

TERMO DE REFERÊNCIA
Protocolo: 0713.001095/2021-40

1. UNIDADE DEMANDANTE: Gerência de Relacionamento com Clientes (GEREM)

2. OBJETO: Serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento receptivo realizado por humano, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a CAGECE, de acordo com as especificações e quantitativos previstos neste Termo.

2.1. Este objeto será realizado por meio de DISPENSA DE LICITAÇÃO, do tipo MENOR PREÇO por item.

3. JUSTIFICATIVA: Tendo em vista a necessidade de manutenção do serviço, visto que o encerramento do contrato atual ensejaria que os clientes fossem penalizados com a ausência do serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, previsto no Artigo 147 da Resolução n.º 130/2010 da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), e por meio do qual os clientes podem registrar serviços emergenciais como solicitações de conserto de vazamentos, reclamar por baixa pressão ou falta d'água, comunicar extravasamentos de esgoto e demais serviços comerciais, iniciou-se a elaboração de processo licitatório dos serviços de Central de Atendimento. A dispensa de licitação tem em vista garantir a continuidade do serviço, cuja interrupção viria a apenar os clientes, retirando-lhes o direito inalienável, previsto nas resoluções das Agências Reguladoras. A iminência de descontinuidade do serviço de Central de Atendimento refletiria negativamente na imagem da companhia, o que nos faz solicitar Dispensa Emergencial com base no Artigo 29, XV, da Lei n.º 13.303/16 exclusivamente para o item "Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas", que Compreende as atividades de atendimento das demandas originadas pelos clientes, ligações/chamadas telefônicas recebidas pelo 0800 por meio das linhas telefônicas do tipo E1 ou outros meios disponibilizados pela CAGECE, com consulta, análise e registro no Sistema de Gestão Comercial, das solicitações de serviços constantes na Tabela de Serviços da Cagece, bem como prestar informações, registrar reclamações, sugestões, comunicações de problemas, elogios e denúncias.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

Grupo 01 - SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM TELEATENDIMENTO RECEPTIVO REALIZADO POR HUMANO, COM FILA UNIVERSAL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E CONEXÃO DE DADOS LIGADA COM A CAGECE, pelo período de 06 meses.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. CONTR.
1.	Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas	Ligação	1.814.788

4.1. Especificação Detalhada:

4.1.1. Comum a todos os itens:

4.1.1.1. Desenvolvimento, implantação e operação de uma CENTRAL DE ATENDIMENTO.

4.1.1.2. A prestação dos serviços atenderá as necessidades e particularidades da CAGECE, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas, 7(sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados. A quantidade de atendentes e supervisores alocados, exclusivamente para o desempenho das atividades da CAGECE, será definida pela contratada, conforme as necessidades para atender os níveis mínimos de serviços exigidos pela CAGECE.

4.1.1.3. A contratada garantirá uma capacidade de expansão mínima de até 100 (cem) Posições de Atendimento – PA's, se a demanda assim o exigir.

4.1.1.4. A contratada atenderá ao Decreto nº 6.523/2008, que dispõe sobre a forma de prestação do serviço de atendimento ao consumidor – SAC por telefone, regulamentado pela Portaria nº 2.014/2008 e suas atualizações.

4.1.1.5. A volumetria, conforme o histórico do ano 2020, se encontra disponibilizada no ANEXO III;

4.1.2. DEFINIÇÕES FUNDAMENTAIS PARA ÊXITO DO PROCESSO - Para efeito de ampliação do nível de informação, entendimento dos objetivos desta dispensa de licitação e das obrigações dos licitantes, são citadas algumas características essenciais aplicáveis, nestes Termos, e, em alguns casos, justificado o seu mérito.

4.1.3. **PROPONENTE CONTRATADA:** Refere-se à proponente que for vencedora da dispensa de licitação, e que no curso das informações, neste edital, tem ainda, a equivalência de conceito de Prestadora de Serviço.

4.1.4. **FASE DE TRANSIÇÃO:** A fase de transição se inicia com a convocação da Contratada pela Contratante, não sendo remunerada neste período. Compreende a etapa de preparação para execução e encerramento das atividades do contrato, devendo a proponente apresentar junto à assinatura do contrato um projeto de absorção e transferência dos serviços, quando do encerramento do contrato.

4.1.4.1. A Contratada, em comum acordo com a Contratante, participará de reunião que se dará até o quinto dia útil, após assinatura do contrato, para estabelecer etapas e prazos necessários à fase de transição.

4.1.4.2. **Plano de transição inicial:** Consiste no planejamento para a absorção dos Serviços, incorporação de conhecimentos, competências e recursos necessários para atendimento aos serviços, objeto da contratação, com garantia do padrão de qualidade do atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, bem como das providências relativas à disponibilização pela contratada, de pessoal e do link de acesso às aplicações da Contratante. O prazo dessa etapa é de, no máximo, 30 (trinta) dias, dividido da seguinte forma: até 10 (dez) dias para apresentação da relação dos profissionais que executarão os serviços contratados, de acordo com o subitem 4.2.4.11. deste termo, para que sejam cadastrados nos sistemas da CAGECE e até 20 (vinte) dias para a fase de treinamento e ajustamento. A documentação sobre o processo de atendimento e sobre as soluções dos casos atendidos deverá ser atualizada antes do repasse. Nesta fase devem participar, no mínimo, o Gerente do Contrato e os Coordenadores da Contratada, não requerendo participação efetiva dos demais profissionais. Participarão como representantes da Contratante os gestores do contrato, bem como da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Getic) e da Gerência de Serviços Administrativos (Gesam), devendo ainda ser convocado representante da Operadora de telefonia responsável pelos circuitos de voz pertencentes a Contratante.

4.1.4.3. **Objetivos da Fase Inicial e de Ajustamento:**

4.1.4.3.1. Definição das necessidades para a execução dos serviços contratados;

4.1.4.3.2. Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

4.1.4.3.3. Apresentação detalhada, pela CAGECE, dos seus processos /serviços / atividades;

4.1.4.3.4. Apresentação detalhada, da Contratada, sobre seus processos e sua equipe de profissionais e comprovação de todas as condições para início da operação da Central de Atendimento;

4.1.5.3.5. Entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso aos sistemas da CAGECE;

4.1.4.3.6. Fornecimento, pela CAGECE, dos arquivos das Normas Internas, Procedimentos Operacionais, Tabela dos Serviços e Prazos e Tabela de Preços, ambiente de teste do sistema de gestão comercial para treinamento prático da equipe, bem como disponibilização dos acessos aos sistemas da CAGECE necessários para a execução dos serviços;

4.1.4.3.7. Entrega, pela contratada, de planilha contendo o dimensionamento e escala da equipe que será alocada para a prestação dos serviços;

4.1.4.3.8. Estabelecimento, pela CAGECE e a Contratada, do plano de ação com as atividades, etapas e prazos durante o período de Transição de Serviços (o plano de ação da contratada deve ser protocolizado junto a CAGECE);

4.1.4.3.9. Acompanhamento das atividades, pela Contratada, do provedor de serviços atual, durante o período de transição;

4.1.4.3.10. Modelo do Plano de Ação está no “ANEXO IV” deste Termo, podendo ser ajustado pela Contratante.

4.1.4.3.11. Treinamento e ajustamentos para início dos serviços, conforme plano de ação aprovado;

4.1.4.3.12. Duração: Até 30 (trinta) dias;

4.1.4.3.13. Remuneração: Não haverá remuneração para a Contratada durante este período.

4.1.4.4. **Plano de Transição Final:** Consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos, relatórios, gravações das ligações e procedimentos operacionais ao novo contratado e a quem a Contratante indicar. O prazo dessa etapa é de, no máximo, 30 (trinta) dias.

4.1.4.4.1. As gravações das ligações atendidas durante o período de 90 (noventa) dias, anteriores ao término do contrato, deverão ser disponibilizadas à Contratante no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a data de encerramento do referido contrato.

4.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

4.2.1. **Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas** Compreende as atividades de atendimento das demandas originadas pelos clientes, ligações/chamadas telefônicas recebidas pelo 0800 por meio dos circuitos E1 especificados no item 4.2.4.2.1. (*inbound*) ou outros meios disponibilizados pela Contratante, com consulta, análise e registro no Sistema de Gestão Comercial, das solicitações de serviços constantes na Tabela de Serviços da Contratante, bem como prestar informações, registrar reclamações, sugestões, comunicações de problemas, elogios e denúncias.

4.2.2. SERVIÇOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.2.2.1. Atender as demandas dos clientes referentes às informações, reclamações e registros de solicitações de serviços constantes na Tabela de Serviços e Prazos, fornecidos pela CAGECE.

4.2.2.2. Fornecer informações de todos os serviços prestados pela CAGECE aos clientes, tais como: valor da fatura (conta), tarifa, débito, situação cadastral imóvel/cliente, situação de ligação de água/esgoto, disponibilidade de rede de água e/ou esgoto, obras do Programa de Infraestrutura Básica e Saneamento do Estado do Ceará.

4.2.2.3. Registrar solicitações de serviços da “Tabela de Serviços e Prazos” cujo Procedimento Operacional Padrão contemple a Central de Atendimento no campo de aplicação.

4.2.2.4. A Contratante disponibilizará o endereço de e-mail (centraldeatendimento.documento@cagece.com.br) para envio de documentos, por parte dos clientes, quando se fizerem necessários para os registros dos serviços.

4.2.3. **SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS:** Tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, por telefone (atendimento receptivo), efetuando registros e permitindo consulta das chamadas dos atendimentos realizados, monitorando e gravando as ligações telefônicas, controlando o

fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

4.2.4. **TECNOLOGIA APLICADA**

4.2.4.1. **ARQUITETURA:** A arquitetura de rede para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independentemente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:

4.2.4.1.1. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

4.2.4.1.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;

4.2.4.1.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

4.2.4.1.3.1.1. Capacidade de processamento;

4.2.4.1.3.1.2. Armazenamento de dados;

4.2.4.1.3.1.3. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

4.2.4.1.3.1.4. Possuir no-break e grupo gerador para suportar queda de energia e garantir o funcionamento ininterrupto da operação.

4.2.4.2. **COMUNICAÇÃO VOZ / DADOS**

4.2.4.2.1. A CAGECE é responsável pela comunicação de voz por meio dos circuitos E1 onde ocorre o atendimento ao cliente externo da CAGECE, destinando-se exclusivamente ao atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas, descrito no item 4.2.1, deste Termo de Referência.

4.2.4.2.2. Será de responsabilidade da contratada a aquisição dos circuitos de comunicação de voz, junto à empresa prestadora de serviços de telecomunicações para as atividades administrativas.

4.2.4.2.3. A contratada deverá providenciar links redundantes de dados, no mínimo 10 Mb (Megabits) dedicados, para conexão aos sistemas da contratante, necessários à execução do objeto do Contrato, devendo o link de contingência ser atendido por rota alternativa.

4.2.4.3. **SOLUÇÃO DE PABX / DAC**

4.2.4.3.1. A solução de Private Automatic Branch Exchange (PABX) / Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) fornecida pela contratada deverá estar inicialmente configurada como descrito nos itens seguintes:

4.2.4.3.1.1. Garantir ao cliente, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o atendente/operador;

4.2.4.3.1.2. Garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, pelo teleatendimento, em caráter preferencial, facultado à CAGECE atribuir número telefônico específico para este fim;

4.2.4.3.1.3. Interface de gravação em espera;

4.2.4.3.1.4. Suporte a voz e dados via Integração de funções Computador e Telefonia – Computer Telephony Integration (CTI);

4.2.4.3.1.5. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;

4.2.4.3.1.6. Suportar em sua capacidade máxima - BHCA (*Busy Hour Call Attempt*), no mínimo 100 atendentes e 10.000 chamadas, sem necessidade de troca de plataforma;

4.2.4.3.1.7. Ter capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

4.2.4.3.1.8. Ter capacidade de prover o balanceamento de chamadas entre centrais remotas, de modo a suportar atendentes localizados remotamente ao DAC, de forma flexível e que permita expansão ou redução do quadro de atendimento de acordo com o tráfego entrante;

4.2.4.3.1.9. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI de atendimento para identificar eventos ocorridos durante uma chamada;

4.2.4.3.1.10. Ter capacidade interna de anúncios de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total. A modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da central de atendimento;

- 4.2.4.3.1.11. Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os clientes, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;
- 4.2.4.3.1.12. Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);
- 4.2.4.3.1.13. Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (recepcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específico para aquele tipo de serviço;
- 4.2.4.3.1.14. Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 4.2.4.3.1.15. Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil da especialidade do atendente e com base nos seguintes itens:
- 4.2.4.3.1.15.1. Atendente há mais tempo livre;
- 4.2.4.3.1.15.2. Chamada há mais tempo em fila;
- 4.2.4.3.1.15.3. Número de atendentes em disponibilidade;
- 4.2.4.3.1.15.4. Especialidade do atendente;
- 4.2.4.3.1.15.5. Prioridade;
- 4.2.4.3.1.15.6. Hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);
- 4.2.4.3.1.15.7. Dia da semana;
- 4.2.4.3.1.15.8. A Contratada deve dispor de Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) / Controle por Programa Armazenado - Temporal (CPA-T), por se tratar de equipamento essencial para o funcionamento da Central, sendo responsável por distribuir e gerenciar ramais, além de facilitar a comunicação entre funcionários, clientes e fornecedores, possui recursos para proporcionar um atendimento telefônico ágil e ainda reduzir custos na empresa, e possuir representação comercial e infraestrutura de atendimento localizada em Fortaleza, ou em Maracanaú, ou em Caucaia ou no Eusébio-CE, garantindo assim maior segurança, eficácia, agilidade e continuidade no atendimento, otimizando o tempo de solução dos problemas que possam acontecer, evitando a demora na substituição ou conserto de peças necessárias, a fim de garantir a satisfação dos nossos clientes.
- 4.2.4.4. **SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS:** O sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas, locais ou remotas e deve ter as seguintes características:
- 4.2.4.4.1. Capacidade gráfica;
- 4.2.4.4.2. Disponibilizar para a CAGECE 02(duas) licenças para gerenciamento remoto em tempo real da operação da Central de Atendimento e 01(uma) licença para gerar e emitir relatórios, em especial o que originará a fatura mensal, e que será enviado mensalmente impresso pela contratada;
- 4.2.4.5. **ESTATÍSTICAS**
- 4.2.4.5.1. Do PABX / DAC;
- 4.2.4.5.1.1. Quantidade de chamadas entrantes/recebidas;
- 4.2.4.5.1.2. Quantidade de chamadas atendidas pelo operador de Atendimento;
- 4.2.4.5.1.3. Quantidade de chamadas abandonadas (desistência);
- 4.2.4.5.1.4. Quantidade de chamadas atendidas em até X segundos, sendo X um parâmetro programado externamente;
- 4.2.4.5.1.5. Tempo médio e máximo de atendimento humano / Ocupação;
- 4.2.4.5.1.6. Tempo médio e máximo de espera em fila de atendimento por hora, dia e mês;
- 4.2.4.5.1.7. Tempo total de atendimento diário, semanal e mensal;
- 4.2.4.5.1.8. Quantidade de chamadas em fila de espera de atendimento;
- 4.2.4.5.1.9. Taxa de abandono (percentual de chamadas abandonadas em relação ao total de chamadas recebidas/entrantes);
- 4.2.4.5.1.10. Nível de serviço (fórmula constante no item 4.2.6-Dos níveis de Serviço);
- 4.2.4.5.1.11. Maior tempo de fila de espera de atendimento;

4.2.4.5.1.12. Taxa do Atendimento das chamadas, no período de maior movimento em até 20 segundos em 80% dos casos e nos demais horários em até 10 segundos, em 90% dos casos. O período e maior movimento é definido com base na volumetria e em comum acordo com a Contratada e a Contratante;

4.2.4.5.1.13. Gráficos do desempenho da Central de Atendimento.

4.2.4.6. **SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DIGITAL:** O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

4.2.4.6.1. Dispor de gravação digital de 100% das ligações registradas no DAC;

4.2.4.6.2. Manter as gravações das chamadas, pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o cliente poderá requerer o acesso ao seu conteúdo, conforme procedimento definido pela CAGECE;

4.2.4.6.3. Ter a capacidade de monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou on-line, remotamente por meio da interligação de rede entre a Cagece e a Contratada, com o fornecimento de Gateway de Voz, com 3 Canais de Voz sobre Frame Relay-VoFR ou Voz sobre IP – VoIP. O Gateway deverá possuir, no mínimo, 3 ramais para a reprodução das gravações ou para a monitoração on-line;

4.2.4.6.4. Possuir sistema de backup das gravações em Digital Video Disc – DVD dimensionado para armazenar as gravações;

4.2.4.6.5. Possuir recurso para avaliação e qualificação dos atendimentos e agentes, para melhorar a qualidade e a eficiência do atendimento telefônico. Este módulo deve possuir integração ao sistema de gravação de voz instalado.

4.2.4.7. **SISTEMAS PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO**

4.2.4.7.1. As aplicações a serem utilizadas na Central de Atendimento terão as seguintes características:

4.2.4.7.1.1. O acesso à base de dados da Cagece, para uso do Sistema Comercial que funciona com Java/Oracle, requer softwares “Firefox (versão mínima 30). Os links dedicados para acesso a essas bases serão contratados pela contratada, conforme previsto no subitem 4.2.4.2. - Comunicação voz/dados.

4.2.4.7.1.2. Os atendentes deverão ter acesso restrito à internet para consultar o Cadastro de Pessoas Físicas/Jurídicas (CPF/CNPJ) do cliente no site da Receita Federal, acesso a intranet da CAGECE e o site www.cagece.com.br para orientar o uso pelo cliente quanto à solicitação via portal, emissão de 2ª via da fatura, e consulta aos sistemas necessários ao atendimento.

4.2.4.8. **CONTINGÊNCIAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

4.2.4.8.1. Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1, link de dados reservas como também demais estruturas necessárias, de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 horas por dia 7 dias por semana, ininterruptos, independentemente de qualquer motivo, seja por meio de estrutura dualizada, central de atendimento de contingência ou parceria com outras centrais de atendimento para transbordo gerenciado do atendimento;

4.2.4.8.2. Dispor de operadores reservas de pelo menos 10% do quadro total de operadores alocados, devidamente treinados, para alocação imediata em casos de contingências emergenciais de aumento da demanda de ligações;

4.2.4.8.3. A CAGECE avisará formalmente em até 24 horas de antecedência os casos em que ela possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais, o que obrigará a Contratada a manter os níveis de serviços estipulados.

4.2.4.8.4. Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a contratada se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço por meio de alocação emergencial de operadoras ou ajuste de escalas.

4.2.4.8.5. Enviar e-mail de aviso em caso de alarme de anormalidade em qualquer um dos módulos do Call Center, inclusive de Gravação ou dos níveis de serviços, conforme definição da CAGECE e da contratada.

4.2.4.9. INFRAESTRUTURA: Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão obrigatoriamente executados nas dependências da Contratada em Fortaleza, ou Caucaia, ou Maracanaú ou Eusébio, pertencentes à Unidade da Federação Ceará, as quais deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas:

4.2.4.9.1. Sala para a gerência de serviços e qualidade;

4.2.4.9.2. Sala de teleatendimento, telemarketing receptivo, projetada com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme a Norma Regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE);

4.2.4.9.3. Posições de atendimento (PA) do tipo Box/baia, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone head set;

4.2.4.9.4. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto, assento e apoio de pés;

4.2.4.9.5. Mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e monitor de vídeo;

4.2.4.9.6. Sala de descanso adequadamente mobiliada para os Operadores e Supervisores, com infraestrutura para lanche;

4.2.4.9.7. Disponibilizar, sempre que necessário, sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Operadores e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia, quadro branco, som, televisão e vídeo;

4.2.4.9.8. A empresa contratada deverá prover a plataforma de solução tecnológica conforme os requisitos mínimos e exigências deste termo;

4.2.4.9.9. Disponibilizar links redundantes de dados, no mínimo de 10 Mb(Megabits), para conexão aos sistemas da contratante, necessários à execução do objeto do contrato, devendo o link de contingência ser atendido por rota alternativa, conforme consta no subitem 4.2.4.2. - Comunicação voz/dados.

4.2.4.10. SCRIPTS DE TELEMARKETING

4.2.4.10.1. A Central de Atendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade, resolutividade e padronização de procedimentos;

4.2.4.10.2. Esses serviços compreenderão os trabalhos de análise, modelagem e elaboração dos fluxos de atendimento aos usuários, integrando os procedimentos de teleatendimento aos sistemas corporativos da CAGECE e aos fluxos de informação entre a Central e as diversas áreas da CAGECE;

4.2.4.10.3. Os serviços de análise e modelagem dos procedimentos deverão contemplar as seguintes etapas:

4.2.4.10.3.1. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes no atendimento que manterão relacionamentos operacionais com a Central;

4.2.4.10.3.2. Otimização, em conjunto com profissionais da CAGECE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas a sua adequação aos procedimentos de atendimento;

4.2.4.10.3.3. Implantação dos processos otimizados adequados aos serviços de atendimento executados pela Central;

4.2.4.10.3.4. Elaboração e implantação dos “scripts” que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo;

4.2.4.10.3.5. Elaboração e implantação dos seguintes procedimentos e ferramentas operacionais de atendimento:

4.2.4.10.3.5.1. Definição de “Scripts” sobre cada um dos tipos de serviços atendidos: descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações;

4.2.4.10.3.5.2. Definição do fluxo/roteiro de atendimento: diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente, sempre de forma humanizada para deixá-lo com uma abordagem mais amigável.

4.2.4.11. DO PESSOAL

4.2.4.11.1. Perfil dos profissionais da Contratada (Categorias: Operador de Telemarketing, Supervisor de telemarketing e atendimento, Monitor, Suporte e Apoio Administrativo/backoffice e Coordenador) e especificação do serviço. Os serviços atenderão às necessidades e particularidades da CAGECE e serão executados em até 36 horas semanais de trabalho, por profissionais qualificados, com horário definido pela contratada. A Contratada apresentará à CAGECE a relação dos profissionais e seus documentos para cadastramento e concessão de permissão de acesso aos sistemas, necessários a execução dos serviços contratados. O referido perfil de profissionais deverá conter no mínimo as categorias descritas a seguir:

4.2.4.11.1.1. **Operador de Telemarketing** – Executa serviços de atendimento ao cliente.

4.2.4.11.1.2. **Supervisor de Telemarketing e Atendimento** – Serviços de supervisão, acompanhamento e apoio às atividades da Central de Atendimento.

4.2.4.11.1.3. **Monitor** – Executa serviços de análise e feedback dos atendimentos, visando harmonizar e equalizar a postura e atitudes para o bom desempenho dos atendimentos realizados e o aprimoramento da mão de obra e dos procedimentos, objetivando a busca da excelência em qualidade e confiabilidade das informações prestadas aos Clientes.

4.2.4.11.1.4. **Suporte e Apoio Administrativo(Backoffice)** – Executar serviços de suporte à operação, prestando o apoio necessário, visando sempre a qualidade e confiabilidade das informações prestadas à CAGECE e ao Coordenador do Serviço da contratada e fazendo contato com as unidades de negócios e serviços da CAGECE;

4.2.4.11.1.5. **Coordenador** – Executa serviços de coordenação da operação, com gerenciamento de problemas e da qualidade dos serviços do Central de Atendimento, servindo de elo entre a Contratada e a CAGECE.

4.2.4.12. DO TREINAMENTO

4.2.4.12.1. A CAGECE ministrará o treinamento inicial à equipe de gestão/multiplicadores da contratada nos 10 primeiros dias do plano de transição inicial, como detalhado no item 4.1.4.2.;

4.2.4.12.2. Caberá à Contratada, no período inicial da execução do plano de transição definido neste Termo de Referência, treinar todos os demais profissionais que prestarão serviço na Central de Atendimento;

4.2.4.12.3. Durante a vigência do contrato a CAGECE poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, para atender às seguintes demandas: novos serviços e alterações da legislação, disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts, demandas sazonais, ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do supervisor, ação preventiva, equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;

4.2.4.12.4. A disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, é de responsabilidade da Contratada, em local a ser definido em conjunto com a CAGECE;

4.2.4.12.5. As atividades de capacitação dos atendentes e supervisores desenvolvidas pela Contratada ou pela CAGECE não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade;

4.2.4.12.6. Os treinamentos e capacitação dos funcionários para o atendimento serão de responsabilidade da contratada, sendo que no caso de treinamento específico da CAGECE a contratada disponibilizará o ambiente para a capacitação e a CAGECE disponibilizará funcionário(s) habilitado(s) e com conhecimento para ministrar treinamento dos seguintes temas:

4.2.4.12.6.1. Estrutura Tarifária com carga horária de 01 (uma) hora;

4.2.4.12.6.2. Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão – POPCOM e Tabela de Serviços e Prazos e Tabela de Preços com carga horária de 20 (vinte) horas;

- 4.2.4.12.6.3. Fluxo de Processos da Contratante com carga horária de 02 (duas) horas;
- 4.2.4.12.6.4. Cadastro com carga horária de 02 (duas) horas;
- 4.2.4.12.6.5. Faturamento e Análise de consumo com carga horária de 02 (duas) horas;
- 4.2.4.12.6.6. Sistemas Informatizados da Contratante (Informações Comerciais, Gestão organizacional, Operacional, Sistema Gestão Comercial, Protocolo, etc) e Pareceres de serviços, inclusive de verificações de hidrômetro com carga horária de 24 (vinte e quatro) horas;
- 4.2.4.12.6.7. Legislação com carga horária de 01 (uma) hora;
- 4.2.4.12.7. A contratada ministrará todos os cursos necessários e correlacionados às atividades dos profissionais que prestarão serviços à CAGECE. Para tanto, deverá ofertar no mínimo, os cursos constantes abaixo e cuja carga horária se encontra discriminada no item 4.2.4.12.7.1.:
 - 4.2.4.12.7.1. Carga horária do treinamento de responsabilidade da contratada, no total de 48 horas:
 - 4.2.4.12.7.2. Técnicas de telemarketing com carga horária de 12 (doze) horas;
 - 4.2.4.12.7.3. Técnicas de atendimento com carga horária de 12 (doze) horas;
 - 4.2.4.12.7.4. Negociação e vendas com carga horária de 12 (doze) horas;
 - 4.2.4.12.7.5. Motivação com carga horária de 12 (doze) horas.
- 4.2.4.12.8. Será de responsabilidade da CAGECE, ministrar treinamento inicial previsto no item 4.2.4.12.6., com carga horária de 56 horas exigida na contratação e cursos específicos de sua competência.
- 4.2.4.12.9. A empresa contratada deverá fornecer o conteúdo programático de cada curso que atenda aos objetivos da operação da CAGECE.
- 4.2.4.12.10. A CAGECE fornecerá o conteúdo programático inerente ao treinamento ministrado por seus profissionais, em meio magnético, sendo os custos de reprodução deste material de responsabilidade da contratada.

4.2.5. NECESSIDADES DE MANUTENÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.2.5.1. Para a manutenção e constante elevação da qualidade dos serviços em virtude de suas especificidades, a contratada deverá:
 - 4.2.5.1.1. Ministrar ou viabilizar, semestralmente, a realização de atividades tais como: curso de reciclagem da língua portuguesa, dicção e oratória, vivências (para diminuir ou reduzir estresse), técnicas de relacionamento interpessoal e qualidade no atendimento, etc, incluindo temas propostos pela CAGECE;
 - 4.2.5.1.2. Promover semestralmente ações de medicina ocupacional com medidas preventivas às doenças de natureza otorrinolaringológica, fonoaudiológica e Doenças Osteo musculares Relacionadas ao Trabalho – DORT;
 - 4.2.5.1.3. Promover, no local de trabalho, com profissionais habilitados, atividades rotineiras de prevenção de estresse, como, por exemplo, exercícios laborais e atividades de desconpressão;
 - 4.2.5.1.4. Não contratar operadores e supervisores que exercem as mesmas funções no horário contrário ao trabalhado para a CAGECE;
 - 4.2.5.1.5. Dar ciência aos funcionários da Central de Atendimento, na contratação, que os mesmos deverão participar de todos os cursos e/ou treinamentos que serão efetuados nos períodos contrários aos seus horários de trabalho e, eventualmente, nos finais de semana e que, o comparecimento a essas convocações (cursos e/ou treinamentos e plantões) é obrigatório, e a ausência aos mesmos deverá ser passível de punição, inclusive o afastamento imediato das atividades prestadas à CAGECE;
 - 4.2.5.1.6. Manter a disposição da Central de Atendimento, um quadro de reserva de pessoal de, no mínimo, 10% do total do pessoal necessário à execução do serviço e que deverá estar constantemente capacitado e atualizado sobre atividades do atendimento para atuarem, sempre que necessário, e de forma imediata, em caso de licenças médicas, licenças-maternidade, férias, substituições e outras eventualidades.

4.2.6. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO - Trata-se dos níveis de serviço exigidos pela contratante, dos quais, dois deles, refletem diretamente na quantidade de ligações receptivas, que serão efetivamente remuneradas, conforme descrito abaixo:

4.2.6.1. O percentual de perda do tronco do PABX em relação ao total de chamadas recebidas inferior a 2% é um indicador orientativo para a necessidade de aquisição de mais enlaces E1 pela contratante e, portanto, não é aplicado nos níveis exigidos da contratada. Havendo indicativo da necessidade de ampliação de enlaces, identificado pela contratada ou pela CAGECE, será de responsabilidade da contratada informar à CAGECE os motivos os quais a justificam;

4.2.6.2. O atendimento das chamadas nos períodos de maior movimento deverá ocorrer em até 20 segundos em 80% dos casos, e nos demais horários em até 10 segundos em 90% dos casos. Quando não forem atingidos os referidos níveis, será aplicado desconto, conforme está descrito na fórmula constante no item 4.2.6.4.;

4.2.6.3. O percentual pactuado de abandono de chamadas (razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas entrantes) é menor ou igual a 3%, sendo considerado abandono a desistência por parte do cliente após 20 segundos de espera. Quando não for atingido o referido percentual, será aplicado desconto, conforme está descrito na fórmula constante no item 4.2.6.6.;

4.2.6.4. Considera-se chamada abandonada aquela em que o cliente é direcionado para a fila de espera, no entanto, o próprio cliente desliga após 20 segundos na referida fila sem atendimento humano. Esta ligação se dá dentro dos horários definidos para aplicação nos níveis de serviços estabelecidos no item 4.2.6.2.;

4.2.6.5. Considera-se chamada desistente aquela em que o cliente é direcionado para a fila de espera, no entanto, o próprio cliente desliga antes de 20 segundos na referida fila sem atendimento humano. Esta ligação se dá dentro dos horários definidos para aplicação nos níveis de serviços estabelecidos no item 4.2.6.6.

4.2.6.6. O cálculo da quantidade de atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas, para efeito de pagamento, será por meio da fórmula abaixo, limitando-se cada item ao máximo de 100% de atingimento:

$$Q = Qa - (Q90+Q80+Qab)$$

Onde:

- **Q** = Quantidade mensal de chamadas receptivas a ser remunerada (já deduzidos os descontos previstos nos itens 4.2.6.2. e 4.2.6.3.).

- **Qa** = Quantidade mensal de ligações receptivas atendidas, constantes no relatório mensal.

- **Q90** = Quantidade obtida pelo produto do percentual de ligações mensais atendidas fora do período de maior movimento (em 10 segundos em 90% dos casos (atingiu xx% então = 90% - xx% = x%)) e da quantidade de ligações mensais atendidas nesse período.

- **Q80** = Quantidade obtida pelo produto do percentual de ligações mensais atendidas dentro do período de maior movimento (em 20 segundos em 80% dos casos (atingiu xx% então = 80% - xx% = x%)) e da quantidade de ligações mensais atendidas nesse período.

- **Qab** = Quantidade obtida pelo produto do percentual de abandono mensal obtido em relação ao contratual (atingiu x% então = x% - 3% = y%) e a quantidade de ligações mensais receptivas atendidas, constantes no relatório mensal.

4.2.6.7. O nível de serviço obtido com base nas definições dos itens 4.2.6.2. e 4.2.6.3. se aplica apenas às ligações receptivas atendidas;

4.2.6.8. O pagamento dos serviços contratados será efetuado de acordo com as chamadas efetivamente atendidas e discadas com sucesso, de acordo com a demanda, e devidamente comprovadas, sendo a

remuneração dos profissionais que prestarão estes serviços, de responsabilidade exclusiva da Contratada;

4.2.6.9. Não há demanda mínima (franquia) mensal de remuneração;

4.2.6.10. A Contratada deverá apresentar, mensalmente, os Níveis de Serviços alcançados, disponibilizando informações técnicas que possam embasar decisões a serem tomadas pela CAGECE;

4.2.6.11. Se a Contratada, por problemas alheios à CAGECE ou considerados injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados na planilha constante no item 4, a CAGECE aplicará redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês, como consta no subitem 4.1.6.4 deste termo de referência;

4.2.6.9.12. A Redução na quantidade de ligações receptivas remuneradas será aplicada no valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do descumprimento da obrigação assumida;

4.2.6.9.13. A CAGECE realizará o acompanhamento e a análise desses índices por meio de relatórios discriminados neste Termo, no item 4.2.4.5. – Estatísticas;

4.2.6.9.14. A CAGECE deverá comunicar à Contratada, de maneira prévia, formalmente por escrito, sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário;

4.2.6.9.15. Os 3 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da Contratada, no qual deverão ser apurados pela Contratada os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicado o Índice de Redução, no caso de descumprimento dos limites previstos;

4.3. Da Habilitação

4.3.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação a proponente deverá ser detentora da proposta classificada em primeiro lugar. Situação em que, após verificada a efetividade da proposta de menor valor, será o proponente convidado a enviar em até 2 (dois) dias, a documentação a seguir relacionada.

4.3.2 A documentação relativa à habilitação jurídica consistirá em:

- a) Registro Comercial no caso de empresa individual.
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, documentos de eleição de seus administradores.
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- d) 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.
- e) Cédula de identidade, em se tratando de pessoa física.

4.3.3. A documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista consistirá em:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
- b) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, atualizado.
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas: Federal (Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União).

4.3.4 No caso de pessoa física, esta deverá apresentar o Cadastro de Pessoas Físicas(CPF), ficando dispensada a apresentação dos documentos “a” e “b” do item 11.4. deste edital.

4.3.5 A documentação relativa à qualificação técnica, consistirá em:

- a) Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado emitido(s) em nome da Proponente, comprovando que a Proponente executou ou executa serviços de atendimentos telefônicos realizados por humano – Chamadas Receptivas por

meio de *call center*, com quantidade igual ou superior a **725.915 (Setecentos e vinte e cinco, novecentos e quinze)** ligações no período de 180 (cento e oitenta) dias.

a.1) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

4.3.6 A documentação relativa à qualificação econômica financeira, consistirá em:

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica.

i) Na ausência da certidão negativa, a licitante em recuperação judicial deverá comprovar o acolhimento judicial do plano de recuperação judicial nos termos do art. 58 da Lei nº 11.101/2005. No caso da licitante em recuperação extrajudicial, deverá apresentar a homologação judicial do plano de recuperação.

b) Na ausência da certidão negativa, a licitante em recuperação judicial deverá comprovar o acolhimento judicial do plano de recuperação judicial nos termos do art. 58 da Lei nº 11.101/2005. No caso da licitante em recuperação extrajudicial deverá apresentar a homologação judicial do plano de recuperação.

c) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigível, e apresentado na forma da lei, devidamente registrado na Junta Comercial, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta.

c.1) A comprovação da boa situação financeira do licitante será atestada por documento assinado por profissional legalmente habilitado, demonstrando que a empresa apresenta “Índice de Liquidez Geral (ILG)” maior ou igual 1 (um) calculado pela fórmula abaixo:

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \geq 1$$

4.4. Dos Critérios de seleção

4.4.1 A seleção da proposta será feita pelo menor preço por grupo.

4.4.1 A proposta comercial deverá ser apresentada com todas as especificações conforme item 4.1 de acordo com o modelo apresentado no ANEXO I, com validade de 30 dias e deverá ser enviada, para o e-mail dispensa.licitacao@cagece.com.br entre o dia **05/11/2021 as 14h**.

4.4.2 Na hipótese de ocorrer duas ou mais propostas com o mesmo valor, o desempate observará a ordem sequencial dos critérios definidos no art. 55 da Lei nº 13.303/16.

5. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes da fonte nº 70 - recursos próprios.

5.2. O valor total estimado para essa contratação é SIGILOSO.

6. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

6.1. Quanto à entrega:

6.1.1. O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, na Central de Atendimento localizada em Fortaleza, ou em Maracanaú, ou em Caucaia ou no Eusébio-CE, pertencentes à Unidade da Federação Ceará, a contar do recebimento de cada ordem de serviço ou instrumento equivalente.

6.1.2. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de execução, e aceitos pela contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

6.2. Quanto ao recebimento:

6.2.1. PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto contratual com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela contratante.

6.2.2. DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas, e, conseqüente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado no 30º(trigésimo) dia contado da data da apresentação da nota fiscal devidamente atestada pelo gestor do contrato, acompanhada de todos os documentos complementares descritos no subitem 7.4.1, mediante crédito em conta corrente em nome da contratada, preferencialmente no Banco Bradesco S/A.

7.1.1. Identificadas desconformidade em algum documento necessário ao pagamento, a contratada terá 5 (cinco) dias para reapresentá-lo. Na hipótese de ser ultrapassado este prazo, os 30 (trinta) dias citados no item 7.1 somente começarão a contar a partir da data de entrega do último documento requerido.

7.2. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações deste instrumento.

7.3. Nos casos de eventuais atrasos ou antecipações de pagamentos, haverá recomposição ou desconto com base nos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês "pro rata die", a partir da data do vencimento e a data do efetivo pagamento.

7.4. São documentos complementares ao processo de pagamento:

7.4.1. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.

7.5. Quando por ocasião do pagamento, for identificado o descumprimento das condições de habilitação exigidas na licitação, será iniciado processo administrativo para aplicação de sanção.

7.6. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou publicação em órgão da imprensa oficial. Caso a documentação tenha sido emitida pela internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

8. DAS PENALIDADES

8.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a CAGECE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a contratada, nos termos do art. 83 da Lei nº 13.303/2016, as seguintes penalidades:

8.1.1. Advertência

8.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). pela inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia.

b) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da medição mensal do serviço.

c) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da medição mensal do serviço, até o limite do percentual fixado na alínea "e", hipótese que pode resultar na rescisão da avença A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

d) Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da medição mensal do serviço, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 0,3% (três décimos por cento) em caso de reincidência.

e) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela CAGECE.8.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

8.1.3. As multas estipuladas no item 8.1.2 deverão ser cumpridas sem prejuízos as penalidades e demais sanções previstas nas Regras e Procedimentos de Comercialização da CCEE, conforme previsto no subitem 9.13.

8.2. A CAGECE dará publicidade da sanção administrativa para registro no Cadastro de Fornecedores do Estado.

8.3. A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à contratada em razão do contrato em que ocorreu a aplicação da multa ou de outros contratos firmados entre a CAGECE e a contratada, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil.

8.3.1. Se não for possível o pagamento da multa nos termos acima, a contratada recolherá a multa por meio de depósito bancário em nome da CAGECE, se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

8.4. Quando as multas aplicadas não cobrirem os prejuízos causados à CAGECE, poderá ser exigida indenização suplementar, considerando a multa como o mínimo de indenização.

8.5. A sanção prevista no subitem 8.1.3 acima, poderá ser aplicada cumulativamente com a sanção de multa.

8.6. Nenhuma sanção será aplicada sem garantia da ampla defesa e contraditório, na forma da lei.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

9.2. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à CAGECE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a CAGECE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

9.3.1. Para o cumprimento do previsto neste subitem, será concedido o prazo de 10 (dez) dias, contado da notificação.

9.4. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual. A inadimplência da contratada quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à CAGECE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

9.5. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CAGECE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

9.6. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

9.7. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da CAGECE.

9.8. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e demais normas do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e a medicina do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

9.9. Cadastrar-se e manter-se atualizado no cadastro da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE para fins de gestão de contratos e efetivação de pagamento, disponível no endereço eletrônico <https://www.cagece.com.br/portal-do-fornecedor>.

9.10. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

9.11. Observar os ditames do Código de Conduta e Integridade da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, disponível em <https://www.cagece.com.br/wp-content/uploads/2019/01/Cagece-Codigo-de-Conduta.pdf>.

9.12. Cumprir a Política de Dados Pessoais da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, disponível em <https://www.cagece.com.br/politica-de-privacidade/>.

9.13. Informar a Cagece, no início do período de transição, o padrão de sinalização utilizado pelo seu equipamento, para que a mesma possa repassar a informação à operadora de telefonia responsável pelos enlaces E1, garantindo a correta instalação;

9.14. Permitir o acesso às instalações da Central de Atendimento da Cagece por pessoas devidamente acompanhadas por representante da Gerem;

9.15. Obedecer às normas e rotinas da Cagece, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos;

9.16. Guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados pessoais dos clientes, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, obedecendo o estabelecido na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2019 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A divulgação indevida e/ou incorreta ou a descuidada utilização de tais informações, poderão resultar na aplicação das sanções previstas na Lei, podendo a Contratada responder de forma Cível e Criminal, sem prejuízo à responsabilização por perdas e danos a que venha a causar;

9.17. Reconhecer, ainda, que como prestadores de serviço por força de um contrato, mesmo sem vinculação direta com as atividades desenvolvidas, que todo e qualquer trabalho realizado será de exclusiva propriedade da Cagece;

9.18. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme as necessidades, atendendo aos níveis mínimos de serviços exigidos e demais exigências deste termo de referência pela Cagece;

9.19. Fornecer sala com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia e material de consumo) em ambiente conforme com a regulamentação vigente para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do contrato a ser firmado entre as partes, incluindo toda a estrutura tecnológica necessária (links, PABX, etc); Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela Cagece, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a Cagece, no caso de aplicação de multas decorrentes do atendimento prestado pela contratada, durante a execução dos serviços;

9.20. Permitir aos colaboradores da Cagece (gestores do contrato) ou seus designados, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento em qualquer dia e horário, a critério da contratante;

9.20. Recrutar e contratar a mão de obra, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da Cagece, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle,

fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

9.21. Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, em nível de ensino médio completo com a devida comprovação mediante Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC;

9.22. Realizar os Exames Médicos Ocupacionais, incluindo audiometria, com a periodicidade legal e fornecendo resultados à Cagece;

9.23. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo, rigorosamente os cronogramas estabelecidos pela Cagece e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições que venham a causar a mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a Cagece;

9.24. Dar ciência a Cagece imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

9.25. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Cagece, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente;

9.26. Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da Cagece, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;

9.27. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da Cagece;

9.28. Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda,;

9.29. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes, fiscalização essa, que se dará independentemente da que será exercida pela Cagece;

9.30. Respeitar e fazer cumprir as normas regulamentadoras e legislações aplicadas à segurança e medicina do trabalho pertinente;

9.31. Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações /solicitações da Cagece, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme escalas estabelecidas, de acordo com a demanda de clientes;

9.32. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Cagece. O não cumprimento permitirá a Cagece aplicar as multas devidas e cancelar o contrato com aplicação das penalidades previstas;

9.33. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos e arquivos manipulados por seus empregados, em especial aqueles concernentes às informações de clientes e/ou normas, procedimentos e orientações da Cagece;

9.34. Obedecer às normas e rotinas da Cagece em especial as que disserem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos;

9.35. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a Cagece;

9.36. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da Cagece;

9.37. Responder perante a Cagece e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus

empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a Cagece de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

9.38. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela Cagece por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a Cagece e os empregados da contratada;

9.39. Substituir por outro profissional qualificado, de imediato, o empregado, que por qualquer motivo não possa desempenhar adequadamente sua função;

9.40. Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, de imediato, todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a Cagece isenta de qualquer responsabilidade e ônus;

9.41. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente, com carga horária de até 36(trinta e seis) horas semanais. O não cumprimento permitirá a Cagece acionar o órgão responsável para os encaminhamentos pertinentes, podendo vir a cancelar o contrato;

9.42. Pagar em dia os seus empregados e apresentar mensalmente à Cagece, e sempre que solicitado, cópia das guias de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS e informações à previdência social - Gfip, relação de empregados constante do arquivo Sefip, Guias da Previdência Social - GPS, folha de pagamento, Imposto de Renda Recolhido na fonte, se houver, específicas para os empregados alocados na execução dos serviços contratados, em que se comprove a inclusão desses empregados;

9.43. A contratante deverá apresentar, para emissão da ordem de serviço, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO.

9.44. As instalações da Central de Atendimento devem atender as exigências das Normas Regulamentadoras e outras da legislação vigente.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de ordem de serviço.

10.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 13.303/2016.

10.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

10.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

10.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste Termo.

10.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

10.7. Comunicar à contratada as possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços, para adoção das devidas providências;

10.8. Comunicar por escrito e em tempo hábil, à contratada, todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços;

10.9. Designar comissão de fiscalização;

10.10. Estabelecer Normas e Padrões a serem cumpridos pela contratada;

10.11. Efetuar a apuração mensal dos dados relativos à remuneração da contratada, com memória de cálculo elucidativa de cada item da atribuição. Esta apuração deve representar fidelidade absoluta dos valores, significando inexistência de erros, que não compromete os resultados dos indicadores setoriais a serem assumidos pela Contratante;

10.12. Auditoria:

10.12.1. A Cagece se reserva o direito de realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir a qualidade dos serviços prestados, pela contratada por meio de pesquisas de satisfação dos clientes, exigindo um nível mínimo de 80% de satisfação dos clientes, em relação aos serviços executados pela central de atendimento.

10.13. Além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 13.303/16, a CONTRATANTE deverá:

10.13.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço contratado;

10.13.2. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;

10.13.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência deste Contrato;

10.13.4. Fiscalizar o efetivo cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto a continuidade da prestação dos serviços, que ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela Contratante, não deve ser interrompida;

11. DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por um gestor especialmente designado para este fim pela CAGECE a ser informado quando da lavratura do instrumento contratual.

12. PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO

12.1. O prazo de vigência do contrato será de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir de sua celebração.

12.2. O prazo de execução do objeto contratual é de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir do recebimento da ordem de serviço.

12.3. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

12.4. A publicação resumida do contrato dar-se-á nos termos do § 2º do art. 51 da Lei nº 13.303/2016.

12.5. O contrato poderá ser encerrado antes do prazo previsto, a critério da Cagece, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, caso o processo licitatório <<PE20210236>> seja homologado.

13. DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da celebração deste contrato, comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratual, em conformidade com o disposto no art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, vedada à prestação de garantia através de Título da Dívida Agrária.

13.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.3. A garantia prestada, de acordo com o estipulado no edital, será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e § 4º do art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições inicialmente estabelecidas.

14. DOS PREÇOS E DO REAJUSTAMENTO

14.1. O preço é fixo e irrevogável.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será admitida a subcontratação.

16. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- I – MODELO DE CARTA PROPOSTA
- II – MINUTA DO CONTRATO
- III – VOLUMETRIA HISTÓRICA DO ANO DE 2020
- IV – MODELO PLANO DE AÇÃO

ANEXO I - CARTA PROPOSTA

À
Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Ref.: Dispensa nº _____

A proposta encontra-se em conformidade com as informações previstas no TR e seus anexos.

1. Identificação da licitante:

Razão Social:

CPF/CNPJ e Inscrição Estadual:

Endereço completo:

Representante Legal (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, domicílio):

Telefone, celular, fax, e-mail:

2. Condições Gerais da Proposta:

A presente proposta é válida por _____ (_____) dias, contados da data de sua emissão.

3. Formação do Preço

GRUPO/ITEM _____

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
------	---------------	-------------------	-------	----------------------	-------------------

VALOR GLOBAL R\$					
Valor por extenso (_____)					

DECLARO, sob as sanções administrativas cabíveis, inclusive as criminais e sob as penas da lei, que toda documentação encaminhada é autêntica.

Local e data

Assinatura do representante legal

(Nome e cargo)

ANEXO II - MINUTA DO CONTRATO

Contrato nº ____ / 20__ –

Processo nº _____

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM

A _____

_____ E

(O)A _____,

ABAIXO QUALIFICADOS, PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA.

A _____, situada na _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pelo _____, (nacionalidade), portador da Carteira de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliada(o) em (Município - UF), na _____, e a _____, com sede na _____, CEP: _____, Fone: _____, inscrita no CPF/CNPJ sob o nº _____, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato pelo _____, (nacionalidade), portador da Carteira de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliada(o) em (Município - UF), na _____, têm entre si justa e acordada a celebração do presente contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - FUNDAMENTAÇÃO

1.1. O presente contrato tem como fundamento a Dispensa Emergencial de Licitação <<XXX>> e seus anexos, os preceitos do direito público, no art. 29, inciso XV da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e suas alterações posteriores, bem como no Capítulo V do RLC/Cagece, e, ainda, outras leis especiais necessárias ao cumprimento de seu objeto.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E A PROPOSTA

2.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos da Dispensa nº _____ e seus anexos, e à proposta da CONTRATADA, os quais constituem parte deste instrumento, independente de sua transcrição.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. Constitui objeto deste contrato o serviço de _____, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do edital e na proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O objeto dar-se-á sob o regime de execução indireta: _____.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E DO REAJUSTAMENTO

5.1. O Preços são fixo e irremovíveis.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado no 30º (trigésimo) dia contado da data da apresentação da nota fiscal devidamente atestada pelo gestor deste Contrato, acompanhada de todos os documentos complementares descritos no subitem 6.4.1, mediante crédito em conta corrente em nome da CONTRATADA, preferencialmente no Banco Bradesco S/A.

6.1.1. Identificadas desconformidade em algum documento necessário ao pagamento, a contratada terá 5 (cinco) dias para reapresentá-lo. Na hipótese de ser ultrapassado este prazo, os 30 (trinta) dias citados no item 6.1 somente começarão a contar a partir da data de entrega do último documento requerido.

6.2. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações do Anexo I – Termo de Referência da Dispensa nº _____.

6.3. Nos casos de eventuais atrasos ou antecipações de pagamentos, haverá recomposição ou desconto com base nos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês “pro rata die”, a partir da data do vencimento e a data do efetivo pagamento.

6.4. São documentos complementares ao processo de pagamento:

6.4.1. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; Certidão Negativa de Débitos Estaduais; Certidão Negativa de Débitos Municipais; Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

6.5. Quando por ocasião do pagamento, for identificado o descumprimento das condições de habilitação exigidas na licitação, será iniciado processo administrativo para aplicação de sanção.

6.6. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou publicação em órgão da imprensa oficial. Caso a documentação tenha sido emitida pela internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes dos recursos próprios.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO E DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

8.1. O prazo de vigência e de execução deste contrato será de _____ (_____) _____, contado a partir de sua celebração.

8.2. Este contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

8.3. A publicação resumida do contrato dar-se-á nos termos do § 2º do art. 51 da Lei nº 13.303/2016.

8.4. O contrato poderá ser encerrado antes do prazo previsto, a critério da Cagece, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, caso o processo licitatório <<xxx>> seja homologado.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da celebração deste contrato, comprovante de prestação de garantia de ____% (_____) sobre o valor contratual, em conformidade com o disposto no art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, vedada à prestação de garantia através de Título da Dívida Agrária.

9.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

9.3. A garantia prestada, de acordo com o estipulado no edital, será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e § 4º do art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições inicialmente estabelecidas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

10.1. Quanto à entrega:

10.1.1. O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações estabelecidas no Anexo I- Termo de Referência, no prazo de _____ (_____) dias, a contar do recebimento de cada ordem de serviço ou instrumento equivalente.

10.1.2. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de execução, e aceitos pela CONTRATANTE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

10.2. Quanto ao recebimento:

10.2.1. PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto contratual com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela CONTRATANTE.

10.2.2. DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto contratual, certificando-se de que todas as condições estabelecidas no edital foram atendidas e conseqüente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. As obrigações da CONTRATADA são as descritas na seção específica do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. As obrigações da CONTRATANTE são as descritas na seção específica do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por um representante especialmente designado para este fim pela CONTRATANTE a ser informado quando da lavratura do instrumento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

COMENTÁRIO: Conforme Termo de Referência, OBSERVANDO INCLUSIVE SE FOR O CASO, A EXCLUSÃO DA MULTA PREVISTA NA ALÍNEA “a”

14.1. Pela inexecução total ou parcial deste contrato, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a CONTRATADA, nos termos do art. 83 da Lei nº 13.303/2016, as seguintes penalidades:

14.1.1. Advertência

14.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:

- a) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor deste contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). pela inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia.
- b) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da medição mensal do serviço.
- c) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da medição mensal do serviço. até o limite do percentual fixado na alínea “e”, hipótese que pode resultar na rescisão da avença A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.
- d) Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da medição mensal do serviço, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 0,3% (três décimos por cento) em caso de reincidência.
- e) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor deste contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela CONTRATANTE.

14.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

14.2. A CONTRATANTE dará publicidade da sanção administrativa para registro no Cadastro de Fornecedores do Estado.

14.3. A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão deste contrato em que ocorreu a aplicação da multa ou de outros contratos firmados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil, conforme art. 146 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

14.3.1. Se não for possível o pagamento da multa nos termos acima, a CONTRATADA recolherá a multa por meio de depósito bancário em nome da CONTRATANTE, se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

14.4. Quando as multas aplicadas não cobrirem os prejuízos causados à CONTRATANTE, poderá ser exigida indenização suplementar, considerando a multa como o mínimo de indenização, conforme § 5º do art. 137 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

14.5. A multa poderá ser aplicada com outras sanções conforme previsto no art. 137, § 4º do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, desde que observado o princípio da proporcionalidade.

14.6. Nenhuma sanção será aplicada sem garantia da ampla defesa e contraditório, na forma da lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

15.1. A CONTRATADA deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

- a) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) “prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução deste contrato.

e) “prática obstrutiva”:

(1) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista nesta cláusula;

(2) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

15.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

15.3. Considerando os propósitos dos itens acima, a CONTRATADA deverá concordar e autorizar que, na hipótese deste contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução deste contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução deste contrato.

15.4. A CONTRATANTE, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas em lei, se comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas ou coercitivas, no decorrer da licitação ou na execução deste contrato financiado por organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas, criminais e cíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1 Conforme Termo de Referência

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA MATRIZ DE RISCOS

17.1. São riscos assumidos pela CONTRATADA e que não ensejam a revisão do presente CONTRATO para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente:

17.1.1. Erros/omissões identificados na proposta comercial;

17.1.2. As variações de custos e de despesas, inclusive os aduaneiros, relacionados à aquisição dos bens e à instalação de equipamentos, entre a data de apresentação da proposta comercial e a sua efetiva aquisição;

17.1.3. A variação cambial;

17.1.4. A incidência de responsabilidade civil, administrativa, tributária, ambiental ou criminal por ações, omissões ou fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATADA;

17.1.5. A ocorrência de greves ou de paralisações de empregados da CONTRATADA e de seus subcontratados ou a interrupção ou falha no fornecimento de materiais ou serviços pelos seus contratados;

17.1.6. O atendimento aos padrões técnicos nos termos destacados pelo TERMO DE REFERÊNCIA;

17.2. São riscos assumidos pela CONTRATANTE e que ensejam a revisão do presente CONTRATO:

17.2.1. Determinações ou omissões, judiciais ou administrativas, relacionadas ao objeto do CONTRATO, desde que a CONTRATADA, seus empregados, seus prepostos ou seus contratados não tenham, direta ou indiretamente, dado causa à situação sobre a qual estiverem fundadas as referidas decisões;

17.2.2. A criação, a alteração ou a extinção de tributos ou encargos legais que tenham comprovada repercussão nos preços contratados, em conformidade com o imposto na legislação aplicável e excetuados os tributos incidentes sobre a renda;

17.2.3. As alterações normativas ou da regulação setorial que representam aumentos de encargos da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

18.1. Este contrato poderá ser rescindido, conforme legislação aplicável, nas formas previstas no art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, e nos termos dos artigos 149 a 151 do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. Fica eleito o Foro do município da sede da CONTRATANTE para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste contrato, que não possam ser resolvidas na esfera administrativa.

E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente contrato, que está visado pela Assessoria Jurídica da CONTRATANTE, e do qual se extraíram 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, vão assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Local e data

(nome do representante)

(nome do representante)

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas:

(nome da testemunha 1)

(nome da testemunha 2)

RG:

RG:

CPF:

CPF:

Visto:

(nome do(a) procurador(a)/assessor(a) jurídico(a) da CONTRATANTE)