mínimo equivalente a <u>R\$73.432,30 (setenta e três mil quatrocentos e trinta e dois reais e trinta centavos)</u>, devendo a comprovação ser feita com o último balanço publicado nos termos da legislação em vigor.</p> <p>Será exigido índice de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) igual ou maior que um vírgula cinco (= ou > 1,5), apurado através das seguintes fórmulas:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $LC = \frac{AC}{PC} \text{ igual ou superior a } 1,5$ </div>

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> $LG = \frac{(AC + RLP)}{(PC + PNC)} \text{ igual ou superior a } 1,5$ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> $SG = \frac{AT}{PC + PNC} \text{ igual ou superior a } 1,5$ </div> <p>sendo: AC = Ativo Circulante; AT = Ativo total PC = Passivo Circulante; RLP = Realizável a Longo Prazo PNC = Passivo Não Circulante</p> <p>k.2) Estarão qualificadas os proponentes que apresentarem resultado igual ou maior que 1,5 (um vírgula cinco) nos três índices anteriormente referidos.</p> <p style="text-align: center;">Justificativas da Escolha dos Índices</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os índices contábeis escolhidos pela COMUSA são para fins de verificação da qualificação econômico-financeira, na forma estabelecida no art. 31, § 1º da Lei nº 8.666/93; • Justificam-se os índices escolhidos por representarem a situação de liquidez e solvência do período mais atual, permitindo a presunção de boas condições econômico-financeira do licitante para cumprimento do objeto contratual. <p>O índice de 1,5 se demonstra razoável pelas condições médias das empresas do segmento, baseando-se nos fundamentos da análise de balanços empresariais e nas exigências normalmente apresentadas a outras empresas em outros certames semelhantes.</p>
K	<p>Atestado(s) de aptidão técnica, contendo assinatura do emitente, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) que o licitante é prestador de serviços da mesma natureza aos da presente licitação, devendo o(s) documento(s) conter o nome, o endereço e o telefone de contato dos atestadores, ou qualquer outra forma que permita consulta com as empresas declarantes.</p>
L	<p>Termo de garantia assinado pelo representante legal do licitante, sob as penas da lei, conforme modelo que integra o ANEXO V, deste Edital;</p>
M	<p>Atestado de visita técnica, conforme ANEXO VI <u>ou</u> Declaração de ciência das condições de trabalho, conforme ANEXO VII.</p> <p>Observação:</p> <p>1) A visita técnica às condições de trabalho não será obrigatória para elaboração das propostas e participação no processo licitatório. No entanto, orientamos para que as empresas concorrentes realizem esta visita para que tenham total conhecimento das condições de trabalho, condições e características dos</p>

serviços, bem como demais informações importantes para a elaboração da proposta de preços; 2) As empresas que acharem pertinente a realização de visita técnica poderão agendá-la junto ao Setor Comercial através do email mmoraes@comusa.rs.gov.br ou telefone (51) 3035 - 7112 ramal 207 ou no endereço sito à Rua Joaquim Nabuco, n. 1.074, Centro, Novo Hamburgo/RS. Não será realizada visita técnica na data de abertura da sessão pública.

7.2. Os documentos deverão ser apresentados em originais ou em cópias autenticadas, ou ainda em publicação oficial, exceto aqueles cuja autenticidade possa ser verificada na Internet, os quais poderão ser entregues em cópia simples.

7.3. Toda certidão que não conter prazo de validade estipulado em seu corpo, será considerado como válido por 90 (noventa) dias, contados a partir da data de sua emissão.

7.4. Não será aceito, em nenhuma hipótese, protocolo de documento necessário à habilitação.

7.5. A documentação constante do item 7.1, letras “A”, “B”, “C”, “D” e “E”, poderá ser substituída por “Certificado de Registro Cadastral” emitido pela COMUSA, desde que seja possível aferir no mesmo a regularidade dos documentos exigidos no referido item.

7.6. A falta de quaisquer dos documentos relacionados no subitem 7.1, ou a impossibilidade de aferição, da regularidade de quaisquer dos documentos exigidos neste item deste Edital, implicará na inabilitação da interessada.

7.7. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte **deverão apresentar toda a documentação exigida para habilitação, inclusive para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.**

7.7.1. A Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte, que possuir restrição em qualquer dos documentos de regularidade fiscal, terá sua habilitação condicionada à apresentação de nova documentação, que comprove a sua regularidade em 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for declarada como vencedora do certame.

7.7.2. O prazo de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da COMUSA, desde que seja requerido pelo interessado, de forma motivada e durante o transcurso do respectivo prazo.

7.7.3. A não regularização da documentação, no prazo fixado no subitem 7.7.1., implicará na decadência do direito à contratação, sendo facultado à COMUSA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para o fornecimento do objeto, ou revogar a licitação.

7.8. Os envelopes contendo a documentação de habilitação que não forem abertos serão rubricados pelos presentes e devolvidos às licitantes, pessoalmente ou pelo correio, somente após a efetivação da contratação com a licitante vencedora da presente licitação.

8 – DOS RECURSOS

8.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, na própria sessão, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, contados a partir do término do prazo da recorrente.

8.2. As razões do recurso deverão ser apresentadas por escrito e endereçadas ao(à) PREGOEIRO(A) da COMUSA, situada na Avenida Coronel Travassos, nº. 287, Bairro Rondônia, na cidade de Novo Hamburgo/RS.

8.3. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante, na sessão, importará a decadência do direito de recurso.

9 – DA CONTRATAÇÃO

9.1. A contratação do objeto será efetivada mediante assinatura do instrumento de contrato, cuja minuta encontra-se no **ANEXO VIII** deste Edital, após a homologação da presente licitação.

9.2. No caso de os documentos apresentados para fins de contratação na presente licitação, que comprovam a regularidade da Seguridade Social e o Fundo de Garantia por tempo de Serviço estarem vencidas, a adjudicada deverá apresentar, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da intimação da COMUSA, novas provas de regularidade, em plena validade.

9.3. Fica estabelecido o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da comunicação da COMUSA, para a licitante assinar o contrato decorrente desta licitação, o qual, na forma do art. 62 da Lei Federal nº 8.666/93, constitui, neste procedimento, documento hábil à formalização da contratação do objeto.

9.4. Decairá do direito à contratação a licitante que, regularmente convocada, não assinar o instrumento de contrato no prazo estipulado no item anterior, ou ainda, não apresentar situação regular perante o sistema da Seguridade Social (INSS) e/ou ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), ficando caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se a mesma às sanções previstas no presente Edital.

9.5. Nos termos do disposto nos incisos XXIII e XVI do art. 4º da Lei Federal nº 10.520/02, ocorrendo a hipótese descrita no item anterior, a COMUSA se reserva o direito de convocar outra licitante para firmar a contratação, observado o disposto no subitem 6.12 deste Edital.

9.5.1. A licitante eventualmente convocada, na hipótese do disposto no *caput* deste item, caso aceite a convocação, ficará sujeita às mesmas obrigações e penalidades, **sob pena da COMUSA aplicar a penalidade prevista no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02.**

10 – DO PAGAMENTO

Em até 30 (trinta) dias, a partir do atesto da Nota Fiscal pelo servidor responsável em conjunto com o Gestor do Contrato.

10.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, a partir do atesto da Nota Fiscal pelo servidor responsável em conjunto com o Gestor do Contrato, conforme item “8.1” do ANEXO I – Termo de Referência.

10.2. O Pagamento fica condicionado a comprovação de regularidade perante o sistema da Seguridade Social (INSS) e/ou ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), relativo ao mês anterior a prestação do serviço, cuja comprovação se dará mediante consulta ao SICAF.

10.3. Ocorrendo atraso superior a 10 (dez) dias da data programada para o pagamento, será procedido a título de compensação financeira o pagamento de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, até o limite de 1% (um por cento) de juros ao mês.

10.4. A contratada suportará o ônus decorrente do atraso, caso as Notas Fiscais/Fatura contenham vícios ou incorreções que impossibilitem o pagamento, até que as mesmas sejam devidamente corrigidas e adequadas aos preços e prazos contratados.

10.5. No caso dos serviços não estarem de acordo com as especificações e demais exigências deste Edital, o pagamento será retido em sua integralidade até que sejam efetuadas as alterações, retificações ou substituições determinadas. Durante o período de retenção, não correrão juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste Edital.

11 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos financeiros correrão à conta dos créditos abaixo discriminados:

1.02.03.23.02.00.017.512.0023.2.290.03302.1087 3.3.3.9.0.39.79.00.00.00	Serv. Apoio Admin., Técnico e Operac. – P.J. – S/ Quant. Fís. Pessoal
--	---

12 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. Executar os serviços objeto da presente licitação conforme especificações deste edital, em especial as descritas no **ANEXO I** e em consonância com a proposta de preços;
- 12.2. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante toda a execução do contrato;
- 12.3. Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pela COMUSA e cumprir integralmente as normas do Plano Geral de Metas de Qualidade da ANATEL, exceto no que se refere às exigências adicionais e específicas estabelecidas no ANEXO I – Termo de referência;
- 12.4. Arcar com eventuais prejuízos causados a COMUSA e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida na execução do contrato;
- 12.5. Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões de até 25% do objeto da licitação, e seu conseqüente reflexo no valor do contrato;
- 12.6. Arcar com todas as despesas com transporte, carga, descarga, instalação, manutenção, taxas, impostos ou quaisquer outros acréscimos legais, que correrão por sua conta exclusiva.
- 12.7. Observar as demais obrigações previstas no **Termo de Referência** – Anexo I, deste edital.

13 – DAS OBRIGAÇÕES DA COMUSA

- 13.1. Prestar todas as informações e esclarecimentos, necessários ao desenvolvimento dos trabalhos, que a contratada solicitar.
- 13.2. Exercer a fiscalização do contrato por intermédio de servidores especialmente designados para tal fim.
- 13.3. Realizar o pagamento dos serviços prestados.

14 – DAS PENALIDADES

- 14.1. A licitante que deixar de apresentar a documentação técnica e/ou de habilitação, quando exigida em qualquer fase do processo licitatório, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, poderá ficar impedida de licitar e de contratar com a COMUSA, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das demais sanções previstas no presente Edital.
- 14.2. A licitante que desistir dos lances ofertados, bem como aquela que deixar de atender à diligência realizada na forma do subitem 6.15 do presente instrumento convocatório, ou ainda, se ficar caracterizado que o produto ofertado não atende às especificações constantes na respectiva proposta, ficará sujeita à multa correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, facultada ainda a possibilidade de aplicação da sanção prevista neste item.
- 14.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto desta licitação, ao contratado serão aplicadas as sanções elencadas pelo art. 87, da Lei Federal nº. 8.666/93, isoladas ou cumulativamente, nos termos da referida norma, sendo que, para tais efeitos, é estabelecido que a multa corresponderá a 5% (cinco por cento) sobre o valor global atualizado, em caso de inadimplemento parcial, e, a 10% (dez por cento) sobre o valor

global atualizado em caso de inadimplemento absoluto, sem prejuízo das demais sanções elencadas pela citada Lei Federal nº. 8.666/93.

14.4. Por atraso superior a 5 (cinco) dias da data final para entrega dos serviços, fica o fornecedor sujeito a multa de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor total do Empenho a ser calculado desde o 6º (sexto) dia de atraso até o efetivo cumprimento da obrigação, limitado a 30 (trinta) dias;

14.5. A aplicação da penalidade de multa não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas na Lei nº. 8.666/93.

14.6. A penalidade pecuniária prevista nesta cláusula será calculada sobre o valor contratado e descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela COMUSA.

14.7. As penalidades pecuniárias serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções, administrativas e/ou penais, previstas na Lei Federal nº. 8.666/93, com as alterações posteriores.

14.8. Nenhuma responsabilidade recairá sobre a COMUSA por eventuais perdas e danos oriundos de danos causados a terceiros, por culpa ou dolo do contratado e seus prepostos.

15 – DO GESTOR

A COMUSA designa o servidor **Maycon Alves de Moraes**, Coordenador Comercial e Atendimento, matrícula nº 933, como gestor do contrato.

16 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

16.3. A COMUSA poderá revogar esta licitação por razões de interesse público, na forma do art. 49 da Lei Federal nº 8.666/93.

16.4. Sempre que constar neste instrumento o termo “fiscalização”, este se refere à fiscalização a ser exercida por servidor ou comissão de servidores designados para este fim específico, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, bem como de controle da execução contratual.

16.5. A prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos desta licitação sujeita o agente às sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93, Capítulo IV, Seção III.

16.6. São partes integrantes deste Edital:

16.6.1. Anexo I - Termo de Referência;

16.6.2. Anexo II - Proposta Comercial;

16.6.3. Anexo III - Modelo de declaração para fins de atendimento ao exigido na alínea “c” do item 4.2 deste Edital;

16.6.4. Anexo IV - Modelo de declaração de que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição;

16.6.5. Anexo V – Termo de Garantia;

16.6.6. Anexo VI – Modelo de atestado de visita técnica

16.6.7. Anexo VII – Modelo de declaração de ciência das condições de trabalho

16.6.8. Anexo VII – Minuta contratual

16.7. A COMUSA não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

16.8. Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Pregoeiro(a), que decidirá com base na legislação em vigor.

16.9. A presente licitação rege-se pela Lei Federal nº. 10.520/02, com aplicação subsidiária da Lei Federal n.º 8.666/93, Decretos Municipais nº. 2.159/05 e 2.220/05, e Lei Complementar 123/2006, sendo declarado competente o Foro desta Comarca para dirimir as controvérsias emergentes da presente licitação.

15.10. Quaisquer elementos, informações e esclarecimentos relativos a esta licitação serão prestados pelo(a) Pregoeiro(a) Oficial e membros da Equipe de Apoio, servidores da COMUSA, através do telefone: (51) 3036-1121 ou junto a Coordenação de Suprimentos da COMUSA, situada na Avenida Coronel Travassos, nº. 287, Bairro Rondônia, Novo Hamburgo/RS, de 2ª à 6ª feira, no horário de expediente: das 8hrs às 12 horas e das 13h15min às 17h15min.

Novo Hamburgo, 06 de novembro de 2017.

Luciana Moraes
Pregoeira

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017

1. OBJETO

Visa o presente a contratação de Empresa Especializada em Serviços de Atendimento ao Cidadão - SAC, para o fornecimento contínuo e qualificado de serviços de tele atendentes, para postos de atendimentos telefônicos, receptivo e ativo^[1] realização de pesquisas de satisfação, operar o aplicativo de celular com o envio de avisos, recepção e respostas de problemas, operar e dar encaminhamentos às demandas via whatsapp, nas dependências da Comusa – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

ativos¹ – prever o tele atendimento ativo direcionado aos Usuários da Comusa e Público em Geral, para divulgação de informações, ações e orientações na área do saneamento, bem como na atualização de dados cadastrais, pesquisas de satisfação, etc.

2. JUSTIFICATIVA

- a) Faz-se necessário os serviços de SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão, pois a Autarquia atende um número cada vez mais expressivo de usuários através do Atendimento 0800 (DDG);
- b) Com o crescente aumento das demandas de atendimento dos Usuários da Comusa através do Atendimento 0800 (DDG), a Autarquia também está buscando a ampliação dos horários de atendimento, além do horário comercial;
- c) Outro aspecto diz respeito ao reduzido número de servidores do quadro que podem atualmente atuar no Setor da Telefonia e o número significativo de baixas que tivemos nesta equipe com a saída de servidores;
- d) Além disso, o cargo de Telefonista encontra-se em extinção na Comusa.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO A SER EXECUTADO

3.1. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de tele atendimento serão prestados dentro das instalações da **COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo**, podendo ser situada na Sede (ETA) ou em outro local designado pela Autarquia, em Novo Hamburgo/RS – Brasil.

3.2. DOS HORÁRIOS E ESCALAS DOS POSTOS DE ATENDIMENTOS

3.2.1. POSTOS DE ATENDIMENTOS

Os serviços de tele atendimento serão prestados de segunda à sexta das 06h às 24h, aos sábados das 06h às 24h e haverá a necessidade de escala de três (3) postos de atendimento com dezoito (18) horas de atendimentos das 6h às 24h. Para esta previsão, os custos para atendimentos em domingos e feriados deverão estar diluídos na proposta comercial.

Serão sete (7) postos de atendimentos de Segunda à Sexta-feira, sendo que dentre estes, três (3) atenderão também aos sábados e três (3) atenderão Domingos e Feriados.

Faz-se necessário garantir o número operadores para compor os Postos de Atendimentos (doravante designados por PA ou PAs), conforme tabela abaixo:

HORÁRIOS	PAs 2ªfeira – 6ªfeira						PAs Sábados			PA Domingo/ Feriados		
06h – 07h	█						█			█		
07h - 08h	█						█			█		
08h – 09h	█	█					█			█		
09h – 10h	█	█	█				█			█		
10h – 11h	█	█	█				█			█		
11h – 12h	█	█	█				█			█		
12h – 13h		█	█	█				█			█	
13h – 14h		█	█	█				█			█	
14h – 15h			█	█	█			█			█	
15h – 16h				█	█			█			█	
16h – 17h				█	█			█			█	
17h – 18h				█	█	█		█			█	
18h – 19h					█	█	█				█	
19h – 20h						█	█				█	
20h – 21h							█	█			█	
21h – 22h								█	█		█	
22h – 23h									█	█	█	
23h – 24h											█	█

3.2.2. SUPERVISOR

Os serviços de supervisão deverão ser disponibilizados de forma a garantir o cumprimento do objeto, quer através de controles de presença da equipe do tele

atendimento, capacitações e orientações à equipe, quer através do cumprimento dos contatos das pessoas designadas pela COMUSA para a consecução do objeto deste Termo de Referência.

3.3. DOS SERVIÇOS

3.3.1. TELE ATENDENTES

Os tele atendentes deverão estar aptos a prestar os Serviços de Atendimento aos Usuários da COMUSA e Público Geral, descritos abaixo:

- a) Realizar Atendimento Receptivo das ligações externas, visando dar orientações e esclarecimentos aos usuários sobre a situação de abastecimento de água, contas, faturamento, etc;
- b) Prestar informações sobre serviços solicitados à Comusa, como ligações novas, religações, cortes, adequação de nichos, consertos, repavimentações, etc;
- c) Operar e consultar o Sistema Informatizado da Comusa – SISAN (Sistema de Saneamento), repassando as informações corretas e atuais aos Usuários sobre as situações de serviços e abastecimento;
- d) Responder as solicitações de segunda via através do E-mail – segvia@comusa.rs.gov.br
- e) Responder as demandas que chegam da população através do E-mail – atendimento@comusa.rs.gov.br
- f) Operar o atendimento via Chat e responder as demandas que chegam por este canal.
- g) Operar o aplicativo (App) para smartphones, encaminhando avisos aos usuários;
- h) Operar o aplicativo (App) para smartphones, recebendo e respondendo os problemas enviados pelos usuários;
- i) Dar encaminhamento as demandas/problemas recebidos através do aplicativo para smartphones (App);
- j) Orientar os usuários sobre o uso do aplicativo (App) para smartphones;
- k) Operar a ferramenta corporativa de recebimento de WhatsApp;
- l) Dar encaminhamento interno às demandas/problemas recebidos através do WhatsApp corporativo;

- m) Dar encaminhamento às solicitações dos Usuários, através da abertura de Ordens de Serviço – O.S. – dentro do SISAN (Sistema de Saneamento);
- n) Possibilitar o acompanhamento das situações encaminhadas pelos Usuários, registrando nas pastas “Comentários” os atendimentos e encaminhamentos realizados;
- o) Acessar de forma complementar os demais sistemas informatizados, da Comusa – Cadastro Digital e da Prefeitura de Novo Hamburgo – SigamWeb, de forma a qualificar as orientações e informações a serem repassadas aos Usuários;
- p) Realizar Atendimento Ativo, junto aos Usuários dos serviços da Comusa e ao Público em Geral, buscando divulgar campanhas e ações da Autarquia, informações e orientações diversas, solicitando atualização de dados para o cadastro, estabelecendo questionários de satisfação, etc;
- q) Deixar gravações telefônicas, de forma que o Usuário ao entrar em contato com o call-center da Comusa, receba prontamente as informações sobre falta de água na Cidade;
- r) Prestar atendimento aos Usuários com qualidade, respeito e tranquilidade, estando em condições de lidar com situações de tensionamento e questionamentos por parte dos usuários;
- s) Obedecer aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos pela Comusa para o atendimento do call-center;
- t) Buscar com agilidade orientações junto ao Supervisor da Contratada, para as situações diferenciadas e com maior dificuldade de atendimento;
- u) Encaminhar casos específicos e situações complexas para o Supervisor da Contratada a fim de que o mesmo repasse os encaminhamentos para a Gestora do Contrato da Comusa;
- v) Executar outras atividades inerentes ao serviço de tele atendimento.

3.3.2. SUPERVISOR

Além das qualificações já definidas para os tele atendentes, o Supervisor também deverá:

- a) Estar devidamente treinado para a função de supervisor, tendo capacidade de gerenciamento de equipes e tomada de decisões;
- b) Ter responsabilidade pela coordenação e execução dos serviços dos tele atendentes;

- c) Participar de reuniões internas, setoriais e de Diretoria da Comusa, sempre que solicitado;
- d) Atualizar constantemente os tele atendentes sobre novas orientações e informações repassadas pela Comusa;
- e) Aplicar treinamentos, capacitações e atualizações aos tele atendentes de forma permanente;
- f) Propor ações de aperfeiçoamento no tele atendimento;
- g) Acompanhar gravações mediante amostragens;
- h) Comunicar o/a Gestor(a) do Contrato qualquer irregularidade ou anormalidade referente ao serviço, bem como situações que necessitem uma atenção diferenciada por parte da Comusa;
- i) Monitorar on-line, ou por análise das gravações, por amostragem, os atendimentos realizados no Call-center;
- j) Elaborar relatórios mensais com quantidade e duração dos atendimentos, tempo de espera, bem como da quantidade de telefonemas não atendidos;
- k) Entregar para o/a Gestor(a) do Contrato da Comusa os relatórios mensais sobre de atendimento;
- l) Estabelecer contato ágil e direto com o(a) Gestor(a) do Contrato a fim de buscar a qualificação constante do tele atendimento na prestação de serviços ao Usuário;
- m) Seguir as orientações do Manual de Atendimento da COMUSA, acompanhando sua execução junto à equipe de tele atendentes;
- n) Manter-se permanentemente atualizado com as novas versões e atualizações do Manual de Atendimento da Comusa, que forem repassadas à Contratada;
- o) Repassar ao Gestor(a) do Contrato da Comusa, qualquer irregularidade ou fato relevante constatado na execução do objeto;
- p) Executar outras tarefas afins.

3.4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.4.1 Deverá sempre ser mantido o número de postos de atendimentos previstos no contrato, mesmo em situações de férias, atestados, licenças, etc., ficando a CONTRATADA responsável pela substituição dos funcionários que se fizerem necessários.

3.4.2 A jornada de trabalho dos operadores dos postos de atendimentos tele atendentes será de seis horas (6h) diárias por equipe/turno, acordadas pela categoria e sindicato de classe.

3.4.3 Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos humanos com as seguintes qualificações técnicas, requisitos e atribuições atendendo ao perfil especificado abaixo:

- a) **ESCOLARIDADE:** Ensino Médio completo ou comprovadamente estar cursando o último ano do Ensino Médio;
- b) **IDADE:** maior de dezoito (18) anos e estar em dia com o serviço militar (homens);
- c) **CONHECIMENTOS:** noções básicas em microinformática, sistema Windows, pacote Office, Internet e Intranet.
- d) **COMUNICAÇÃO:** ser comunicativo, educado, cordial, ter boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- e) **COMPORTAMENTO:** capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizar frente às situações adversas, que fujam de sua rotina de trabalho; capacidade para obedecer procedimentos e normas rotineiras.

3.4.4 Os operadores dos postos de atendimentos e o/a supervisor serão empregados do quadro da CONTRATADA, alocados nas dependências da Comusa para a prestação dos serviços.

3.4.5 A CONTRATADA deverá organizar e disponibilizar os mecanismos necessários para o controle do início e fim da jornada de trabalho dos tele atendentes, conforme legislação vigente.

3.4.6 Para a execução do serviço de supervisor, a CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos humanos com as seguintes qualificações técnicas, requisitos e atribuições atendendo o perfil especificado abaixo:

- a) Comprovar escolaridade mínima de 2º Grau (Nível médio) completo;
- b) Possuir conhecimentos básicos de informática (Internet, Edição de Texto e Planilha Eletrônica);
- c) Demonstrar clareza e objetividade na linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- d) Ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- e) Possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento de tele atendimento;
- f) Apresentar habilidade de gerenciamento, organização, controle, liderança, desenvolvimento de equipes e relacionamento interpessoal;
- g) Possuir habilidades para monitoramento de atividades e capacidade de avaliação dos tele atendentes;

- h) Ter iniciativa, buscar soluções de melhoria da qualidade dos serviços, agir com discrição e postura ética;
- i) Possuir experiência comprovada na área de supervisão de Call-center;
- j) Possuir treinamento específico em técnicas de tele atendimento, com domínio de tecnologias e procedimentos de gestão atuais.

4. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias úteis para iniciar a operacionalização dos serviços de tele atendimento da COMUSA.

4.2 Informar, em tempo hábil, qualquer motivo que impossibilite a equipe de tele atendentes de assumir o trabalho conforme cronograma estabelecido.

4.3. Fornecer à COMUSA, quando do início da prestação de serviços, cópias dos documentos de Identidade e Carteira de Trabalho dos tele atendentes que irão compor a equipe de trabalho na Comusa.

4.4. Realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e despedida dos tele atendentes.

4.5. Estabelecer o treinamento e capacitação da equipe de tele atendentes, em conformidade com os procedimentos e orientações do Manual de Atendimento da Comusa.

4.6. A CONTRATADA deverá cumprir no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da assinatura do contrato os procedimentos pertinentes à seleção, admissão, treinamentos e capacitações. Após a conclusão dessas etapas será assinada entre as partes a ordem de início dos serviços.

4.7. Na execução dos serviços deverão ser utilizados profissionais rigorosamente selecionados e com treinamento específico para o desempenho de suas atividades.

4.8. As CTPS deverão ser apresentadas ao Setor Financeiro da Comusa, devidamente preenchidas e assinadas juntamente com a relação nominal dos empregados que atuarão na prestação dos serviços.

4.9. A CONTRATADA deverá adotar este procedimento sempre que houver despedida/admissão de novos empregados para prestação dos serviços constantes deste Termo de Referência.

4.10. Ter disponibilidade de mão de obra qualificada a fim de atender eventuais acréscimos solicitados pela COMUSA, conforme previsão no contrato.

4.11. Ter condições de reposição dos empregados, de forma imediata, sempre que houver necessidade de substituição por motivo de faltas, férias, licenças,

demissão, etc, ou por avaliação de necessidade constatada e fundamentada por parte da Comusa, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

4.12. Disponibilizar profissionais devidamente uniformizados e portando identificação profissional (crachás) para os serviços a serem realizados nas dependências da Comusa.

4.13. Impedir que mão de obra com registro de falta disciplinar qualificada como de natureza grave, seja mantida ou retorne às dependências da COMUSA.

4.14. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das atribuições dos seus empregados, controlando diariamente a frequência e a pontualidade dos mesmos.

4.15. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações transmitidas ao supervisor pelo gestor do contrato da COMUSA, quanto ao cumprimento das normas internas regimentais, disciplinares, de segurança e medicina do trabalho sem, contudo, caracterizar ou manter qualquer vínculo empregatício com a COMUSA.

4.16. Relatar à COMUSA toda e qualquer irregularidade observada nos postos de tele atendimento.

4.17. Arcar com a remuneração dos seus empregados, bem como com todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e tributários, multas, indenizações, seguros, assistência médica e social, risco de vida e acidente previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

4.18. Manter durante a vigência do contrato e possíveis prorrogações, as mesmas condições para sua contratação, apresentando mensalmente ao Setor Financeiro da Comusa, nota fiscal/fatura, comprovantes de regularidade fiscal, comprovação do recolhimento do FGTS e INSS dos empregados que irão prestar serviços no Call-center, Relação de Empregados – RE do FGTS e as cópias dos respectivos comprovantes de pagamentos de salários, sem o que, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à COMUSA, para liquidação.

4.19. Fornecer aos seus empregados auxílio-transporte, auxílio alimentação, de acordo com o horário de trabalho e qualquer outro benefício que se torne necessário ao bom e completo desempenho de suas atividades e de acordo com a legislação vigente.

4.20. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas seus empregados quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício da atividade em geral.

4.21. Deixar o posto de trabalho somente após o encerramento de seu turno, salvo em situações de absoluta necessidade, após ter alertado seu supervisor sobre sua emergencialidade.

4.22. Responder por danos, desaparecimento de bens materiais e avarias que venham a ser causados por seus empregados, seja a terceiros ou ao próprio local de prestação dos serviços, desde que comprovada sua responsabilidade.

4.23. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e pessoais causados por seus empregados, dolosa ou culposamente, aos bens da COMUSA e de terceiros.

4.24. Manter em sigilo quaisquer dados e informações prestadas ou fornecidas pela Comusa, inclusive aquelas que a CONTRATADA venha a ter acesso em decorrência dos serviços prestados, não podendo fazer uso das mesmas para qualquer finalidade estranha à prestação dos serviços contratados, sob pena de responder civil e criminalmente por tal descumprimento.

4.25. Em caso que qualquer reclamatória trabalhista proposta contra a Comusa pelos empregados da CONTRATADA, esta deverá comparecer espontaneamente em juízo, reconhecendo sua verdadeira condição de empregadora e substituir a Comusa no processo até a sentença final, respondendo pelos ônus diretos e/ou indiretos de eventual condenação. Esta responsabilidade não cessa após o término ou rescisão do presente contrato.

4.26. Indenizar a terceiros e a Administração Pública, todo e qualquer prejuízo ou dano, decorrente de dolo ou culpa, durante a execução do contrato, ou após o seu término, em conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/93.

4.27. Atribuir a prestação de serviços a profissionais legalmente habilitados e idôneos.

4.28. Assumir perante a Comusa a responsabilidade por todos os serviços realizados pelos operadores dos postos de atendimentos.

4.29. Fornecer, mensalmente, até o quinto (5º) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, relatório gerado com informações disponíveis no sistema SAC, para controle do andamento dos serviços e gestão por parte da Comusa e CONTRATADA.

4.30. Informar qualquer mudança de endereço, telefone, fax ou outros, devendo comunicar ao gestor do contrato da Comusa qualquer alteração de dados.

4.31. Disponibilizar ao gestor do contrato da Comusa um canal de voz e correio eletrônico, para possíveis necessidades de contato.

4.32. Instruir seus empregados a tratar os servidores da contratante com urbanidade e respeito.

4.33. Orientar seus empregados a permanecer sempre adequadamente trajados e asseados no ambiente de trabalho.

4.34. Todas as demais obrigações previstas no Termo de Referência – Anexo I, do Edital do Pregão Presencial nº 014/2017.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA COMUSA

5.1. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com este Termo de Referência e suas cláusulas contratuais.

5.2. Repassar para a CONTRATADA, o Manual de Atendimento da Comusa (duas cópias físicas e uma cópia digital) no início do contrato, e disponibilizando suas atualizações sempre que necessário.

5.3. Fiscalizar junto ao Supervisor da CONTRATADA, o desempenho da equipe de tele atendentes.

5.4. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA para execução dos serviços, dentro da sua jornada de trabalho.

5.5. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Supervisor da CONTRATADA.

5.6. Promover, mediante o Gestor do Contrato da Comusa, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sobre os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de qualquer fato que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA.

5.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições pactuadas no contrato.

5.8. Disponibilizar ambiente de trabalho para alocar o quadro de tele atendentes.

5.9. Disponibilizar equipamentos de informática e central telefônica para o andamento das atividades.

5.10. Disponibilizar acesso aos sistemas informatizados necessários para o uso nas atribuições dos tele atendentes.

5.11. A Coordenação Comercial/DRC da Comusa indicará responsável pelo acompanhamento, fiscalização e gestão deste contrato. Este trabalho não isenta a CONTRATADA das responsabilidades assumidas com a celebração do contrato.

6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1. A Comusa não poderá ter seus serviços prejudicados por falta de pessoal para os postos de atendimentos.

6.2. A CONTRATADA deverá manter seu quadro de empregados sempre aptos e devidamente capacitados para a prestação dos serviços à Comusa.

6.3. A CONTRATADA deverá apresentar a Certidão de Antecedentes Criminais (fornecida pelo Departamento de Polícia Federal) de todos os seus empregados que atuarão na Comusa.

6.4. Após o início das atividades deste objeto, a CONTRATADA deverá efetuar o acompanhamento técnico, operacional, psicológico, incluindo reforços periódicos de motivação e seminários de sensibilização aos tele atendentes que atuarem junto à Comusa.

6.5. A CONTRATADA deverá manter um acompanhamento permanente sobre o desempenho do seus funcionários, monitorando os índices de produtividade, tempo de atendimento, encaminhamentos e satisfação, bem como sugerindo ações corretivas.

6.6. A LICITANTE vencedora terá um prazo de até 30 (trinta) dias úteis, após a data da assinatura do contrato para, recrutar, selecionar e apresentar seu quadro de empregados que prestarão serviços à Comusa, assim como promover a capacitação das soluções e conhecimentos utilizados na Comusa, sem ônus para a Autarquia. Após esta etapa será assinado entre as partes a ordem de início da prestação dos serviços. Os serviços contratados serão remunerados a contar da data de assinatura da ordem de início das operações de tele atendimentos pela CONTRATADA, sendo pago no mês subsequente à prestação dos serviços.

6.7. A capacitação inicial aos operadores dos postos de atendimentos e supervisor deverá ser realizada antes do início dos trabalhos e deverá ter carga horária mínima de quarenta e oito (48) horas, abordando os seguintes temas:

- a) Funções e Conceitos do Serviço Público;
- b) Técnicas de Atendimento ao Público;
- c) Trabalho em Equipe;
- d) Perfil do Profissional de Atendimento
- e) O Processo de Comunicação: Níveis, Componentes e Interferências;
- f) Construção de Empatia;
- g) Tipos de Perfis Comportamentais dos Usuários;
- h) Solução de Problemas de Usuários e Habilidades de Negociação;
- i) Ética Profissional;
- j) Etiqueta ao telefone;
- k) Técnicas de Controle de Conversa;
- l) Métodos para o Atendimento de Situações de Conflito;
- m) Dicção e Oratória;
- n) Habilidades de Comunicação Interpessoais;
- o) Qualificação no SISAN, Sistema de Saneamento, da Comusa (abordagem conjunta entre CONTRATADA e COMUSA);

p) Abordagens Ativas e Receptivas.

6.8. Além da capacitação inicial, a CONTRATADA deverá realizar no mínimo 02 (duas) atualizações e capacitações anuais da equipe de tele atendentes. Estas capacitações serão cobradas e fiscalizadas pelo gestor do contrato.

6.9. Os treinamentos devem ocorrer fora do horário de expediente, devidamente registrados, com comprovação apresentada a Comusa.

6.10. Fica a cargo da CONTRATADA todos os custos de treinamento de seu empregados, com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades;

6.11. A CONTRATADA será inteiramente responsável pelo pagamento e o cumprimento da legislação trabalhista no tocante a execução de serviços noturnos e de atividades consideradas insalubres, penosas e de periculosidade assumindo os referidos adicionais, se for o caso;

6.12. Fica proibido aos tele atendentes, dentro do horário de atendimento, o uso pessoal de celular, envio e recebimento de SMS, whatsapp e e-mail particular.

6.13. O acesso à internet será liberado conforme necessidades de trabalho, e em conformidade com o gestor do contrato da Comusa.

6.14. A CONTRATADA deverá fornecer armários para os pertences particulares de seus empregados que prestarão serviços à Comusa.

6.15. A Licitante deverá apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, feita por no mínimo 1 (um) atestado fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

6.16. É vedada a subcontratação, bem como o consórcio.

7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1. O prazo de vigência do contrato é de doze (12) meses, contados da data de assinatura entre as partes, da ordem de início da prestação dos serviços, podendo ser prorrogado, por mútuo acordo entre as partes, mediante termo aditivo, por iguais e sucessivos períodos, observado o limite legal de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, II, da Lei Federal nº. 8.666/93.

7.2. Caso a CONTRATADA venha a não ter interesse em renovação do contrato, esta deverá comunicar a COMUSA com antecedência de noventa (90) dias do encerramento do contrato, através de correspondência protocolada.

7.3. O presente contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela COMUSA.

8. DO VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. Os valores apresentados para atender ao objeto deverão estar expressos em REAIS (R\$) e serão finais, incluídos todos os encargos a eles inerentes, tais como taxas, deslocamentos, impostos, encargos sociais e trabalhistas, seguros, bem como qualquer valor que possa incidir direta ou indiretamente nos custos do objeto licitado, incluindo as atividades em domingos e feriados.

8.2. Os serviços contratados serão remunerados a contar da data de assinatura da ordem de início das operações de tele atendimentos pela CONTRATADA, sendo pago no mês subsequente à prestação dos serviços.

8.3. Os eventuais custos com seleção de pessoal, admissão, capacitação e demais necessidades, até o início das operações de tele atendimento são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

8.4. O pagamento do serviço executado pela CONTRATADA será efetuado em parcelas mensais, não admitido o pagamento antecipado sob qualquer hipótese.

8.5. O pagamento dos salários dos empregados da CONTRATADA não está condicionado ao recebimento da nota fiscal/fatura pela COMUSA, e deverá ser efetuado até o quinto (5º) dia útil, em horário bancário, do mês posterior ao da prestação do serviço;

8.6. Qualquer situação de faltas ao serviço onde não haja reposição de tele atendentes por parte da CONTRATADA sofrerá os respectivos descontos nas parcelas mensais, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis;

8.7. O pagamento de cada parcela será efetuado em nome da CONTRATADA em até vinte (20) dias após o recebimento da nota fiscal/fatura relativo aos serviços prestados no mês anterior, devendo estar devidamente atestada pelo gestor do contrato da Comusa.

8.8. O pagamento da nota fiscal/fatura está condicionado à apresentação da comprovação de regularidade fiscal da CONTRATADA, além da:

8.8.1. Comprovação do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social) correspondentes ao mês da última nota fiscal/fatura vencida compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados na forma do § 4º do art. 31 da Lei nº 8.212/91, com redação dada pela Lei nº 9.032/95.

8.8.2. Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pela COMUSA.

9. REPACTUAÇÃO

9.1. Será admitida, por solicitação formal da CONTRATADA, a repactuação dos valores dos serviços com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um (1) ano, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada.

9.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

9.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação. As demais somente serão admitidas no prazo mínimo de um (1) ano a contar da primeira repactuação.

9.4. A repactuação deverá ser pleiteada até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

9.4.1. Nas situações abaixo relacionadas, o contrato poderá ser prorrogado e o instrumento de aditamento da prorrogação poderá conter cláusula - por solicitação da CONTRATADA, acompanhada das devidas justificativas, desde que não tenha dado causa para o descumprimento do prazo estabelecido neste item para solicitação de repactuação, ou por interesse da Administração, devidamente justificado – prevendo a possibilidade de repactuação pretérita com efeitos financeiros desde a data estabelecida no acordo ou convenção coletiva de trabalho ou sentença normativa que alterou o salário da categoria profissional:

- a) Se o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho não tiver sido registrado até a data da prorrogação contratual;
- b) Se o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho for registrado ou procedido a solicitação de repactuação, em data próxima à da prorrogação contratual, no caso em que o processamento da repactuação poderá, justificadamente, prejudicar a prorrogação;
- c) Ou qualquer outra situação em que a CONTRATADA, comprovadamente, não tiver dado causa para que a solicitação de repactuação não tenha sido feita no prazo estabelecido neste item, ou que haja interesse da COMUSA.

9.5. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta (60) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos. Este prazo ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela COMUSA para a comprovação da variação dos custos.

9.6. A COMUSA poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

9.7. A COMUSA deverá assegurar-se de que os preços repactuados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

9.8. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

9.9. A demonstração analítica será apresentada em conformidade com as Planilhas de Custos e Formação de Preços.

10. CUSTOS RELATIVOS À MÃO DE OBRA

10.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional, o interregno mínimo de um (1) ano para a primeira repactuação será contado da data de vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo à categoria profissional abrangida pelo contrato.

10.2. A CONTRATADA terá o prazo de trinta (30) dias entre a data do registro da Convenção Coletiva de Trabalho no Ministério do Trabalho e Emprego e a solicitação da repactuação para fazer jus à repactuação retroativa. Caso não o faça, a vigência da repactuação será a partir da data da solicitação.

10.3. As repactuações serão precedidas de solicitação formal da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

10.4. A CONTRATADA deverá exercer o direito à repactuação, pleiteando o reconhecimento deste perante a COMUSA, a partir do terceiro (3º) dia da data do registro, no órgão regional do Ministério do Trabalho e Emprego, do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato.

10.5. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

10.6. A repactuação para reajuste do contrato, em razão de novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa, deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

10.7. Os valores resultantes de dissídio coletivo estarão sujeitos a repactuação, desde que haja alteração no piso da categoria e sua incidência seja comprovada, sendo no mesmo percentual concedido a título de dissídio, acordo ou convenção coletiva.

10.8. Os valores referentes ao vale/auxílio transporte, estarão sujeitos ao reequilíbrio-econômico financeiro, desde que haja alteração no valor da tarifa do transporte coletivo decretado pela administração pública municipal.

10.9. A repactuação que ocorrer a partir do segundo ano de vigência do contrato terá o percentual do item “aviso prévio trabalhado” zerado, visto que este custo é pago integralmente no primeiro ano de contrato.

11. DOS CUSTOS SUJEITOS À VARIAÇÃO DE PREÇOS DO MERCADO

11.1. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado, tais como materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, o interregno mínimo de um (1) ano para a primeira repactuação será contado da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

11.2. Para a concessão de repactuação, referente exclusivamente ao aumento de custos dos insumos (uniformes e materiais/equipamentos), valores estes não oriundos de dissídio coletivo, serão reajustados anualmente pelo INPC, ou em caso de sua extinção, por índice que o substitua.

12. ADJUDICAÇÃO DO CONTRATO

12.2. Menor valor global.

13. PLANILHA ORÇAMENTÁRIA E PLANILHA DE CUSTOS E FORMATAÇÃO DE PREÇOS PARA O FORNECIMENTO CONTÍNUO E QUALIFICADO DE MÃO DE OBRA PARA OS POSTOS DE ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS, RECEPTIVOS E ATIVOS, NAS DEPENDÊNCIAS DA COMUSA.

13.1. PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

Item	Descrição	Quantidade (meses)	Unid.	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)
01	Contratação conforme objeto e demais especificações deste Termo de	12	Mês		

Pregão Presencial nº 014/2017 – Serviço de atendimento ao cliente

Referência.				
-------------	--	--	--	--

ativos¹ (objeto) – prever o tele atendimento ativo direcionado aos Usuários da Comusa e Público em Geral, para divulgação de informações, ações e orientações na área do saneamento, bem como na atualização de dados cadastrais, pesquisas de satisfação, etc.

ANEXO II
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA
PROPOSTA COMERCIAL

DADOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS:

Empresa:	
CNPJ:	
Endereço:	
Cidade:	Estado:
Telefone:	Fax:
E-mail:	
Pessoa para contato:	
Telefone da pessoa para contato:	
Prazo de execução dos serviços: 12 meses, contados da assinatura do contrato, prorrogáveis na mesma forma do art. 57, inc. II da Lei 8.666/93.	
Prazo de garantia dos serviços: mínimo de 12 meses, prorrogáveis	
Prazo de validade da proposta: mínimo de 60 dias	
Responsável(eis) para firmar contrato:	

Pregão Presencial nº	
Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)	
A - Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B - Município/UF	
C - Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D - Nº de meses de execução contratual	

NOTAS:

1. O MODELO DE PLANILHA CONSTANTE DESTA ANEXO É DE USO OBRIGATÓRIO.
2. Poderá ser excluído o item cuja exigência tenha sido dispensada por disposição legal (citar qual) ou que não seja pertinente ao ramo de atividade da licitante, devendo, neste caso, conter informações explicativas, bem como acrescentar itens pertinentes ao ramo de atividade ou exigido por lei.
3. A omissão na planilha de custos de outros itens obrigatórios por lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo será entendida como terem sido incluídos tais itens na rubrica “Custos indiretos” (despesas administrativas e lucro), sem prejuízo para a análise da exequibilidade da proposta.

4. Na planilha deverá constar para cada item a **memória de cálculo** (fórmula utilizada).
5. Deverá constar anexo à planilha, a **Convenção Coletiva de Trabalho vigente** utilizada.
6. Deverá estar anexa à planilha relação detalhada dos insumos com os seus respectivos valores
7. No momento da análise da exequibilidade da proposta pela COMUSA, a Planilha de Custos e Formação de Preços poderá sofrer ajustes e correções desde que não ultrapasse o valor global da proposta.

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário normativo da categoria profissional	R\$
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	XXXXXXXXXXXXXXXX
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	___ / ___ / ___
5	Regime de Tributação	

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar/Plano de Saúde	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS (uniformes e outros)

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de Consumo	
C	Equipamentos (Depreciação)	
D	Outros (especificar)	
Total de Insumos Diversos:		

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições**

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI OU SESC		
C	SENAI OU SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)		
H	SEBRAE		
Total			

Nota (1): Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota (2): Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
Subtotal			
B	Incidência dos encargos previstos no Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) salário		
Total			

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
Total			

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado		
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio trabalhado		
Total:			

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		

D	Ausências legais		
E	Ausência por acidente de trabalho		
F	Outros (especificar)		
	Subtotal		
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição do profissional ausente		
	Total:		

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	
4.2	13º (décimo-terceiro) salário	
4.3	Afastamento Maternidade	
4.4	Custo de Rescisão	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	
4.6	Outros (Especificar)	
	Total:	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais (especificar)		
C.2	Tributos Estaduais (especificar)		
C.3	Tributos Municipais (especificar)		
C.4	Outros Tributos (especificar)		
	Total		

Nota(1): Custos indiretos, tributos e lucro por empregado.

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

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes e outros).	
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	
	Subtotal (A + B + C + D):	
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
	Valor total por empregado	

VALOR TOTAL

Valor Total Mensal (R\$)	
Valor Global para 12 meses (R\$)	

Valor global (por extenso): _____.

Data, carimbo e assinatura da licitante _____/_____/_____ Assinatura e carimbo
--

ANEXO III
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA
MODELO DE DECLARAÇÃO PARA FINS DE ATENDIMENTO AO EXIGIDO NO ITEM 4
– SUBITEM 4.2, “c” DESTE EDITAL

DECLARAÇÃO

A empresa (razão social) _____,
inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu
representante legal o(a) Sr(a) _____,
portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____,
_____ **DECLARA**, sob as penas da lei, em atendimento ao
disposto no inciso VII do art. 4º da Lei Federal nº 10.520/02, **que cumpre plenamente os**
requisitos de habilitação exigidos no item 7 deste **Pregão Presencial nº 014/2017**.

Declara que a sua atual condição empresarial se enquadra em:

- Microempresa
 Empresa de Pequeno Porte
 Outra

Em caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, deverão ser informadas as
eventuais restrições em sua regularidade fiscal, se existirem:

(Local e data): _____

(Representante legal): _____

ANEXO IV
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO V DO ART. 27 DA
LEI FEDERAL Nº. 8.666/93 (MÃO DE OBRA DE MENORES)

Pregão Presencial Nº. 014/2017 – COMUSA

A empresa (razão social) _____,
inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu
representante legal o(a) Sr(a) _____,
portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____,
_____, **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da
Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº. 9.854, de 27 de
outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso
ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (___).
(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

(Local e data): _____

(Representante legal): _____
(assinatura)

ANEXO V
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA
MODELO DE TERMO DE GARANTIA

TERMO DE GARANTIA

Pregão Presencial nº. 014/2017 – COMUSA

_____, inscrita no CNPJ sob o nº. _____, por intermédio de seu representante legal, Sr. (a). _____, portador(a) da carteira de identidade nº. _____ e inscrito no CPF sob o nº. _____, para fins e efeitos da Lei Federal nº. 8.666/93, combinada com a Lei nº. 8.078/90, DECLARA:

1. Sem prejuízo da responsabilidade penal a que vier dar causa, a **CONTRATADA** dá garantia do(s) serviço(s), pelo prazo de no mínimo 12 (doze) meses, consoante dispõe a Lei nº. 8.078/90, contados da data de assinatura do contrato, durante o qual subsistirá sua responsabilidade:

- a) pela solidez, segurança e quantidade do objeto contratado;
- b) pela eleição e emprego dos insumos e/ou matérias-primas utilizadas;
- c) pelos danos pessoais e materiais causados à **COMUSA** e aos seus empregados, bem assim a terceiros em geral, por empregados ou prepostos da **CONTRATADA**, verificados durante a vigência da contratação, ou dela decorrentes;
- d) pelo pagamento de todas as quantias devidas e/ou decorrentes de mão de obra, materiais, tributos, serviços de terceiros, obrigações trabalhistas e previdenciárias, deslocamentos, transporte e descarga, alimentação, instalações, equipamentos, seguros, licenças, dentre outros, pertinentes à execução do objeto contratado, à sua substituição e a reparação do mesmo;
- e) pelos defeitos e imperfeições verificados nos produtos/serviços prestados – total e/ou parcialmente, não relacionados com a segurança e solidez do objeto contratado;
- f) pelos danos causados por fato do produto/serviço ou vício oculto, a contar da verificação do dano.

2. A garantia implica em imediata substituição do produto/serviço que não atender às especificações exigidas, sem qualquer ônus para a **COMUSA**, bem assim imediato ressarcimento de todo e qualquer dano causado à **COMUSA** e/ou aos seus empregados.

3. O prazo para reparação dos defeitos, danos, riscos, imperfeições e/ou substituições, será definido pela Equipe Técnica da COMUSA, considerando a gravidade, complexidade e potencialidade de risco dos prejuízos ocorridos.

4. No caso de prorrogação contratual, o prazo de garantia será automaticamente renovado.

Novo Hamburgo, _____ de _____ de 2017.

(Representante legal): _____
(Carimbo e assinatura)

ANEXO VI
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA
MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

(Papel timbrado da empresa)

ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

Ref.: PREGÃO PRESENCIAL nº. 014/2017 – COMUSA

O(s) Sr(s). _____,
identidade(s) nº _____, na qualidade de
representante(s) da empresa _____ e, no
caso desta sagrar-se vencedora da licitação em epígrafe, pela futura contratação de
empresa especializada para o fornecimento de mão de obra, visando à prestação mensal
de Serviços de Atendimento ao Cliente - SAC, a serem executados nas dependências da
COMUSA, vem pela presente, informar que efetuou visita técnica no local e que está
ciente das condições a serem enfrentadas durante a execução dos serviços, bem como
das exigências e especificações contidas no Edital, não cabendo qualquer alegação
posterior de desconhecimento sobre o assunto.

Novo Hamburgo, (data em que foi realizada a visita técnica)

Assinatura(s) do(s) representante(s) da empresa

(Assinatura e carimbo do Gestor do Contrato)

ANEXO VII
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA
MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DAS CONDIÇÕES DAS ÁREAS DE
TRABALHO

(Papel timbrado da empresa)

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DAS CONDIÇÕES DAS ÁREAS DE TRABALHO

Ref.: PREGÃO PRESENCIAL nº. 014/2017 – COMUSA

O abaixo-assinado, na qualidade de representante da empresa _____ vem pelo presente informar que optou em não realizar visita técnica às áreas de trabalho, e que está ciente das condições a serem enfrentadas durante a execução dos serviços, bem como das exigências e especificações contidas no Termo de Referência, não cabendo qualquer alegação posterior de desconhecimento sobre o assunto, no que diz respeito a prestação de Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, a serem executados nas dependências da COMUSA - Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo/RS.

Novo Hamburgo, ___/___/2017.

Assinatura(s) e carimbo(s) do(s) responsável(eis) da empresa

ANEXO VIII
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014/2017 – COMUSA
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

MINUTA – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

COMUSA – SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO, pessoa jurídica de direito público interno, sob a forma de Autarquia Municipal, sediada à Av. Coronel Travassos, nº. 287, Bairro Rondônia, no município de Novo Hamburgo/RS, inscrita no CNPJ sob o nº. 09.509.569/0001-51, aqui representada por seu Diretor-Geral, Eng.º Silvio Paulo Klein e por sua Diretora Administrativo-Financeira, Michele Fabíola Martins, doravante denominada, abreviadamente, **COMUSA**, e _____, pessoa jurídica, estabelecida à Av/Rua _____, nº. _____, Bairro _____, na cidade de _____/_____, inscrita no CNPJ sob o nº. _____, aqui representada por seu representante legal/diretor/sócio-administrador/procurador, Sr.(a) _____, adiante denominada, simplesmente, **CONTRATADA**.

As partes acima qualificadas, pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, têm entre si justo e acertado este Contrato para **prestação de serviços**, nos termos autorizados pelas Leis Federais nº. 10.520/02 e 8.666/93, mediante as cláusulas e condições a seguir elencadas:

PRIMEIRA: DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa para a **prestação mensal de Serviços de Atendimento ao Cidadão - SAC** nas dependências da **COMUSA**, conforme as especificações contidas no **ANEXO I do Edital**, bem como demais exigências relativas ao **Pregão Presencial n.º 014/2017 e seus demais ANEXOS**, e a **Proposta apresentada pela CONTRATADA** conforme especificações técnicas e quantidades descritas no ANEXO I – Termo de Referência.

SEGUNDA: DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Para todos os efeitos legais, visando à exata caracterização do objeto contratual, além de estabelecer procedimentos e normas decorrentes das obrigações ora contraídas, bem assim elencar as responsabilidades da **CONTRATADA**, integra este contrato, como se nele estivessem transcritos, com todos os seus anexos, os seguintes documentos:

- a) Pregão Presencial nº. 014/2017, com todos os seus Anexos;
- b) Proposta da **CONTRATADA**;
- c) Requisição nº 104.650.

2.2. Os documentos referidos no presente item são considerados suficientes para, em complemento a este contrato, definir a sua extensão, as suas obrigações, e, desta forma, reger a execução do objeto contratado.

TERCEIRA: DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de teleatendimento serão prestados dentro das instalações da **COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo**, podendo ser situada na Sede (ETA) ou em outro local designado pela Autarquia, em Novo Hamburgo/RS – Brasil.

3.2. DOS HORÁRIOS E ESCALAS DOS POSTOS DE ATENDIMENTOS

3.2.1. POSTOS DE ATENDIMENTOS

Os serviços de tele atendimento serão prestados de segunda à sexta das 06h às 24h, aos sábados das 06h às 24h e haverá a necessidade de escala de três (3) postos de atendimento com dezoito (18) horas de atendimentos das 6h às 24h. Para esta previsão, os custos para atendimentos em domingos e feriados deverão estar diluídos na proposta comercial.

Serão sete (7) postos de atendimentos de Segunda à Sexta-feira, sendo que dentre estes, três (3) atenderão também aos sábados e três (3) atenderão Domingos e Feriados.

Faz-se necessário garantir o número operadores para compor os Postos de Atendimentos (doravante designados por PA ou PAs), conforme tabela abaixo:

HORÁRIOS	PAs 2ªfeira – 6ªfeira						PAs Sábados			PA Domingo/ Feriados		
06h – 07h	█						█			█		
07h - 08h	█						█			█		
08h – 09h	█	█					█			█		
09h – 10h	█	█	█				█			█		
10h – 11h	█	█	█				█			█		
11h – 12h	█	█	█				█			█		
12h – 13h		█	█	█				█			█	
13h – 14h		█	█	█				█			█	
14h – 15h			█	█	█			█			█	
15h – 16h				█	█			█			█	
16h – 17h				█	█			█			█	
17h – 18h				█	█	█		█			█	
18h – 19h					█	█	█		█			█
19h – 20h						█	█		█			█
20h – 21h							█	█		█		█
21h – 22h								█	█		█	█
22h – 23h								█	█		█	█
23h – 24h								█	█		█	█

3.2.2. SUPERVISOR

Os serviços de supervisão deverão ser disponibilizados de forma a garantir o cumprimento do objeto, quer através de controles de presença da equipe do tele atendimento, capacitações e orientações à equipe, quer através do cumprimento dos contatos das pessoas designadas pela COMUSA para a consecução do objeto deste Termo de Referência.

3.3. DOS SERVIÇOS

3.3.1. TELE ATENDENTES

Os tele atendentes deverão estar aptos a prestar os Serviços de Atendimento aos Usuários da COMUSA e Público Geral, descritos abaixo:

- a) Realizar Atendimento Receptivo das ligações externas, visando dar orientações e esclarecimentos aos usuários sobre a situação de abastecimento de água, contas, faturamento, etc;
- b) Prestar informações sobre serviços solicitados à Comusa, como ligações novas, religações, cortes, adequação de nichos, consertos, repavimentações, etc;
- c) Operar e consultar o Sistema Informatizado da Comusa – SISAN (Sistema de Saneamento), repassando as informações corretas e atuais aos Usuários sobre as situações de serviços e abastecimento;
- d) Responder as solicitações de segunda via através do E-mail – segvia@comusa.rs.gov.br
- e) Responder as demandas que chegam da população através do E-mail – atendimento@comusa.rs.gov.br
- f) Operar o atendimento via Chat e responder as demandas que chegam por este canal.
- g) Operar o aplicativo (App) para smartphones, encaminhando avisos aos usuários;
- h) Operar o aplicativo (App) para smartphones, recebendo e respondendo os problemas enviados pelos usuários;
- i) Dar encaminhamento as demandas/problemas recebidos através do aplicativo para smartphones (App);
- j) Orientar os usuários sobre o uso do aplicativo (App) para smartphones;
- k) Operar a ferramenta corporativa de recebimento de WhatsApp;
- l) Dar encaminhamento interno às demandas/problemas recebidos através do WhatsApp corporativo;
- m) Dar encaminhamento às solicitações dos Usuários, através da abertura de Ordens de Serviço – O.S. – dentro do SISAN (Sistema de Saneamento);
- n) Possibilitar o acompanhamento das situações encaminhadas pelos Usuários, registrando nas pastas “Comentários” os atendimentos e encaminhamentos realizados;
- o) Acessar de forma complementar os demais sistemas informatizados, da Comusa – Cadastro Digital e da Prefeitura de Novo Hamburgo – SigamWeb, de forma a qualificar as orientações e informações a serem repassadas aos Usuários;
- p) Realizar Atendimento Ativo, junto aos Usuários dos serviços da Comusa e ao Público em Geral, buscando divulgar campanhas e ações da Autarquia, informações e orientações diversas, solicitando atualização de dados para o cadastro, estabelecendo questionários de satisfação, etc;
- q) Deixar gravações telefônicas, de forma que o Usuário ao entrar em contato com o call-center da Comusa, receba prontamente as informações sobre falta de água na Cidade;

- r) Prestar atendimento aos Usuários com qualidade, respeito e tranquilidade, estando em condições de lidar com situações de tensionamento e questionamentos por parte dos usuários;
- s) Obedecer aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos pela Comusa para o atendimento do call-center;
- t) Buscar com agilidade orientações junto ao Supervisor da Contratada, para as situações diferenciadas e com maior dificuldade de atendimento;
- u) Encaminhar casos específicos e situações complexas para o Supervisor da Contratada a fim de que o mesmo repasse os encaminhamentos para a Gestora do Contrato da Comusa;
- v) Executar outras atividades inerentes ao serviço de tele atendimento.

3.3.2. SUPERVISOR

Além das qualificações já definidas para os tele atendentes, o Supervisor também deverá:

- a) Estar devidamente treinado para a função de supervisor, tendo capacidade de gerenciamento de equipes e tomada de decisões;
- b) Ter responsabilidade pela coordenação e execução dos serviços dos tele atendentes;
- c) Participar de reuniões internas, setoriais e de Diretoria da Comusa, sempre que solicitado;
- d) Atualizar constantemente os tele atendentes sobre novas orientações e informações repassadas pela Comusa;
- e) Aplicar treinamentos, capacitações e atualizações aos tele atendentes de forma permanente;
- f) Propor ações de aperfeiçoamento no tele atendimento;
- g) Acompanhar gravações mediante amostragens;
- h) Comunicar o/a Gestor(a) do Contrato qualquer irregularidade ou anormalidade referente ao serviço, bem como situações que necessitem uma atenção diferenciada por parte da Comusa;
- i) Monitorar on-line, ou por análise das gravações, por amostragem, os atendimentos realizados no Call-center;
- j) Elaborar relatórios mensais com quantidade e duração dos atendimentos, tempo de espera, bem como da quantidade de telefonemas não atendidos;
- k) Entregar para o/a Gestor(a) do Contrato da Comusa os relatórios mensais sobre de atendimento;
- l) Estabelecer contato ágil e direto com o(a) Gestor(a) do Contrato a fim de buscar a qualificação constante do tele atendimento na prestação de serviços ao Usuário;
- m) Seguir as orientações do Manual de Atendimento da COMUSA, acompanhando sua execução junto à equipe de tele atendentes;
- n) Manter-se permanentemente atualizado com as novas versões e atualizações do Manual de Atendimento da Comusa, que forem repassadas à Contratada;
- o) Repassar ao Gestor(a) do Contrato da Comusa, qualquer irregularidade ou fato relevante constatado na execução do objeto;
- p) Executar outras tarefas afins.

3.4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.4.1 Deverá sempre ser mantido o número de postos de atendimentos previstos no contrato, mesmo em situações de férias, atestados, licenças, etc., ficando a CONTRATADA responsável pela substituição dos funcionários que se fizerem necessários.

3.4.2 A jornada de trabalho dos operadores dos postos de atendimentos tele atendentes será de seis horas (6h) diárias por equipe/turno, acordadas pela categoria e sindicato de classe.

3.4.3 Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos humanos com as seguintes qualificações técnicas, requisitos e atribuições atendendo ao perfil especificado abaixo:

- a) ESCOLARIDADE: Ensino Médio completo ou comprovadamente estar cursando o último ano do Ensino Médio;
- b) IDADE: maior de dezoito (18) anos e estar em dia com o serviço militar (homens);
- c) CONHECIMENTOS: noções básicas em microinformática, sistema Windows, pacote Office, Internet e Intranet.
- d) COMUNICAÇÃO: ser comunicativo, educado, cordial, ter boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- e) COMPORTAMENTO: capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizar frente às situações adversas, que fujam de sua rotina de trabalho; capacidade para obedecer procedimentos e normas rotineiras.

3.4.4 Os operadores dos postos de atendimentos e o/a supervisor serão empregados do quadro da CONTRATADA, alocados nas dependências da Comusa para a prestação dos serviços.

3.4.5 A CONTRATADA deverá organizar e disponibilizar os mecanismos necessários para o controle do início e fim da jornada de trabalho dos tele atendentes, conforme legislação vigente.

3.4.6 Para a execução do serviço de supervisor, a CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos humanos com as seguintes qualificações técnicas, requisitos e atribuições atendendo o perfil especificado abaixo:

- k) Comprovar escolaridade mínima de 2º Grau (Nível médio) completo;
- l) Possuir conhecimentos básicos de informática (Internet, Edição de Texto e Planilha Eletrônica);
- m) Demonstrar clareza e objetividade na linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- n) Ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- o) Possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento de tele atendimento;
- p) Apresentar habilidade de gerenciamento, organização, controle, liderança, desenvolvimento de equipes e relacionamento interpessoal;
- q) Possuir habilidades para monitoramento de atividades e capacidade de avaliação dos tele atendentes;

- r) Ter iniciativa, buscar soluções de melhoria da qualidade dos serviços, agir com discrição e postura ética;
- s) Possuir experiência comprovada na área de supervisão de Call-center;
- t) Possuir treinamento específico em técnicas de tele atendimento, com domínio de tecnologias e procedimentos de gestão atuais.

QUARTA: DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias úteis para iniciar a operacionalização dos serviços de tele atendimento da COMUSA.

4.2 Informar, em tempo hábil, qualquer motivo que impossibilite a equipe de tele atendentes de assumir o trabalho conforme cronograma estabelecido.

4.3. Fornecer à COMUSA, quando do início da prestação de serviços, cópias dos documentos de Identidade e Carteira de Trabalho dos tele atendentes que irão compor a equipe de trabalho na Comusa.

4.4. Realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e despedida dos tele atendentes.

4.5. Estabelecer o treinamento e capacitação da equipe de tele atendentes, em conformidade com os procedimentos e orientações do Manual de Atendimento da Comusa.

4.6. A CONTRATADA deverá cumprir no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da assinatura do contrato os procedimentos pertinentes à seleção, admissão, treinamentos e capacitações. Após a conclusão dessas etapas será assinada entre as partes a ordem de início dos serviços.

4.7. Na execução dos serviços deverão ser utilizados profissionais rigorosamente selecionados e com treinamento específico para o desempenho de suas atividades.

4.8. As CTPS deverão ser apresentadas ao Setor Financeiro da Comusa, devidamente preenchidas e assinadas juntamente com a relação nominal dos empregados que atuarão na prestação dos serviços.

4.9. A CONTRATADA deverá adotar este procedimento sempre que houver despedida/admissão de novos empregados para prestação dos serviços constantes deste Termo de Referência.

4.10. Ter disponibilidade de mão de obra qualificada a fim de atender eventuais acréscimos solicitados pela COMUSA, conforme previsão no contrato.

4.11. Ter condições de reposição dos empregados, de forma imediata, sempre que houver necessidade de substituição por motivo de faltas, férias, licenças, demissão, etc, ou por avaliação de necessidade constatada e fundamentada por parte da Comusa, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

4.12. Disponibilizar profissionais devidamente uniformizados e portando identificação profissional (crachás) para os serviços a serem realizados nas dependências da Comusa.

4.13. Impedir que mão de obra com registro de falta disciplinar qualificada como de natureza grave, seja mantida ou retorne às dependências da COMUSA.

4.14. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das atribuições dos seus empregados, controlando diariamente a frequência e a pontualidade dos mesmos.

4.15. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações transmitidas ao supervisor pelo gestor do contrato da COMUSA, quanto ao cumprimento das normas internas regimentais, disciplinares, de segurança e medicina do trabalho sem, contudo, caracterizar ou manter qualquer vínculo empregatício com a COMUSA.

4.16. Relatar à COMUSA toda e qualquer irregularidade observada nos postos de tele atendimento.

4.17. Arcar com a remuneração dos seus empregados, bem como com todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e tributários, multas, indenizações,

seguros, assistência médica e social, risco de vida e acidente previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

4.18. Manter durante a vigência do contrato e possíveis prorrogações, as mesmas condições para sua contratação, apresentando mensalmente ao Setor Financeiro da Comusa, nota fiscal/fatura, comprovantes de regularidade fiscal, comprovação do recolhimento do FGTS e INSS dos empregados que irão prestar serviços no Call-center, Relação de Empregados – RE do FGTS e as cópias dos respectivos comprovantes de pagamentos de salários, sem o que, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à COMUSA, para liquidação.

4.19. Fornecer aos seus empregados auxílio-transporte, auxílio alimentação, de acordo com o horário de trabalho e qualquer outro benefício que se torne necessário ao bom e completo desempenho de suas atividades e de acordo com a legislação vigente.

4.20. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas seus empregados quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício da atividade em geral.

4.21. Deixar o posto de trabalho somente após o encerramento de seu turno, salvo em situações de absoluta necessidade, após ter alertado seu supervisor sobre sua emergencialidade.

4.22. Responder por danos, desaparecimento de bens materiais e avarias que venham a ser causados por seus empregados, seja a terceiros ou ao próprio local de prestação dos serviços, desde que comprovada sua responsabilidade.

4.23. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e pessoais causados por seus empregados, dolosa ou culposamente, aos bens da COMUSA e de terceiros.

4.24. Manter em sigilo quaisquer dados e informações prestadas ou fornecidas pela Comusa, inclusive aquelas que a CONTRATADA venha a ter acesso em decorrência dos serviços prestados, não podendo fazer uso das mesmas para qualquer finalidade estranha à prestação dos serviços contratados, sob pena de responder civil e criminalmente por tal descumprimento.

4.25. Em caso que qualquer reclamatória trabalhista proposta contra a Comusa pelos empregados da CONTRATADA, esta deverá comparecer espontaneamente em juízo, reconhecendo sua verdadeira condição de empregadora e substituir a Comusa no processo até a sentença final, respondendo pelos ônus diretos e/ou indiretos de eventual condenação. Esta responsabilidade não cessa após o término ou rescisão do presente contrato.

4.26. Indenizar a terceiros e a Administração Pública, todo e qualquer prejuízo ou dano, decorrente de dolo ou culpa, durante a execução do contrato, ou após o seu término, em conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/93.

4.27. Atribuir a prestação de serviços a profissionais legalmente habilitados e idôneos.

4.28. Assumir perante a Comusa a responsabilidade por todos os serviços realizados pelos operadores dos postos de atendimentos.

4.29. Fornecer, mensalmente, até o quinto (5º) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, relatório gerado com informações disponíveis no sistema SAC, para controle do andamento dos serviços e gestão por parte da Comusa e CONTRATADA.

4.30. Informar qualquer mudança de endereço, telefone, fax ou outros, devendo comunicar ao gestor do contrato da Comusa qualquer alteração de dados.

4.31. Disponibilizar ao gestor do contrato da Comusa um canal de voz e correio eletrônico, para possíveis necessidades de contato.

4.32. Instruir seus empregados a tratar os servidores da contratante com urbanidade e respeito.

4.33 Orientar seus empregados a permanecer sempre adequadamente trajados e asseados no ambiente de trabalho.

QUINTA: RESPONSABILIDADES DA COMUSA

- 5.1.** Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com este Termo de Referência e suas cláusulas contratuais.
- 5.2.** Repassar para a CONTRATADA, o Manual de Atendimento da Comusa (duas cópias físicas e uma cópia digital) no início do contrato, e disponibilizando suas atualizações sempre que necessário.
- 5.3.** Fiscalizar junto ao Supervisor da CONTRATADA, o desempenho da equipe de tele atendentes.
- 5.4.** Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA para execução dos serviços, dentro da sua jornada de trabalho.
- 5.5.** Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Supervisor da CONTRATADA.
- 5.6.** Promover, mediante o Gestor do Contrato da Comusa, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sobre os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de qualquer fato que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA.
- 5.7.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições pactuadas no contrato.
- 5.8.** Disponibilizar ambiente de trabalho para alocar o quadro de tele atendentes.
- 5.9.** Disponibilizar equipamentos de informática e central telefônica para o andamento das atividades.
- 5.10.** Disponibilizar acesso aos sistemas informatizados necessários para o uso nas atribuições dos tele atendentes.
- 5.11.** A Coordenação Comercial/DRC da Comusa indicará responsável pelo acompanhamento, fiscalização e gestão deste contrato. Este trabalho não isenta a CONTRATADA das responsabilidades assumidas com a celebração do contrato.

SEXTA: DA SUBCONTRATAÇÃO

- 6.1.** É vedada a subcontratação do objeto desta Licitação.
- 6.2.** A CONTRATADA não poderá transferir, ceder ou praticar qualquer outra forma contratual que signifique transferência do presente contrato, no todo ou em parte, sob pena de rescisão do ajuste.

SÉTIMA: DOS PRAZOS

- 7.1.** O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses contados da data da assinatura da ordem de início da prestação dos serviços, facultada a sua prorrogação, nos termos e condições do art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93.
- 7.2.** A CONTRATADA terá um prazo de até 30 (trinta) dias úteis, após a data da assinatura do contrato para, recrutar, selecionar e apresentar seu quadro de empregados que prestarão serviços à **COMUSA**, assim como promover a capacitação das soluções e conhecimentos utilizados na **COMUSA**. Após esta etapa será assinado entre as partes a ordem de início da prestação dos serviços. Somente após a ordem de início das atividades de teleatendimento propriamente dita que a **COMUSA** passará a prestar os pagamentos mensais à CONTRATADA.
- 7.3.** Caso a CONTRATADA não tenha interesse em renovação do contrato, deverá comunicar a COMUSA com antecedência de 90 (noventa) dias do encerramento do contrato, através de correspondência protocolada.
- 7.4.** A inobservância do prazo fixado no subitem anterior ocasionará a aplicação das penalidades previstas neste contrato.

OITAVA: DO PREÇO CONTRATADO E DA FORMA DE PAGAMENTO

8.1. A COMUSA pagará à CONTRATADA o valor mensal de R\$ _____ (_____) pela execução dos serviços deste Contrato, totalizando a importância de R\$ _____ (_____), pelo período de 12 (doze) meses.

8.2. O pagamento será realizado mensalmente, em até 20 (vinte) dias após o recebimento da nota fiscal/fatura, referente aos serviços prestados no mês anterior, devidamente atestada pelo servidor designado pela COMUSA.

8.2.1. O pagamento da nota fiscal/fatura está condicionado à apresentação da comprovação de regularidade fiscal da CONTRATADA, além da:

a) Comprovação do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social) correspondentes ao mês da última nota fiscal/fatura vencida compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados;

b) Comprovação de regularidade perante a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Tributos Federais e Certidão Negativa de Dívida Ativa da União) e relativa à Seguridade Social (INSS);

b) Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pela COMUSA (CNDT).

8.2.2 Será realizada e juntada ao processo, antes de cada pagamento, pesquisa na *internet* sobre a situação da CONTRATADA, que, se constatada qualquer irregularidade, ficará retido o pagamento.

8.3. Fica vedado à CONTRATADA negociar ou efetuar o desconto ou endosso de qualquer título originário de seus créditos para terceiros, permitindo-se, tão somente, cobrança em carteira, diretamente na sede da COMUSA.

8.4. O preço total apresentado é final, não sendo admitidos quaisquer acréscimos ou acessórios, estando incluídos nos mesmos os respectivos insumos, tributos, contribuições, custos financeiros e demais despesas, encargos, diretos ou indiretos, como também os lucros da CONTRATADA.

8.5. Todos os encargos, impostos, contribuições previdenciárias e demais obrigações fiscais e parafiscais decorrentes da contratação serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive o imposto de renda na fonte, imposto sobre serviços de qualquer natureza, e demais tributos que incidam ou venham a incidir sobre o serviço executado ou em decorrência dele.

8.6. Na eventualidade de ocorrer atraso superior a 10 (dez) dias no pagamento de qualquer parcela, o débito será pago com o acréscimo de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, a título de compensação financeira, até o limite de 1% de juros ao mês.

8.7. A CONTRATADA suportará o ônus decorrente do atraso, caso as Notas Fiscais/Faturas contenham vícios ou incorreções que impossibilitem o pagamento.

8.8. No caso da execução do serviço não estar de acordo com as especificações e demais exigências fixadas neste Contrato, a COMUSA fica, desde já, autorizada a reter o pagamento em sua integralidade, até que sejam efetuadas as alterações, retificações ou substituições determinadas.

8.9. Durante o período de retenção, não correrão juros ou atualizações monetárias de qualquer natureza, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste instrumento.

8.10. As faltas ao serviço, a serem apontadas pelo Fiscal do Contrato, desde que a CONTRATADA não tenha promovido as devidas substituições, serão descontadas das parcelas mensais, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento.

NONA: DA REPACTUAÇÃO

9.1. CONDIÇÕES GERAIS:

9.1.1. Será admitida, por solicitação formal da CONTRATADA, a repactuação dos valores dos serviços com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada.

9.1.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

9.1.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação. A(s) repactuação(ões) subsequente(s) somente será(ão) admitida(s) no prazo mínimo de um ano a contar da primeira repactuação.

9.1.4. A repactuação deverá ser pleiteada até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

9.1.4.1. Nas situações abaixo relacionadas, o contrato poderá ser prorrogado e o instrumento de aditamento da prorrogação poderá conter cláusula - por solicitação da CONTRATADA, acompanhada das devidas justificativas, desde que não tenha dado causa para o descumprimento do prazo estabelecido neste item para solicitação de repactuação, ou por interesse da Administração, devidamente justificado – prevendo a possibilidade de repactuação pretérita com efeitos financeiros desde a data estabelecida no acordo ou convenção coletiva de trabalho ou sentença normativa que alterou o salário da categoria profissional:

a) O Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho não tiver sido registrado até a data da prorrogação contratual;

b) O Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho for registrado ou procedida a solicitação de repactuação, em data próxima à da prorrogação contratual, no caso em que o processamento da repactuação poderá, justificadamente, prejudicar a prorrogação;

c) Qualquer outra situação em que a CONTRATADA, comprovadamente, não tiver dado causa para que a solicitação de repactuação não tenha sido feita no prazo estabelecido neste item, ou que haja interesse da COMUSA.

9.1.5. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos. Este prazo ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela COMUSA para a comprovação da variação dos custos.

9.1.6. A COMUSA poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

9.1.7. A COMUSA deverá assegurar-se de que os preços repactuados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

9.1.8. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

9.1.9. A demonstração analítica será apresentada em conformidade com as Planilhas de Custos e Formação de Preços.

9.2. CUSTOS RELATIVOS À MÃO DE OBRA:

9.2.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional, o interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado da data da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo à categoria profissional abrangida pelo contrato.

9.2.2. A CONTRATADA terá o prazo de 30 dias entre a data do registro da Convenção Coletiva de Trabalho no Ministério do Trabalho e Emprego e a solicitação da repactuação para fazer jus à repactuação retroativa. Caso não o faça, a vigência da repactuação será a partir da data da solicitação.

9.2.3. As repactuações serão precedidas de solicitação formal da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

9.2.4. A CONTRATADA deverá exercer o direito à repactuação, pleiteando o reconhecimento deste perante a Administração, a partir do terceiro dia da data do registro, no órgão regional do Ministério do Trabalho e Emprego, do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato.

9.2.5. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

9.2.6. A repactuação para reajuste do contrato, em razão de novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa, deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

9.2.7. Os valores resultantes de dissídio coletivo estarão sujeitos a repactuação, desde que haja alteração no piso da categoria e sua incidência seja comprovada, sendo no mesmo percentual concedido a título de dissídio, acordo ou convenção coletiva.

9.2.8. Os valores referentes ao vale/auxílio transporte estarão sujeitos ao reequilíbrio-econômico financeiro, desde que haja alteração no valor da tarifa do transporte coletivo decretado pela administração pública municipal.

9.2.9. A repactuação que ocorrer a partir do segundo ano de vigência do contrato terá o percentual do item “aviso prévio trabalhado” zerado, visto que este custo é pago integralmente no primeiro ano de contrato.

9.3. DOS CUSTOS SUJEITOS À VARIAÇÃO DE PREÇOS DO MERCADO

9.3.1. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado, tais como materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, o interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

9.3.2. Para a concessão de repactuação, referente exclusivamente ao aumento de custos dos insumos (uniformes e materiais/equipamentos), valores estes não oriundos de dissídio coletivo, serão reajustados anualmente pelo IPCA, ou, em caso de sua extinção, por índice que o substitua.

DÉCIMA: DA GARANTIA

10.1. Para a assinatura do contrato, a CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato em uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

10.2. A garantia oferecida deverá permanecer íntegra ao longo de toda execução do contrato. Caso seja utilizada para caucionar os interesses da COMUSA, a CONTRATADA deverá rerepresentá-la em 48 horas, nos exatos termos inicialmente pactuados;

10.3. Fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros, cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado em garantia de multas por descumprimento pactual;

10.4. A validade da garantia deverá ultrapassar em 03 (três) meses a vigência do contrato de que trata a Cláusula Sexta deste instrumento;

10.5. A garantia somente será liberada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais;

10.6. Caso o pagamento de que trata o subitem anterior não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para pagamento das verbas trabalhistas diretamente pela COMUSA.

DÉCIMA PRIMEIRA: DOS RECURSOS FINANCEIROS

11.1. Os recursos financeiros correrão à conta dos créditos abaixo discriminados:

1.02.03.23.02.00.017.512.0023.2.290.03302.1087/ 3.3.3.9.0.39.79.00.00.00	Serv. Apoio Admin., Técnico e Operac. - P.J. - S/Quant. Fís. Pessoal
---	---

1.1.1.1 DÉCIMA SEGUNDA: DAS DESPESAS

12.1. As despesas, diretas ou indiretas, inerentes à execução do objeto e/ou decorrentes do presente contrato, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

DÉCIMA TERCEIRA: DAS PENALIDADES

13.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto desta licitação, à CONTRATADA serão aplicadas as sanções elencadas pelo art. 87, da Lei Federal nº. 8.666/93, isoladas ou cumulativamente, nos termos da referida norma, sendo que, para tais efeitos, é estabelecido que a multa corresponderá a 5% (cinco por cento) sobre o valor global atualizado, em caso de inadimplemento parcial, e, a 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado em caso de inadimplemento absoluto, sem prejuízo das demais sanções elencadas pela citada Lei Federal nº. 8.666/93.

13.2. Por dia de atraso na execução de qualquer fase do objeto desta licitação, fica o fornecedor sujeito a multa de 0,5% (meio por cento), incidente sobre o valor total do Empenho a ser calculado desde o 6º (sexto) dia de atraso até o efetivo cumprimento da obrigação, limitado a 30 (trinta) dias;

13.3. A aplicação da penalidade de multa não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas na Lei nº. 8.666/93.

13.4. A penalidade pecuniária prevista nesta cláusula será calculada sobre o valor contratado e descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela COMUSA.

13.5. As penalidades pecuniárias serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções, administrativas e/ou penais, previstas na Lei Federal nº. 8.666/93, com as alterações posteriores.

13.6. Nenhuma responsabilidade recairá sobre a COMUSA por eventuais perdas e danos oriundos de danos causados a terceiros, por culpa ou dolo da CONTRATADA e seus prepostos.

13.7. Será propiciada defesa à CONTRATADA, antes da aplicação das penalidades.

DÉCIMA QUARTA: DA RESCISÃO

14.1. A inexecução total ou parcial deste contrato ensejará a sua rescisão, desde que ocorram quaisquer das causas enumeradas no art. 78, da Lei Federal nº. 8.666/93.

14.2. A rescisão do contrato poderá se proceder sob qualquer das formas delineadas no art. 79, da Lei Federal nº. 8.666/93.

14.3. Se a rescisão da avença se der por qualquer das causas previstas nos incisos I a XI e XVIII, do art. 78, da Lei Federal nº. 8.666/93, a CONTRATADA sujeitar-se-á, ainda, ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

14.4. O presente contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela COMUSA, a qualquer tempo, sem qualquer ônus para a COMUSA.

14.5. Será propiciada defesa à CONTRATADA, antes da rescisão contratual.

DÉCIMA QUINTA: DO GESTOR

A COMUSA designa o servidor **Maycon Alves de Moraes**, Coordenador Comercial e Atendimento, matrícula nº 933, como gestor do contrato.

DÉCIMA SEXTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

16.1. A COMUSA reserva-se o direito de cancelar ou suspender, a qualquer tempo, a execução do objeto contratado, sem que caiba qualquer outro ressarcimento à CONTRATADA.

16.2. Se qualquer das partes contratantes, em benefício da outra, permitir, mesmo que por omissões, a inobservância no todo ou em parte, de qualquer dos itens e condições deste contrato e/ou disposições legais, tal fato não terá o condão de liberar, desonerar ou de qualquer forma afetar ou prejudicar esses mesmos itens e condições, os quais permanecerão inalterados e plenamente exigíveis, como se nenhuma tolerância houvesse ocorrido.

16.3. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, ou por adoção, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção, chefia ou assessoramento, do Prefeito, do Vice-Prefeito, de secretários municipais e de Vereadores do Município de Novo Hamburgo;

16.4. Aplicam-se a este contrato, as disposições da Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, que regulamenta as licitações e contratações promovidas pela COMUSA.

DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO

Elegem as partes contratantes o Foro desta Comarca de Novo Hamburgo/RS, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e contratadas, as partes, por seus representantes legais, firmam o presente instrumento, em 03 (três) vias de igual forma e teor para um só e jurídico efeito, perante as testemunhas abaixo-assinadas.

Novo Hamburgo/RS, de _____ de 2017.

COMUSA – SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO

Eng.º Silvio Paulo Klein
Diretor-Geral

Michele Fabíola Martins
Diretora Administrativo-Financeira

CONTRATADA

Sócio-administrador/Representante Legal

Testemunhas:

1) _____	2) _____
Nome:	Nome:
CPF nº.:	CPF nº.: