



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

—  
Senhor Licitante,

Solicito a V.S<sup>a</sup>. preencher o protocolo de entrega de edital abaixo, remetendo-o a Pregoeira, por meio do fax (0XX82) 3315-3094 ou e-mail [gelic@casal.al.gov.br](mailto:gelic@casal.al.gov.br).

A não remessa de recibo exime o (a) Pregoeiro (a) da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como, de quaisquer informações adicionais.

Maceió (AL), 19 de julho de 2011.

***NELI LIMA PEREIRA***  
***Pregoeira***

Casal



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL N.º 06/2011 – CASAL – 11/08/2011 – 09:00h (Horário local)  
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE  
ATENDIMENTO – 0800 082 0195 – NA MODALIDADE CALL CENTER , ATIVO E  
RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE MACEIÓ, PARIPUEIRA,  
BARRA DE SÃO MIGUEL, MARAGOGI E RIO LARGO/ALAGOAS.

**PROTOCOLO DE ENTREGA DO EDITAL**

RAZÃO SOCIAL: .....
C.N.P.J. N.º .....
ENDEREÇO: ..... CEP ..... CIDADE / ESTADO .....
TELEFONE: ..... FAX .....
E-MAIL: .....
NOME DE PESSOA PARA CONTATO: .....

RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DA EDITAL: .....
R. G. N.º e/ou CPF N.º .....
ENDEREÇO: ..... CEP ..... CIDADE / ESTADO .....
TELEFONE: ..... FAX .....
E-MAIL: .....

Recebemos, através do site [www.casal.al.gov.br](http://www.casal.al.gov.br), cópia do instrumento convocatório acima  
identificado.

Maceió / Alagoas ..... de ..... de 2011.

*Assinatura*



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**



**EDITAL**

**PREGÃO PRESENCIAL N.º 06/2011 - CASAL**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS  
SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO – 0800 082 0195 – NA  
MODALIDADE CALL CENTER , ATIVO E RECEPTIVO, PARA  
ATENDIMENTO DAS CIDADES DE MACEIÓ, PARIPUEIRA,  
BARRA DE SÃO MIGUEL, MARAGOGI E RIO  
LARGO/ALAGOAS**



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

**EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL N.º 06/2011 - CASAL**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO – 0800 082 0195 – NA MODALIDADE CALL CENTER , ATIVO E RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE MACEIÓ, PARIPUEIRA, BARRA DE SÃO MIGUEL, MARAGOGI E RIO LARGO/ALAGOAS**

**PREÂMBULO**

A **COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL**, Sociedade de Economia Mista Estadual, vinculada à Secretaria de Estado de Infra-Estrutura, sediada na Rua Barão de Atalaia, nº 200, Centro, Maceió/AL, CEP: 57020-510, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 12.294.708/0001-81, através do (a) Pregoeiro (a), instituído (a) pela Resolução de Diretoria n.º 10/2011, publicada no Diário Oficial do Estado de Alagoas, do dia 23 de março de 2011, torna público para conhecimento dos interessados, que de acordo com o processo C. I. n.27/2011 e protocolo n. 5574/2011, na forma da legislação pertinente a licitações e contratos administrativos, fará realizar no dia **11/08/2011, às 09:00 horas (horário local)**, na sala de Licitações e Contratos, situada à Rua Barão de Atalaia, nº 200, Centro, Maceió/AL, CEP: 57020-510, licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL N.º 06/2011**, do **tipo menor preço global** objetivando a contratação de empresa para prestação dos serviços de tele atendimento – 0800 082 0195 – na modalidade CALL CENTER, ativo e receptivo, para atendimento das cidades de Maceió, Paripueira, Barra de São Miguel, Maragogi e Rio Largo /Alagoas. mediante condições contidas no Termo de Referência, anexo I parte integrante do presente instrumento convocatório e mediante condições contidas na Lei Federal n. 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar n.º 123/06, subsidiariamente pela Lei n. 8.666/93 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais 8.883/94 e 9.648/98.

**1.0. DO OBJETO**

1.1 A presente Licitação tem por objetivo contratação de empresa para prestação dos serviços de tele atendimento – 0800 082 0195 – na modalidade CALL CENTER, ativo e receptivo, para atendimento das cidades de Maceió, Paripueira, Barra de São Miguel, Maragogi e Rio Largo /AL., mediante condições contidas no Termo de Referência, anexo I parte integrante do presente instrumento convocatório e mediante condições contidas na Lei Federal n. 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar n.º 123/06, subsidiariamente pela Lei n. 8.666/93 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais 8.883/94 e 9.648/98.

1.2 - Fica determinado que o valor máximo global para realização dos serviços é de R\$ 461.469,06 (quatrocentos e sessenta e um mil, quatrocentos e sessenta e nove reais e seis



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

centavos) na formação de custos unitários máximos decorrentes, constantes da planilha do Anexo II do Edital.

**2.0 DOS RECURSOS FINANCEIROS E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

2.1. As despesas com os serviços, objeto desta licitação, correrá por conta do orçamento vigente e terá a seguinte classificação orçamentária:

Unidade Orçamentária: .....11.304 – GEMEC

Grupo de Despesa: .....300.000 – SERVIÇOS DE TERCEIROS

Rubrica: ..... 303.304 – SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS

**3.0 DOS ANEXOS INTEGRANTES DO EDITAL**

**3.1** - São partes integrantes deste Edital:

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;**

**ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÕES DE HABILITAÇÃO;**

**ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO;**

**ANEXO IV – TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE DE INFORMAÇÕES;**

**ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO ME OU EPP.**

**4.0 DA PARTICIPAÇÃO**

**4.1.** Poderão participar desta licitação pessoas jurídicas no ramo de atividade econômica pertinente ao objeto deste edital, bem como, possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no tópico 7.4 - da habilitação.

**4.2.** Não poderão participar as empresas ou instituições das quais participem, dirigentes ou servidores das entidades promotoras desta licitação, relacionadas no preâmbulo.

**4.3.** Não poderão participar as empresas ou instituições que se encontrem sob falência, concordata ou recuperação judicial, concurso de credores, dissolução, liquidação ou ainda, que tenham sido declaradas inidôneas ou estejam punidas com suspensão do direito de licitar com a administração pública.

**4.4.** Não poderão participar as empresas, inclusive suas filiais, que façam parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, e/ou empresas que tenham diretores, acionistas com mais de 5% de participação, ou representantes legais comuns e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem.

**4.5.** Não poderão participar desta licitação empresas que estejam inadimplentes com a fazenda pública estadual da sua sede e/ou filiais.

**4.6.** Não serão admitidas nesta licitação empresas que operem sob regime de consórcio, nem a subcontratação total ou parcial do fornecimento objeto deste pregão.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**5.0 DO CREDENCIAMENTO**

**5.1.** Cada licitante poderá nos atos do presente certame ter um único representante legal devidamente credenciado, mediante apresentação de um dos seguintes instrumentos, sempre acompanhados pela cópia autenticada do documento de identidade:

**5.1.1.** Procuração lavrada por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, indicando a outorga de poderes na forma exigida, onde constem os poderes do outorgante, acompanhada do contrato social, ou estatuto, ou ato constitutivo, ou registro comercial, sugestão de modelo a seguir:

**CREDENCIAMENTO**

Através da presente, credenciamos o(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Cédula de Identidade nº. .... e CPF sob nº. .... a participar da licitação na modalidade Pregão Presencial nº. 06/2011 - CASAL da Companhia de Saneamento de Alagoas - CSAL, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe poderes para pronunciar-se em nome da empresa ....., bem como formular propostas, lances verbais e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

Local e data

Diretor ou Representante Legal

**5.1.2.** Documento idôneo que comprove a sua condição de sócio, gerente ou administrador da licitante e que declare os limites da sua atuação.

**5.2.** Não será admitida a participação de um mesmo representante para mais de uma licitante.

**5.3.** A não apresentação ou a incorreção do documento de credenciamento não impedirá o proponente de entregar os envelopes de proposta e de habilitação, mas o impedirá de manifestar-se no certame.

**5.4.** O representante responsabilizar-se-á pelos assuntos atinentes à participação da empresa neste procedimento licitatório, com poderes para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame.

**5.5.** Os documentos relativos ao credenciamento deverão ser apresentados antes do início do certame, **separadamente** dos envelopes “PROPOSTA DE PREÇOS” e “DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO”.

**5.6** Juntamente com o credenciamento se fará a entrega da declaração nos termos do art. 4º, inciso VII, da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, **separadamente** dos envelopes, de acordo com o modelo a seguir:



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

<b>DECLARAÇÃO</b>					
Cumpre plenamente os requisitos de habilitação					
(Nome	da	Empresa)	_____	CNPJ	nº
_____				_____	
(endereço completo), declara que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, nos termos do art. 4º, inciso VII, da Lei nº. 10.520, de 17/07/2002, licitação modalidade Pregão Presencial nº. 06/2010 - CASAL da Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL, ciente das penalidades cabíveis.					
Local e data					
(Nome e assinatura do responsável pela proponente em papel timbrado da empresa).					

**OBS: NO CASO DAS ME E EPP, SE TIVER ALGUMA RESTRIÇÃO NOS DOCUMENTOS FISCAIS, DEVERÁ CONSTAR NA DECLARAÇÃO QUE CUMPRE PARCIALMENTE OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E INFORMAR O MOTIVO.**

**6.0. DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES**

- 6.1.** A reunião, para recebimento e abertura dos envelopes contendo a proposta de preços e os documentos da habilitação, será pública, dirigida pelo (a) Pregoeiro (a).
- 6.2.** No dia, local e hora marcados, antes do início da sessão, os interessados ou seus representantes legais deverão proceder ao respectivo credenciamento, nos termos deste Edital.
- 6.3.** Declarada aberta a sessão pelo (a) Pregoeiro (a), não mais serão admitidos novos proponentes, dando-se início ao recebimento dos envelopes:
  - 6.3.1.** Do envelope de proposta de preços (ENVELOPE “A”);
  - 6.3.2.** Do envelope de documentação para habilitação (ENVELOPE “B”).
- 6.4.** A indicação nos envelopes, caso esteja incompleta ou com algum erro de transcrição, desde que não cause dúvida quanto ao seu conteúdo ou não atrapalhe o andamento do processo, não será motivo para exclusão do procedimento licitatório.
- 6.5.** Qualquer motivação dos interessados contra ofertas e documentos apresentados pelos licitantes deverá ser feita nesta reunião, exclusivamente pelo representante legal credenciado para apresentar as empresas em nome das quais pretendam registrar a impugnação.
- 6.6.** As propostas de preços e os documentos de habilitação deverão ser rubricados pelos licitantes presentes, bem como pelo (a) Pregoeiro (a) e pela Equipe de Apoio.



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

**7.0 DOS PROCEDIMENTOS DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS**

**7.1.1.** Os envelopes, devidamente lacrados, deverão ser entregues pelo representante credenciado de cada licitante no dia, hora e local indicados no preâmbulo deste edital.

**7.1.2.** Os envelopes deverão conter o nome e o endereço da licitante e o seguinte endereçamento:

**7.1.2.1.** ENVELOPE “A” – “PROPOSTA DE PREÇOS”

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL

PREGÃO PRESENCIAL N.º 06/2011 - CASAL

DIA 11/08/2011 ÀS 09: 00 h (Horário local)

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO – 0800 082 0195 – NA MODALIDADE CALL CENTER , ATIVO E RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE MACEIÓ, PARIPUEIRA, BARRA DE SÃO MIGUEL, MARAGOGI E RIO LARGO/ALAGOAS.**

Identificação da Licitante: (Razão Social, fone, fax, e-mail)

**7.1.2.2.** - ENVELOPE “B” – “DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL

PREGÃO PRESENCIAL N.º 06/2010 - CASAL

DIA 11/08/2011 ÀS 09: 00 h (Horário local)

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO – 0800 082 0195 – NA MODALIDADE CALL CENTER , ATIVO E RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE MACEIÓ, PARIPUEIRA, BARRA DE SÃO MIGUEL, MARAGOGI E RIO LARGO/ALAGOAS.**

Identificação da Licitante: (Razão Social, fone, fax, e-mail)

**7.1.3.** No verso de cada envelope (a e b) deverá constar o nome e o endereço da licitante.

**7.1.4.** O (a) pregoeiro (a) não receberá envelopes fora do prazo estipulado; poderá receber envelopes encaminhados pelo correio, sedex ou correlatos, todavia, não assumirá nenhuma responsabilidade sobre os enviados por estes meios.

**7.2. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**7.2.1.** A proposta comercial deverá ser apresentada, no formato do anexo I deste edital, em 01 (uma) via em papel timbrado, assinada pelo representante legal da licitante, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, no idioma português, ressalvada as expressões técnicas, e conter obrigatoriamente os seguintes componentes:





**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

7.2.1.1. Descrição do serviço a ser executado, contendo planilha com despesas com pessoal, com equipamentos, conforme planilhas anexas e descritas no Termo de Referência, deste Edital;

7.2.1.2. Conter os preços mensal e anual, expressos em moeda nacional, reais - R\$, em algarismos e por extenso, prevalecendo o menor preço em algarismo em caso de divergência;

7.2.2.3. Planilha de Custos e Formação dos Preços, conforme Anexo I, com duas casas decimais e com detalhamento de todos os elementos que influam nos preços propostos para a contratação, considerando-se somente um homem/mês;

7.2.1.4. Declaração expressa da licitante de estar de acordo com todas as normas e condições deste pregão e seus anexos, conforme anexo II, deste edital;

7.2.1.5. Indicação do prazo de validade da proposta, que será 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação, conforme anexo I;

7.2.1.6. Indicação de que o prazo de pagamento será conforme o disposto neste instrumento convocatório.

7.2.1.7. Declaração da licitante de estarem incluídos nos preços todos os custos e despesas, incidentes na aquisição, conforme anexo I, deste edital;

7.2.1.8. Indicação da conta bancária da licitante (banco, agência e número da conta corrente) do signatário com dados completos para assinatura do contrato conforme anexo III. .

7.2.1.9. Acaso a licitante se enquadre como micro empresa – me - ou empresa de pequeno porte - EPP, atendendo as condições do art. 3º da lei complementar 123/06, deve juntar declaração à proposta comercial, sob as penas da lei, de tal condição, estando então apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos. 42 à 49 da lei complementar nº 123/2006. declaração conforme modelo do anexo V deste edital, acompanhada de documento expedido pela junta comercial ou se optante pelo simples nacional, documento expedido pela receita federal, comprovando a sua condição de ME ou EPP.

7.2.2. No sentido de facilitar o processo de avaliação das propostas, a licitante deverá apresentar sua proposta descrevendo as características do serviço na mesma seqüência do especificado neste Edital e onde for aplicável;

7.2.3. A CASAL se reserva o direito de auditar as informações sobre as características da mercadoria ofertada pela licitante, através de diligências, pesquisas na Internet e/ou em outros materiais relacionados ao serviço.

7.2.4. A omissão de qualquer despesa necessária à realização do objeto será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a entrega das propostas;

7.2.5. Não serão aceitas cotações com quantidades inferiores às solicitadas no **Anexo I**.

7.2.6. Será desclassificada a proposta elaborada em desacordo com os termos deste Edital e seus Anexos ou que se opuser as quaisquer dispositivos legais vigentes.

7.2.7. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**7.2.8.** Após a abertura das propostas não serão admitidos pedidos de cancelamento, retificação de preços ou de quaisquer outras condições oferecidas.

**7.3 DO JULGAMENTO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

**7.3.1.** Será (ão) classificada(s) pelo (a) Pregoeiro (a) a(s) proposta(s) de menor preço e as propostas com preços sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento) relativamente à de menor preço.

**7.3.2.** Quando não forem verificadas, no mínimo, três propostas escritas, nas condições do subitem anterior, será classificada a proposta de menor preço mais as 03 (três) melhores ofertas.

**7.3.3.** No caso de empate entre 02 (duas) ou mais propostas iniciais, realizar-se-á o sorteio para definir a ordem da apresentação dos lances.

**7.3.4.** Os licitantes classificados, conforme subitem **7.3.1.** ou **7.3.2.**, serão convocados individualmente para a apresentação de lances verbais, de forma sucessiva, de valores distintos e decrescentes, tendo como parâmetro o menor preço ofertado, iniciando-se pelo autor da proposta de maior preço, seguindo-se os demais em ordem decrescente de valor.

**7.3.4.1.** A desistência em apresentar lance verbal, quando da convocação pelo (a) Pregoeiro (a), implicará exclusão do licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas, salvo para Micro e Pequenas Empresas, conforme as disposições da Lei Complementar n.º 123/06, que serão convocadas a apresentar lance inferior ao menor apresentado.

**7.3.5.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades constantes neste Edital.

**7.3.6.** Não havendo mais interesse dos licitantes em apresentar lance verbal, será encerrada a etapa competitiva e serão ordenadas as ofertas, exclusivamente pelo critério de menor preço.

**7.3.7.** O (a) Pregoeiro (a) examinará a aceitabilidade quanto ao objeto e valor apresentado pela primeira classificada, conforme definido neste Edital e seus Anexos, decidindo motivadamente a respeito, quando se recusar a aceitar o objeto ou o valor.

**7.3.8.** Sendo aceitável a oferta, proceder-se-á a abertura do envelope de habilitação, para verificação de atendimento das condições habilitatórias do licitante.

**7.3.9.** Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado a licitante vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto deste Edital, pelo (a) Pregoeiro (a), caso não verificada a hipótese de recurso administrativo para o mesmo.

**7.3.10.** Se a oferta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências editalícias, o (a) Pregoeiro (a) examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, caso em que o licitante será declarado vencedor e ao mesmo será adjudicado o objeto do presente certame, se não houver a interposição de recurso administrativo para o mesmo, conforme mesma regra do item **7.3.4.1.**

**7.3.11.** O (a) Pregoeiro (a) poderá negociar diretamente com o licitante para que seja obtido preço melhor, antes do encerramento da sessão.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**7.3.12.** Da reunião, lavrar-se-á ata, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo (a) Pregoeiro (a), pela equipe de apoio, e pelos licitantes presentes que desejarem.

**7.3.13.** Analisadas as propostas, verificando-se o descumprimento de requisitos estabelecidos no Edital, serão desclassificadas as que:

**7.3.13.1.** Forem elaboradas em desacordo com os termos deste Edital;

**7.3.13.2.** Apresentarem preços excessivos ou manifestamente inexeqüíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado;

**7.3.13.3.** Apresentarem preços irrisórios ou de valor zero;

**7.3.13.4.** Apresentarem proposta alternativa ou baseada na proposta de outros licitantes.

**7.3.13.5.** Que não atendam as exigências do ato convocatório da licitação, e as propostas com valores superiores aos limites estabelecidos (unitário e global) no Anexo II, parte integrante deste instrumento, ou com preços manifestamente inexeqüíveis, inteligência do art. 48 da lei 8.666/93).

**7.3.14.** Em caso de divergência entre informações contidas em documentação impressa e na proposta específica, prevalecerão as primeiras.

**7.3.15.** Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste Edital e seus Anexos.

**7.3.16.** Dos casos de empates:

**7.3.16.1.** É considerado empate, as propostas apresentadas pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, ofertada por licitante de outra categoria de entendida empresarial.

**7.3.16.2.** Ocorrendo o empate na forma do subitem **7.3.16.1.**, proceder-se-á da seguinte forma:

**a)** a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada a apresentar nova proposta de preço, inferir àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

**b)** não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes, que se enquadrem na hipótese descrita no subitem **7.3.16.1.**, na ordem classificatória, para exercício do direito previsto na alínea “a”.

**7.3.16.3.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem **7.3.16.1.**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar nova proposta;

**7.3.16.4.** Na hipótese de não-contratação nos termos previstos no subitem **7.3.16.2.**, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

**7.3.17.** O (a) Pregoeiro (a) na fase de julgamento poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo os licitantes atender as solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da intimação.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**7.3.18.** O resultado do julgamento das propostas será divulgado através do Diário Oficial do Estado de Alagoas e meio eletrônico, na Internet.

**7.4. DA HABILITAÇÃO**

**7.4.1.** Para habilitação neste Pregão, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação, em original ou cópia autenticada por tabelião de notas ou por empregado da Gerência de Licitação e Contratos da CASAL, perfeitamente legível:

- a)** Prova de Regularidade com a Fazenda Federal através de Certidão de Quitação de Tributos Federais (SRF), conjunta a Certidão Negativa quanto a Dívida Ativa da União (PGFN), com validade na data de realização da licitação.
- b)** Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual da licitante através de certidão negativa de débitos, com validade na data de realização da licitação;
- d)** Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal da sede da licitante através de Certidão de Quitação de Débitos Municipais, com validade na data de realização da licitação.
- e)** Prova de Regularidade com a Seguridade Social e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviços, através de:
  - e.1.** INSS - Certidão Negativa de Débitos – CND, com validade na data de realização da licitação;
  - e.2.** FGTS – Certidão de Regularidade de Situação - CRS fornecido pela Caixa Econômica Federal, com validade na data de realização da licitação.

**7.4.1.1.** Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documentos” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital, salvo em virtude de força maior ou caso fortuito, aceitável a juízo do (a) Pregoeiro (a).

**7.4.1.2.** Todos os licitantes também deverão apresentar a seguinte documentação para fins de habilitação:

- a)** Prova de inscrição do CNPJ;
- b)** Registro comercial, no caso de empresa individual;
- c)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; bem como suas alterações ou a última alteração consolidada.
- d)** Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- e)** 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.
- f)** A proponente deverá apresentar atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa de direito público ou privado informando que a empresa tenha prestado ou esteja prestando



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

serviços similares ao objeto da licitação por no mínimo 12 (doze) meses, contendo as seguintes características mínimas descritas:

f.1) Operação, supervisão e gestão de CALL CENTER;

f.2) Os atestados deverão conter: a) O nome das entidades que o emitiram; b) local de suas sedes; c) período de vigência do contrato; d) objeto contratual; e) nível de satisfação em relação aos serviços prestados pela empresa; f) nome completo cargo, função e telefone da pessoa responsável pela emissão; g) quantidade de postos de atendimento.

G) Declaração de inexistência de fato impeditivo para sua habilitação, conforme anexo iv deste edital;

h) Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesesseis) em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, e somente a partir dos 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei Federal nº 9.854/99), conforme ANEXO II deste Edital;

I) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo cartório de distribuição da sede do licitante, dentro do prazo de validade, na data da realização da licitação.

j) Prova de que dispõe de Capital Social integralizado e registrado, em valor igual ou superior a R\$ 46.146,90 (quarenta e seis mil, cento e quarenta e seis reais e noventa centavos). A comprovação deverá ser feita através do Contrato Social e suas alterações.

k) Demonstrações Contábeis do último exercício, que comprovem a boa situação da empresa. As sociedades anônimas devem apresentar cópia das demonstrações contábeis publicadas no Diário Oficial do Estado (sede da empresa). As sociedades por cotas de responsabilidade limitada devem apresentar cópias das demonstrações contábeis registradas na Junta Comercial, ou publicação no Diário Oficial do Estado da sede da empresa, devidamente autenticadas. As microempresas e empresas de pequeno porte devem apresentar o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado. A comprovação da boa situação financeira da empresa deve ser apresentada em uma folha, em separado, calculados pelas formulas abaixo:

- Índice de Liquidez Geral

$$LG \geq 1,0$$

Ativo circulante + Ativo realizável a longo prazo

$$LG = \frac{\text{Ativo circulante + Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo}}$$

Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo

OU

- Índice de Liquidez Corrente

$$LC \geq 1,0$$



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

Ativo circulante

LC = -----

Passivo circulante

OU

- Grau de Endividamento Geral

$EG \leq 1,0$

Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo

EG = -----

Ativo total

l) Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, a mesma deverá comprovar esta condição, através de certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, ou por seu enquadramento no Simples Nacional, conforme o caso, para que possa usufruir dos benefícios concedidos pela LC 123/2006.

m) Declaração do licitante em atendimento ao disposto no inc. XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal; (ver anexos)

n) Declaração, sob as penalidades da lei, de superveniência de fato impeditivo de habilitação; (ver anexos)

**7.4.4.** No caso de a licitante possuir filiais, a documentação apresentada deverá referir-se apenas a uma das filiais ou apenas à matriz, salvo disposição em contrário, sendo que a contratação será realizada com a pessoa jurídica que apresentou a documentação.

**7.4.5.** Não serão aceitas, sob qualquer alegação, ainda que antecipadamente, documentação incompleta para posterior complementação, nem documentação por transmissão via fac-símile (fax).

7.4.1.6. As micro e pequenas empresas apresentarão toda a documentação exigida neste edital, mesmo que apresente alguma restrição.

7.4.1.6.1. As micro e pequenas empresas, quando apresentarem documentação com alguma restrição, terão um prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir de sua constatação, para regularização da situação, podendo ser prorrogável por igual período, a critério da administração.

7.4.1.6.2. Caso não haja regularização conforme disposto no subitem anterior serão aplicadas as sanções administrativas previstas neste edital e seus anexos.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**8.0 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

- 8.1.** A adjudicação do objeto será feita pelo (a) Pregoeiro (a), no final da sessão e registrado em ata.
- 8.2.** Não havendo manifestação dos licitantes quanto à intenção de interposição de recurso, o(a) Pregoeiro (a) procederá à adjudicação ao vencedor da licitação, sendo o procedimento submetido à Autoridade Superior, para homologação e contratação.
- 8.3.** No julgamento das propostas, o (a) Pregoeiro (a) levará em conta, no interesse da Administração Pública, o critério do menor preço global.
- 8.4.** Para fins de homologação, obrigará-se a licitante declarada vencedora a apresentar proposta de preços adequada ao preço ofertado na fase de lances, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contados do encerramento da sessão pública.

**9.0 DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**

- 9.1.** Até 02 (dois) dias úteis antes da data e horário fixados para o recebimento das propostas qualquer pessoa, ou representante legal de empresa, devidamente autorizado, poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão; devendo entregar, na entidade que promove a licitação, o ato de impugnação devidamente assinado pelo representante legal da interessada.
- 9.1.1.** Caberá ao (a) Pregoeiro (a) decidir sobre a petição em até 24 (vinte e quatro) horas.
- 9.1.2.** Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

**10.0 DOS RECURSOS**

- 10.1.** Declarada a melhor proposta e ao final da sessão, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, com registro em ata da síntese das suas alegações, e das contra-razões dos demais licitantes, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados a apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 10.2.** A falta de manifestação, imediata e motivada, do licitante implicará a decadência do direito de recurso, possibilitando a adjudicação do objeto pelo (a) Pregoeiro (a) ao vencedor.
- 10.3.** Qualquer recurso contra a decisão do (a) Pregoeiro (a) terá efeito suspensivo.
- 10.4.** O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.5.** As razões do recurso poderão ser apresentadas na própria sessão, e, se orais, serão reduzidas a termo em ata.
- 10.6.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no horário de expediente da Seção de Licitações e Contratos da CASAL, devendo o interessado requerer por escrito com antecedência mínima de 01 (um) dia útil.
- 10.7.** Caso o (a) Pregoeiro (a) não reconsidere sua decisão, quanto ao recurso administrativo eventualmente interposto, este recurso, devidamente acompanhado das razões que ensejaram



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

o não provimento, será levado à consideração da autoridade superior competente que proferirá decisão definitiva, procedendo à Adjudicação do objeto do certame a licitante vencedora e à homologação do procedimento.

**11.0 DA CONTRATAÇÃO**

**11.1.** A contratação do objeto da presente licitação será efetuada conforme as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, bem como a documentação e a proposta da licitante vencedora, naquilo que não contrariar os termos deste, com previsão de adaptação às normas vigentes.

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

**11.3.** Após emissão da Ordem de Serviço, o gestor do Contrato solicitará a:

**11.3.1** - GESMET parecer sobre os EPI's bem como a ergonomia do mobiliário disponibilizado pela CONTRATADA.

**11.3.1.1** A GESMET terá até 03 (três) dias úteis para fazer a vistoria e emitir parecer quanto aos EPI's disponibilizados pela CONTRATADA se estão de acordo com as NB's e atendem aos serviços que serão executados, bem como a ergonomia do mobiliário disponibilizado.

**11.3.1.2.** O referido parecer terá poder para levar a suspensão do Contrato, caso se detecte que os EPI's não atendam as NB's e serviços que serão executados.

**11.3.2** – GETIN parecer sobre os equipamentos de informática disponibilizados pela CONTRATADA.

**11.3.1.1** A GETIN terá até 05 (cinco) dias úteis para fazer a verificação e emitir parecer quanto aos equipamentos de informática disponibilizados pela CONTRATADA se estão de acordo com as NB's e atendem aos serviços que serão executados.

**11.3.1.2.** O referido parecer terá poder para levar a suspensão do Contrato, caso se detecte que os equipamentos de informática não atendam aos especificados pela CASAL no Termo de Referência parte integrante deste Edital.

**11.4** A empresa classificada em primeiro lugar, declarada vencedora, será convocada para assinar o contrato, no prazo máximo de 05 (cinco) dias a contar da notificação.

**11.5.** A empresa vencedora sendo convocada e não comparecendo para assinar o contrato, ou não comprovando que mantém as condições de habilitação, será convocado outro licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.





**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

11.6. Ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos, decorridos 60 (sessenta) dias da data da sessão de abertura, sem a convocação para a contratação.

**12.0 DA EXECUÇÃO**

12.1. A execução do contrato será efetuada conforme as condições estabelecidas neste Edital, e em seus Anexos, bem como a documentação e a proposta da licitante vencedora, naquilo que não contrariar os termos deste, com previsão de adaptação às normas vigentes.

12.2. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará sua rescisão com as conseqüências contratuais previstas em Lei, reconhecendo desde já a empresa licitante os direitos da Administração previstos em Lei.

**13.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

13.1. A contratada será responsável pela operação e coordenação dos serviços e deverá manter o seguinte quadro de pessoal:

- a) 13 (treze) atendentes, de segunda a domingo no período das 06:00 às 20:00 horas, que contemplem o volume de atendimento de aproximadamente 400 ligações dia,
- b) 01 (um) supervisor em turno de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.
- c) Os turnos de atendimento são os previstos no quadro abaixo.

**Horário de atendimento Call Center Casal - Total de Operadores: 13**

Quantidade de operadores	6h às 12h	7h às 13h	8h às 14h	11h às 17h	12h às 18h	14h às 20h
Segunda a Sexta	01	02	04	01	2	3
Sábado e Domingo (Plantão)	01	01	01	-	01	01
Quantidade de supervisores	08h às 18h	-	14h ÀS 28h-	-	-	-
Segunda a Sexta	01	-	01	-	-	-

**Obs: Poderão ocorrer possíveis ajustes na escala acima no decorrer do contrato, com aval da Supervisão da CASAL e o gestor do contrato.**

- a) Qualificação dos empregados e treinamentos 02 (duas) vezes por ano.
- b) Os profissionais de tele-atendimento (operadores) terão em cada turno de trabalho de 06 (seis) horas 02 (duas) pausas de 10 (dez) minutos cada, a primeira após os primeiros 60 (sessenta) minutos de trabalho e a segunda antes dos 60 (sessenta)



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

— minutos finais da jornada de trabalho, além do intervalo obrigatório de 20 (vinte) minutos, para repouso e alimentação, conforme determina legislação (NR17).

13.2. A proponente deverá promover a seleção, capacitação e o treinamento do pessoal necessário à boa execução dos serviços, quanto à telefonia, prática de comunicação e atendimento propriamente dito, sempre seguindo orientação da CASAL.

13.3. A proponente deverá comunicar de imediato a CASAL qualquer ocorrência de impedimento ao andamento dos serviços, oficializando no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas.

13.4 A proponente deverá apresentar atestado de capacidade técnica, emitido por entidade pública e privada, comprovando serviços prestados durante no mínimo 12 (doze) meses consecutivos como atendimento a clientes através de CALL CENTER, na área de utilites, informando o atendimento médio/mês que realizou quando da prestação de serviço.

13.5 A proponente se obriga a reparar qualquer dano, eventualmente causado a CASAL ou a terceiros, motivados por sua ação ou omissão, decorrentes da execução dos serviços. A proponente deverá obrigatoriamente realizar os trabalhos de telemarketing, em suas instalações, localizadas no Estado de Alagoas, na cidade de Maceió.

13.6 A proponente deverá utilizar-se de profissionais que tenham residência fixa, preferencialmente na cidade de Maceió ou adjacências, com vistas ao incremento da mão de obra local.

13.7 Os currículos dos profissionais indicados pela contratada deverão ser apresentados para a CASAL, no ato da assinatura do contrato. A CASAL se reserva o direito de recusar qualquer profissional que a mesma considere reprovada em sua avaliação, ou mesmo depois de contratado venha a comprometer o bom andamento dos serviços, que crie insatisfação ao público da CASAL e/ou que venha de outra forma macular a CASAL perante a opinião pública, etc.

13.8 Apresentar mensalmente, junto com a fatura para pagamento / Nota Fiscal, a relação de empregados dimensionados no contrato e as respectivas guias de recolhimento de FGTS e INSS, e a planilha de medição com os quantitativos executados como; nº de atendimentos por PA, nº de usuários cobrados por telefone e nº de clientes avisados quanto aos vencimentos das contas.

13.9 A contratada deverá possuir computadores que possuam os seguintes softwares básicos licenciados para empresas: sistema operacional Microsoft Windows XP Professional® e software de antivírus.

#### **14.0 DO PAGAMENTO**

**14.1** Os serviços prestados deverão ser computados rigorosamente no período compreendido entre 1º (primeiro) e o 30º (trigésimo) dia de cada mês e apresentados através de Nota Fiscal Fatura em duas vias até o 6º (sexto) dia do mês subsequente ao da medição. A Nota Fiscal Fatura, depois de conferida e atestada pela fiscalização da CASAL, será encaminhada para processamento e posterior pagamento, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir de sua protocolização na sede da CASAL.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**14.2.** O pagamento fica condicionado à comprovação de que a licitante vencedora encontra-se adimplente com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal.

**14.3.** Nenhum pagamento será feito sem que a licitante vencedora tenha recolhido o valor de multa eventualmente aplicada.

**14.4.** A emissão antecipada do documento fiscal não implicará adiantamento para o pagamento da obrigação.

**14.5.** Havendo erro na nota fiscal, a mesma será devolvida à licitante vencedora.

**14.5.1.** Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à licitante vencedora, ficando o pagamento pendente até que se providenciem as medidas saneadoras.

**14.5.2.** Nessa hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou a reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CASAL.

**14.6.** Deverá ser apresentado um Plano de Trabalho com cronograma físico e financeiro detalhado abrangendo as etapas, descrevendo as atividades, os responsáveis e os prazos de execução, relativos a instalação de equipamentos, preparação de ambiente e contratação de profissionais, bem como outros requisitos necessários para a implantação de projeto do CALL CENTER da CASAL, devendo as atividades aqui definidas ter início até 05 (cinco) dias após assinatura da Ordem de Serviço.

**15.0 DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTE**

**15.1.** O prazo de vigência do Contrato decorrente da presente licitação será de 12 (doze) meses, a contar da ciência da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos de 12 meses, limitado a 60 meses.

**15.2.** Os preços contratados poderão ser repactuados anualmente, tendo como base, para tal anualidade, a data do orçamento a que a proposta se referir, ou seja, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, nos termos do Acórdão n.º 1.563/04 do TCU.

**15.3.** O valor do contrato quanto aos outros itens, será reajustado a cada aniversário tendo como base o IPCA do período.

**16.0 DA RESCISÃO**

**16.1.** A rescisão das obrigações decorrentes do presente instrumento processar-se-á de acordo com o que estabelece a Lei n.º 8.666/93, em seus artigos 77 a 80.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**17.0 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**17.1.** A recusa injusta da licitante vencedora em efetivar os serviços ora licitados no prazo estipulado neste instrumento, caracteriza descumprimento da obrigação assumida, sujeitando-a a suspensão de participar em licitação e de contratar com a CASAL, durante 02 (dois) anos;

**17.2.** Fica sujeita a pena de detenção de 2 (dois) a 4 (quatro) anos e multa, a licitante que frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação.

**17.3.** A Administração poderá, garantida a prévia defesa e o contraditório, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, aplicar as seguintes sanções:

a) **ADVERTÊNCIA**, por escrito, pela inexecução parcial do contrato, pelo cumprimento irregular das cláusulas contratuais, pela paralisação da prestação dos serviços;

b) **MULTA** de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal, limitada, por sua vez de incidência, a 10% (dez por cento) do valor global do contrato;

c) **IMPEDIMENTO DE CONTRATAR** com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

**17.4.** Na hipótese de a preponente incorrer em multa, esta deverá ser paga dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação ou do não acolhimento da defesa, sob pena de a CASAL descontar o respectivo valor nos pagamentos vincendo.

**18.0 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**18.1.** Todas as obrigações a serem ajustadas pelas partes e suas respectivas penalidades estão previstas na minuta de contrato, Anexo III.

**18.2.** As licitantes ficam cientes de que é reservado à Administração o direito de apresentar redução ou acréscimo, no volume dos quantitativos de fornecimento, até o limite previsto na Lei n.º 8.666/93, sem que caiba à licitante vencedora o direito a qualquer reclamação.

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

**18.4.** O Edital estará publicado no site [www.casal.al.gov.br](http://www.casal.al.gov.br) ou pode ser solicitado através do email [gelic@casal.al.gov.br](mailto:gelic@casal.al.gov.br). O Edital impresso estará disponível aos interessados, apenas para consulta, na sala da Comissão Permanente de Licitações da CASAL – CPL/CASAL, situada na Rua Barão de Atalaia, n.º 200, Centro, nesta Capital, no horário das 14:00 às 17:00 horas.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**18.5.** A eventual tolerância a qualquer infração ao disposto neste instrumento não implicará aceitação, novação ou precedente.

**18.6.** Na contagem dos prazos estabelecidos para este procedimento licitatório, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, só se iniciando e vencendo os prazos em dia de expediente na CASAL e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando explicitamente disposto em contrário.

**18.7.** A presente licitação, no interesse da Administração, poderá ser adiada, revogada ou anulada, sempre em despacho fundamentado, nos termos da lei.

**18.8.** Os casos omissos serão decididos, conforme o caso, pelo Pregoeiro ou Autoridade Competente, com base na legislação vigente.

**18.9.** Ao receber o Edital a licitante deverá declarar o endereço em que recebe notificações, n.º do fax, e-mail, obrigando-se a comunicar qualquer mudança posterior, sob pena de reputar-se válida a notificação encaminhada ao endereço e/ou fax fornecido.

**18.10.** A participação nesta licitação implica no total conhecimento e na plena aceitação dos termos e condições neste edital e seus anexos, bem como as normas administrativas vigentes.

**18.11.** Sob pena de inabilitação, os documentos apresentados, deverão estar datados dos últimos sessenta (60) dias até a data de recebimento dos envelopes, quando não tiver prazo de validade estabelecido pelo órgão competente expedidor, excetuando-se os atestados de capacidade técnica.

**18.12.** O (a) Pregoeiro (a) poderá relevar omissões meramente formais, desde que não reste infringido o princípio de vinculação a este Edital nos termos da legislação pertinente.

**18.13.** O licitante que deseje participar da presente licitação deverá providenciar o seu cadastramento na Gerência de Licitação e Contratos – GELIC, na rua Barão de Atalaia, nº 200, Centro, nesta Capital.

**18.13.1.** Os licitantes já cadastrados não precisam fazer novo cadastramento específico para este ou outro certame.

**18.14.** Não será disponibilizada a tiragem de cópias de documentos de interesse das licitantes nesta CASAL.

**Maceió /AL, 19 de JULHO de 2011.**

*NELI LIMA PEREIRA*  
*Pregoeira*

**Visto:**

**PEDRO GILBERTO RODRIGUES DA MOTA**

**Vice Presidente de Gestão Operacional**



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**ANEXO I  
TERMO DE REFERÊNCIA**

**1.0 - OBJETIVO:**

Este Termo de Referência tem por objetivo a prestação dos serviços de tele atendimento (0800 082 0195) na modalidade CALL CENTER, usando telemarketing receptivo e ativo, para as cidades de MACEIÓ, BARRA DE SÃO MIGUEL, PARIPUEIRA, MARAGOGÍ E RIO LARGO por empresas que prestam serviços de atendimento nessa modalidade, de forma terceirizada, as quais deverão contar com estrutura e tecnologia própria.

O Telemarketing ativo, funcionará também, como auditoria de qualidade dos nossos serviços, onde inicialmente serão acompanhados somente na cidade de Maceió, compreendendo toda a demanda sobre vazamentos, solicitações de novas ligações domiciliares, implantação e substituição de hidrômetros, etc., proporcionando uma interação com nossos clientes na busca de sua satisfação e melhoria da qualidade dos serviços ofertados pela CASAL e realizados por terceiros.

**2.0 – CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS:**

Serviços de Atendimento aos clientes da CASAL – SAC, com pessoal próprio da empresa contratada, devidamente treinado em atendimento ao público e telefonia, com infra-estrutura própria, localizada na cidade de Maceió (AL) em local de fácil acesso e com movimentação – inclusive nos finais de semana, evitando transtornos para os funcionários que concluem seus serviços às 20h.. O espaço e ambiente físico deverá ser compatível com a demanda requerida:

- c) Equipamentos modernos (conforme especificação);
- d) Aspectos de ergonomia, conforme legislação;
- e) Acústica adequada;
- f) Treinamentos;
- g) Central telefônica com tecnologia de ponta (gravação das ligações, inclusive) que possua escalabilidade;
- h) Computadores modernos – conforme especificação, para cada atendente em atividade por turno e supervisores, interligada a rede corporativa da CASAL por meio de LINK de dados dedicado, respeitando-se as exigências de segurança e desempenho adotadas pela CASAL.
- i) Sala ampla, (com mínimo de 50m<sup>2</sup>, 02 ambientes e 02 banheiros) – espaço reservado para as supervisões (contratada e contratante);
- j) Quadro branco para informações diárias (1,60 x 1.30 m);
- k) Um dos ambientes deverá ter mesa, sofá, cafeteira, geláguia, armários individualizados e TV.
- l) Estante arquivo para documentos.
- m) Segurança e fácil acesso ao prédio onde estará localizado o Call Center.

**3.0 – QUADRO DE PESSOAL E HORÁRIO:**



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

Deverão ser disponibilizados 13 (treze) atendentes, de segunda a domingo no período das 06:00 às 20:00 horas, que contemplem o volume de atendimento de aproximadamente 400 ligações dia, com um supervisor em turno de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, formando os seguintes turnos de atendimento:

**Horário de atendimento Call Center Casal**

**Total de Operadores: 13**

Quantidade de operadores	6h às 12h	7h às 13h	8h às 14h	11h às 17h	12h às 18h	14h às 20h
Segunda a Sexta	01	02	04	01	2	3
Sábado e Domingo (Plantão)	01	01	01	-	01	01
Quantidade de supervisores (01 – em dois turnos)	08h às 12h	-	14h às 18h	-	-	-
Segunda a Sexta	01	-	01	-	-	-

**Obs: Poderão ocorrer possíveis ajustes na escala acima no decorrer do contrato, com aval da Supervisão da Casal e o gestor do contrato.**

Os profissionais de tele-atendimento (operadores) terão em cada turno de trabalho de 06 (seis) horas 02 (duas) pausas de 10 (dez) minutos cada, a primeira após os primeiros 60 (sessenta) minutos de trabalho e a segunda antes dos 60 (sessenta) minutos finais da jornada de trabalho, além do intervalo obrigatório de 20 (vinte) minutos, para repouso e alimentação, conforme determina legislação (NR17).

### **3.1 – FARDAMENTO:**

A equipe de tele-atendimento contratada, deverá trabalhar devidamente uniformizada, com indumentária contendo blusa, saia ou calça comprida, nas cores usadas pela contratante, cujos custos, serão cobertos pela contratada; e deverá possuir identificação que está a serviço da CASAL.

### **3.2 – EXPERIÊNCIA:**

A proponente deverá obrigatoriamente realizar os trabalhos de CALL CENTER, em suas instalações, localizadas no Estado de Alagoas, na cidade de Maceió e utilizar-se de profissionais que tenham residência fixa, preferencialmente na cidade de Maceió ou adjacências, com vistas ao incremento da mão de obra local.

A equipe de trabalho da contratada, deverá comprovar que trabalhou nos últimos doze meses, nesse tipo de serviço de CALL CENTER.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**4.0 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**4.1 – TELEATENDIMENTO TÉCNICO**

a) Atender as chamadas telefônicas e efetuar os Registros de Atendimentos das solicitações, reclamações, dúvidas e sugestões dos clientes da CASAL, mediante abertura de R.A.<sup>as</sup> (Registro de Atendimento), utilizando o (Sistema SIPSAP do) sistema comercial da CASAL (via ON LINE).

b) Entrevistar o cliente buscando validar a procedência da reclamação em conformidade com os procedimentos estabelecidos em normas da CASAL.

c) Executar ligações telefônicas junto aos clientes da Companhia e também seus prestadores de serviços de qualquer natureza, objetivando melhorar a qualidade dos nossos serviços e a satisfação dos clientes.

d) Realizar chamadas externas junto aos clientes para avaliar nível de satisfação sobre a prestação de serviços da CASAL.

e) Receber denuncia de irregularidade em ligações de água e esgoto; gatos, ligações clandestinas, religações clandestinas, uso indevido de água, uso de bomba na rede, roubo de água, hidrômetros, etc.

f) Transmitir informações aos clientes sobre os sistemas de abastecimento de água e coleta de esgoto, situação de abastecimento, serviços e previsões do termino de execução.

g) Realizar cobranças dos serviços junto às Unidades de Negócios para informar aos clientes prazo de execução do atendimento solicitado.

h) Informar ao cliente, quando solicitado, posição quanto ao atendimento dos serviços solicitados.

i) Executar ligação informando ao cliente sobre a data de pagamento de sua fatura (lembrete).

j) Manter-se sempre atualizado nos procedimentos, normas e instruções da CASAL.

k) Executar outras atividades pertinentes

**4.2 – SUPERVISÃO DA CONTRATADA**

a) Coordenar e controlar as atividades de atendimento telefônico prestado pela equipe da Contratada.

b) Acompanhar via relatórios, escuta de gravações ou documentos emitidos a qualidade do atendimento prestado.

c) Emitir relatórios estatísticos de atendimento, que possibilite a CASAL a consultas, registros, como: tempo de conversação por atendimento, quantidade de telefonemas recebidos por dia e P.A<sup>as</sup> (pontos de atendimentos/linha), identificação do cliente pelo n<sup>o</sup>. do telefone, produtividade dos operadores, controle automático do tempo de atendimento, etc.

d) Encaminhar relatórios dos problemas, reclamações, sugestões, etc., para outras áreas da CASAL e/ou áreas executoras de serviços, de forma integrada.





**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

- e) Acompanhar, dando suporte necessário, o desenvolvimento dos trabalhos executados pelos operadores contratados, identificando as anomalias e encaminhando ao gestor do contrato.
- f) Emitir relatório de acompanhamento de desempenho dos operadores preocupando-se sempre com a qualidade e propondo melhorias.
- g) Manter-se sempre atualizados nos procedimentos, normas e instruções da empresa.
- h) Proceder à troca das mídias do gravador se houver, providenciando o seu arquivamento e liberação;
- i) Verificar diariamente a caixa da Central Telefônica, os No-Breaks e suas baterias;
- j) Acompanhar as atividades de back-up da Rede e do Banco de Dados;
- k) Acionar providências técnicas, relativas aos equipamentos, sistemas e linhas;
- l) Manter reservas de aparelhos telefônicos e fones de cabeça, para emergências;
- m) Cuidar das questões técnicas, operacionais e administrativas, relacionadas ao Contrato;
- n) Elaborar as escalas para finais de semana, feriados e treinamentos, se necessário;
- o) Acompanhar eventualmente os funcionários através de escuta, identificar as situações negativas, registrar e oferecer soluções para a melhoria da qualidade dos serviços;
- p) Fazer reuniões mensais e eventuais com todos os operadores e supervisores, registrando em ata, a qual deverá ter uma cópia rubricada por todos os presentes e arquivada;
- q) Fazer cumprir o Plano de Contingência do Call Center, aprovado pela Contratada e pela CASAL.
- r) Instalar os softwares básicos nos computadores utilizados para a realização dos serviços. Sendo necessário que todos esses softwares possuam a licença de uso necessária. A CASAL em nenhum momento será responsabilizada pelo uso de softwares ilegais, sendo portanto de responsabilidade da CONTRATADA.
- s) A manutenção dos computadores deverão ser realizadas por equipe técnica própria ou por uma firma terceirizada.

**5.0 – QUANTIDADES:**

As quantidades para cada tipo de serviço constantes no item 3.0 deste Termo de Referência são estimadas apenas como referencial para efeito de julgamento, não cabendo à contratada qualquer reclamação relativa a variação mensal para mais.

**6.0 – LEGISLAÇÃO APLICADA:**

Lei 8.666 de 21/06/93 atualizada pelas Leis 8.883/94 e 9.648/98.

**7.0 – MODALIDADE DO PROCESSO LICITATÓRIO:**

Tomada de Preço



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**8.0 – VALOR ESTIMADO DOS SERVIÇOS:**

O valor estimado dos serviços consta no Anexo I - Estimativa de Custos.

Não serão aceitas propostas que apresentem preços unitários ou globais superiores aos constantes do Anexo I - Estimativa de Custos.

**9.0 – GESTÃO DO CONTRATO**

A Gestão do contrato, será feita através da Gerência de Mercado e Comercialização.

**10.0– PRAZO DE EXECUÇÃO:**

O prazo de execução total das quantidades estimadas dos serviços será de **12 meses** contados a partir da data da ordem de serviço emitida pela contratante, podendo ser prorrogado por igual período até o limite de 60 meses.

**11.0– MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS:**

Além do espaço físico, projeto lógico, hardwares e softwares básicos, móveis e utensílios, redes internas, linhas telefônicas, circuitos dedicados para interligação das redes, adequações ambientais, PABX, microcomputadores, etc., a contratada terá que disponibilizar os seguintes equipamentos:

a) 19 (dezenove) conjuntos “Base Discadora” com Fone de Cabeça, onde são 13 (treze) para as PA’s de atendimento de realização de chamadas e reclamações (marketing ativo receptivo), 01 (um) para a Supervisora da contratada, 01 (um) para a Supervisora pela CASAL e 04 (quatro) reservas para eventuais substituições por quebra, conforme item 6 do anexo I.

b) Central telefônica, com gravação das chamadas, manutenção periódica e suporte dentro do horário do Call Center.

c) 10 (dez) Terminais com computadores que atendam as especificações exigidas pela GETIN e que possuam os softwares necessários para o funcionamento do sistema comercial da CASAL, conforme item 1 do anexo I.

d) 12 (doze) nobreaks senoidal microprocessador, conforme item 9 do anexo I.

e) 01 (um) Aparelho de Fax, conforme item 4 do anexo I.

f) Fila de espera cronológica, com mensagem ou música, para os clientes que não puderem ser atendidos de imediato.

g) 02 (duas) impressoras laser monocromática, conforme item 7 do anexo I.

h) 01 Unidade de Resposta Audível (URA), conforme item 3 do anexo I.

i) Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), conforme item 5 do anexo I, para permitir ao Supervisor visualizar dinamicamente o status de cada tronco, posição de atendimento, monitoramento das PA’s, substituição, bloqueio, etc.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

- j) Software de Supervisão que permita o monitoramento das conversas entre a PA' e o cliente.
- k) A CONTRATADA deverá utilizar todos os softwares e procedimentos específicos indicados pela CASAL para a realização do atendimento ao cliente.

l) A plataforma deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos (tráfego, tempo médio de ocupação, totalizador, tempo de atendimento do grupo, tempo de atendimento de cada operador, nº. de chamadas, identificação do número do assinante chamador, nº. de chamadas que ficaram na espera ou não foram atendidas, etc.).

O mobiliário e os equipamentos a serem utilizados deverão propiciar as perfeitas condições de trabalho, exigindo assim que o pessoal de atendimento tenha todo conforto necessário para minimizar os aspectos de fadiga e stress desempenhando a contento seu trabalho e repassando para os clientes da CASAL, a melhor impressão possível.

O ambiente deverá ser exclusivo e totalmente separado de outros serviços de telemarketing que estejam no mesmo prédio, contemplando as instalações de PA's. Deverão existir posições exclusivas para as Supervisões – contratada e contratante. Banheiro Masculino e Feminino, além de espaço exclusivo para descanso/refeições ou lanches dos operadores e supervisões.

Caberá também a contratada, manter reserva de equipamentos, como micros, headsets e outros, ou substituí-los de imediato, mantendo-os sempre de última geração e de tecnologia de ponta, e garantindo também, a permanente presença de todas as atendentes em sua totalidade.

## **12.0 – DOS PROCEDIMENTOS E OBRIGAÇÕES:**

### **12.1 – DA PROPONENTE:**

A proponente será responsável pela operação e coordenação dos serviços e deverá manter além do quadro de atendentes, **um** Supervisor em turno de 08 (oito) horas, qualificados, devidamente credenciados, munidos de aparelho celular ativo das 06h às 20h todos os dias, para representar a contratada e receber da CASAL as instruções, bem como proporcionar toda a assistência e facilidades ao bom desempenho dos serviços propiciando um bom relacionamento Atendentes / Clientes da CASAL.

A proponente deverá promover a seleção, capacitação e o treinamento do pessoal necessário à boa execução dos serviços, quanto à telefonia, prática de comunicação e atendimento propriamente dito. Sempre seguindo orientação da CASAL

A proponente deverá comunicar de imediato a CASAL qualquer ocorrência de impedimento ao andamento dos serviços, oficializando no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas.

A proponente deverá apresentar atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa de direito público ou privado informando que a empresa tenha prestado ou esteja prestando serviços similares ao objeto da licitação, contendo as seguintes características mínimas descritas:

- 1) Operação, supervisão e gestão de CALL CENTER;
- 2) Os atestados deverão conter: O nome das entidades que o emitiram; local de suas sedes; período de vigência do contrato; objeto contratual; nível de satisfação em relação aos serviços prestados pela empresa; nome completo cargo, função e telefone da pessoa responsável pela emissão; quantidade de postos de atendimento.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

A proponente se obriga a reparar qualquer dano, eventualmente causado a CASAL ou a terceiros, motivados por sua ação ou omissão, decorrentes da execução dos serviços.

A proponente deverá obrigatoriamente realizar os trabalhos de telemarketing, em suas instalações, localizadas no Estado de Alagoas, na cidade de Maceió, em local de fácil acesso, principalmente aos finais de semana – plantões noturnos.

A proponente deverá utilizar-se de profissionais que tenham residência fixa, preferencialmente na cidade de Maceió ou adjacências, com vistas ao incremento da mão de obra local.

Os currículos dos profissionais indicados pela contratada deverão ser apresentados para a CASAL, no ato da assinatura do contrato. A CASAL se reserva o direito de recusar qualquer profissional que a mesma considere reprovada em sua avaliação, ou mesmo depois de contratado venha a comprometer o bom andamento dos serviços, que crie insatisfação ao público da CASAL e/ou que venha de outra forma macular a CASAL perante a opinião pública, etc.

Apresentar mensalmente, junto com a fatura para pagamento / Nota Fiscal, a relação de empregados dimensionados no contrato e as respectivas guias de recolhimento de FGTS e INSS, e a planilha de medição com os quantitativos executados como; nº de atendimentos por PA, nº de usuários cobrados por telefone e nº de clientes avisados quanto aos vencimentos das contas.

A proponente deverá ser responsabilizada pelo uso dos softwares instalados nos microcomputadores, não havendo nenhum prejuízo para a CASAL.

**12.2 – DA CASAL:**

Caberá à contratante, manter um servidor como supervisor, para as orientações e informações técnicas comerciais e operacionais, avaliação de procedimentos e fiscalização dos serviços com o objetivo de fazer valer a qualidade e a efetividade dos serviços e as obrigações da contratual.

Caberá a CASAL o treinamento específico quanto aos procedimentos e utilização do sistema comercial e operacional da CASAL, SIPSAP, reconhecimento das unidades executivas dos serviços de campo, sistemas e programações de abastecimento, setores e áreas abrangentes e preenchimento e emissão das ordens de serviços, etc.

A CONTRATADA deverá fornecer ao Supervisor da Casal 01 (um) telefone celular com limite mínimo de R\$ 100,00 (cem reais)/mês, disponibilizando 01 (um) chip de cada concessionária de telefonia celular que opera no Estado.

Deverá ser mantido pela contratante, no local de trabalho, um “Livro de Ocorrência” para registro de todos os fatos relevantes acontecidos durante o dia, principalmente aqueles que prejudiquem ou indiretamente a qualidade e a sistematização dos serviços.

A primeira instalação do sistema comercial é de responsabilidade da GETIN, devendo a contratada ser responsável pelo transporte dos microcomputadores que precisarão ser configurados para tal acesso. Para essa atividade a empresa deverá encaminhar para a GETIN um funcionário ou responsável pela área de TI, devidamente identificado, onde o mesmo deverá ser treinado e com isso ter condições de realizar futuras instalações.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**13.0 – REQUISITO DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES:**

a) Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados (dados e situação dos clientes perante a CASAL como, débito, irregularidades encontradas, etc.) serão de propriedade exclusiva da CASAL, não podendo ser comentadas ou repassadas para terceiros.

b) Segurança através da utilização de identificação individual, por meio de senhas para cada atendente. A CASAL cadastrará cada profissional habilitando-os nas modalidades de atendimento conforme definições da área de tecnologia da informação e desenvolvimento comercial. Assim, todos os profissionais, com acesso ao sistema comercial da CASAL e software, serão identificados ao iniciar e terminar o uso do mesmo.

c) Os acessos às instalações onde serão realizados os serviços serão permitidos somente a pessoas autorizadas e sob controle rigoroso das duas supervisões (CASAL e contratada).

d) É terminantemente proibido a utilização de mídias removíveis, tais como CD-R, CD-RW, pen drives, entre outras para o armazenamento de informações de propriedade da CASAL, sendo necessário que o supervisor autorize a retirada da mesma dos sistemas de informação da CASAL.

e) A proponente será responsabilizada por qualquer ato praticado por seus empregados que venha a acarretar prejuízos a CASAL.

f) Ao levar os computadores para a Gerência de Tecnologia da Informação serão discriminados os softwares instalados nos computadores, onde o responsável da proponente deverá assinar duas vias do Termo de Responsabilidade, devendo, portanto, uma via ficar sob a responsabilidade da CASAL e a outra sob a responsabilidade da proponente.

**14.0 – PLANO DE CONTINGÊNCIA:**

A contratada deverá possuir recursos para cobrir ocorrências tais como: greve de funcionários ou paralisação de sistema de transporte da localidade roubo de equipamentos ou assaltos às instalações, incêndios ou inundações nas instalações, pane em hardware e software que compõem a solução, pane no sistema de telecomunicação implantado para o Call Center .

Os serviços não poderão ficar desativados por mais de 2 (duas) horas. Paralisações acima de 2 (duas) horas poderão ensejar a rescisão do contrato. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito e estará sujeita a penalidades.

**15.0 – INDICADORES DE QUALIDADE:**

a. A CONTRATADA deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas no Call Center, sem interrupções dessas atividades.

b. O SAC deverá efetuar o atendimento mínimo de 90% (noventa por cento) das chamadas em até 30 (trinta) segundos, com Tempo Médio de Atendimento de 03 (três) minutos.

c. O abandono de chamadas serão de no máximo 2,0 % (dois por cento).

**16.0 – PENALIDADES**

A infração de qualquer disposição do contrato a ser assinado, ou o não atendimento, ou inobservância das exigências ou recomendações da CASAL, implicará na aplicação de penalidades, cumulativa ou isoladamente, a saber:



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

— No caso do não cumprimento de qualquer dispositivo - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, a CASAL imputará uma multa de 5% (cinco por cento) do faturamento mensal total do serviço de tele-atendimento, por dia, ou fração, enquanto durar o não cumprimento.

No caso de não cumprimento das metas de qualidades dos serviços de tele-atendimento estabelecidas nos item – DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, a CASAL poderá imputar uma multa de 5% (cinco por cento) do faturamento mensal total do serviço de tele-atendimento, por mês, cumulativamente por cada indicador de desempenho, enquanto durar o não cumprimento.

A CASAL notificará a CONTRATADA sobre o valor referente a cada multa a ser aplicada.

Os valores das penalizações aplicadas pela CASAL independentemente de autorização serão deduzidos das faturas mensais de pagamento da CONTRATADA.

Todas as penalidades serão cumulativas no mês, entretanto, em hipótese alguma, poderá ser aplicada mais de uma penalidade para a mesma infração contratual.

O valor total das penalizações considerar-se-á líquido, certo e exigível com a simples notificação por carta registrada em cartório de registro de títulos e documentos ou entrega mediante recibo. Caso a CONTRATADA não concorde com as penalidades aplicadas, deverá apresentar recurso dirigido a CASAL, no prazo de 05 dias úteis do recebimento da correspondência referida, informando as razões do seu inconformismo.

A CASAL reserva-se ao direito de no prazo de 5 (cinco) dias úteis manifestar-se sobre o recurso apresentado pela CONTRATADA, informando-lhe a decisão adotada, a qual não será admitido novo recurso.

Toda e qualquer penalidade será cobrada na fatura do mês subsequente.

Caso a CASAL venha a ser autuada pelos órgãos de defesa do consumidor, de regulação de serviços ou entidades com delegação legal para atuar nos serviços de Atendimento ao Consumidor, relativamente à inobservância dos sessenta segundos, a CONTRATADA ressarcirá a CONTRATANTE no mesmo montante objeto da citada autuação.

A contratada deverá apresentar um Plano de Trabalho com cronograma físico detalhado abrangendo as etapas, descrevendo as atividades, os responsáveis e os prazos de execução, relativos a instalação de equipamentos, preparação de ambiente e contratação de profissionais, bem como outros requisitos necessários para a implantação de projeto do CALL CENTER da CASAL, devendo as atividades aqui definidas ter início até 05 (cinco) dias após assinatura da Ordem de Serviço.



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

17.0. PLANILHAS DE CUSTO

17.1. EQUIPAMENTO DE TI

ITEM	EQUIPAMENTOS DE TI	QTDE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VIDA ÚTIL
1	Estação de trabalho na cor preta com processador com 3.30 Ghz de velocidade, com 6.0 Mb de memória cache, com 04 núcleos de processamento; memória DDR3 de 1.333 Mhz de frequência e capacidade de 4 Gb; disco rígido com interface SATA2 com capacidade de 500 GB, tamanho do buffer de 64 Mb, velocidade de rotação de 7.200 RPM, taxa de transferência de 300 MB/s e formato de 3.5 polegadas; monitor com tecnologia LED com tamanho de 23", resolução máxima de 1920x1080 @ 60 Hz, brilho de 250 cd/m <sup>2</sup> , tempo de resposta de 5 ms, suporte a 16,5 milhões de cores, frequência vertical entre 56 ~ 75 kHz, sinal de vídeo RGB Analógico e DVI-D Digital, conector de entrada D-SUB (15 pinos) e DVI-D (com HDCP), fonte no modelo ATX com 24 pinos de 500 Mhz; placa-mãe com suporte a soquete LGA 1156, com 4 portas USB, 01 porta VGA, 02 portas PS2, 01 porta ethernet padrão RJ45; Drive de DVD-ROM; teclado com padrão ABNT2; mouse óptico; Sistema Operacional Windows 7 Professional de 32 bits com possibilidade de downgrade para Windows XP Professional de 32 bits.	10	2.580,73	430,12	5 anos
2	Antivírus Kaspersky 2011	10	60,00	50,00	1 ano



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

3	Unidade de Resposta Audível (URA) - Estação de trabalho com gabinete vertical, fonte de alimentação 110/220 Volts, processador Dual Core, 1 Gb de memória RAM, 2 discos rígidos de 320 Gb, DVD-ROM, placa de fax-modem interno, placa de rede padrão ethernet com saída RJ45 de 10/100 Mbits/s, monitor LCD 15" com resolução mínima de 1024 x 768 com 75 Hz, mouse óptico, teclado padrão ABNT2, duas interfaces seriais RS232C e uma interface paralela, backplane com 14 slots (10 ISA/4 PCI), comunicação em tronco digital E1, com detecção de pulsos e tons multi-frequenciais; comunicação com o PABX em RDSI digital; funções de voz, comutação; funções de gerenciamento de grupos, ligações e operadores, compatível com barramento padrão internacional SCSA ( <i>Signal Computing SystemArchitecture</i> ), permite expansão para suportar, dentre outras coisas, o reconhecimento de voz, inclusive português; reprodução de voz digitalizada em formato WAVE.	1	1.800,00	30,00	5 anos
4	Aparelho de fax com telefone/fax/cópia, alimentador automático de papel, idioma em português, recebe ligações sem energia elétrica, velocidade do modem de 14,4 kbps, 64 níveis de cinza, resolução de cópia normal (8 x 7,7 pontos/mm) e fina (8 x 15,4 pontos/mm), resolução do fax normal (8 x 3,85 pontos/mm), método de impressão térmica, papel de rolo térmico (216mm x 30mm) ou (210mm x 20mm), identificado de chamadas, bivolt 110-220V.	1	449,90	7,50	5 anos





**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

5	Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) - Estação de trabalho com gabinete vertical, fonte de alimentação 110/220 Volts, processador Dual Core, 1 Gb de memória RAM, 2 discos rígidos de 320 Gb, DVD-ROM, placa de fax-modem interno, placa de rede padrão ethernet com saída RJ45 de 10/100 Mbits/s, monitor LCD de 15" com resolução mínima de 1024 x 768 com 75 Hz, mouse óptico, teclado padrão ABNT2.	1	1.425,00	23,75	5 anos
6	Base Discadora com fone de cabeça (Head Set) – controle de recepção de áudio, 2 volumes de campanhia; função autoatendimento; função redial, flash e mute; led aceso na função mute; base antiderrapante modo tom e pulso.	19	139,00	44,02	5 anos
7	Impressora Laser Monocromática com velocidade de impressão normal A4 de até 33 ppm; volume mensal de até 3000 páginas; memória máxima de 384 MB; linguagem HP PCL 5C, HP PCL 6, emulação HP postscript nível 3 com comutação automática de idioma; velocidade do processador 600 Mhz; máximo de 3 bandejas de papel; suporte de papéis de baixa gramagem, espesso, normal, reciclado, não tratado, envelopes, etiquetas, cartolina, transparências, suportes de impressão espessos; conectividade fast ethernet 10/100/1000 Mbps e USB 2.0 de alta velocidade; compatível com Windows 7 e XP; cabo USB incluso.	2	1.300,00	43,33	5 anos
8	Central Base PABX Digital 4 troncos/10 ramais.	1	1.200,00	20,00	5 anos
9	Nobreak Senoidal microprocessado	12	400,00	80,00	5 anos



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

	com tomada padrão NBR 14136; bypass; entrada bivolt 115/127/220 V e saída de 115 V; potência de 1,3 kVa; filtro de linha interno.				
<b>TOTAL MENSAL:</b>				<b>728,72</b>	





ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

17.2. REDE DE DADOS

ITEM	REDE DE DADOS/ESTRUTURA TI	QTDE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VIDA ÚTIL
1	Switch de 16 portas 10/100 Mbps; QoS para priorização do tráfego de dados, voz e vídeo; Taxa de transferência de até 200 Mbps	1	174,90	2,92	5 anos
2	Patch panel de 24 portas	1	250,00	2,08	10 anos
3	Guia de cabo	1	50,00	0,42	10 anos
4*	Canaleta 80x50	1	30,00	0,25	10 anos
5*	Canaleta 30x30	14	12,00	1,40	10 anos
6*	Caixa de cabo ethernet categoria 5E	1	290,00	2,42	10 anos
7	Tomada aparente 2P – BEGE	7	8,11	0,47	10 anos
8	Conector RJ45 Macho	24	0,50	0,10	10 anos
9**	Serviço de comunicação de dados utilizando protocolo TCP/IP com tecnologia IP VPN MPLS com qualidade de serviço (QoS) podendo haver encapsulamento de protocolos FRAME-RELAY ou PPP com velocidade constante mínima de 512 kbps com os roteadores já incluídos.	12	1.500,00	1.500,00	-
<b>TOTAL MENSAL:</b>				<b>1.510,05</b>	

\* Para efeito de cálculo levamos em consideração uma sala de 50m<sup>2</sup>

\*\* Consideramos 12 (doze) como valor da coluna quantidade, pois o valor do serviço é cobrado mensalmente o que representa o período de 01 ano.



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

17.3. MOBILIÁRIO

MOBILIÁRIO						
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	QTD E	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VIDA ÚTIL (ANOS)
1	Cadeira giratória com braços relíveis, encosto médio em polipropileno injetado estrutural	12	440,00	5.280,00	88,00	5
2	Mesa reta 800X600mm	10	598,00	5.980,00	99,67	5
3	Mesa em L 1400X1400X600X600mm	2	998,00	1.996,00	33,27	5
4	Mesa de reunião diâmetro 1200X740mm	1	690,00	690,00	11,50	5
5	Cadeira Lande fixa, assento e encosto em plástico preto sem braço 4 pés preto	4	110,00	440,00	7,33	5
6	Armário de aço tipo vestuário com 16 portas com suporte para cadeados.	1	980,00	980,00	16,33	5
7	Apoia pés	12	115,00	1.380,00	23,00	5
8	Sofá de 3 lugares com revestimento em courino	1	1.240,00	1.240,00	20,67	5
<b>TOTAL MENSAL:</b>					<b>299,77</b>	



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

17.4. CUSTO COM PESSOAL

17.4.1. ATENDENTE

<b>QUANTIDADE:</b>			<b>13</b>
<b>REMUNERAÇÃO</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>HORA</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
1	<b>SALÁRIO BASE</b>	<b>3,78</b>	<b>680,40</b>
2	<b>HORAS EXTRAS ( 100%, domingos, feriados e dias santificados = 5,6 - CCT)</b>	7,56	<b>42,34</b>
<b>SUB TOTAL</b>			<b>722,74</b>
<b>GRUPO "A"</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
1	INSS	20,00	144,55
2	SENAI/SENAC	1,50	10,84
3	SESI/SESC	1,50	10,84
4	INCRA	0,20	1,45
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50	18,07
6	FGTS	8,00	57,82
7	SAT/INSS	2,00	14,45
8	SEBRAE	0,60	4,34
<b>SUB TOTAL</b>		<b>36,30</b>	<b>262,35</b>
<b>GRUPO "B"</b>			
9	FÉRIAS	11,11	80,30
10	AUXÍLIO DOENÇA	1,85	13,37
11	LICENÇA MAT/PAT	1,33	9,61
12	FALTAS LEGAIS	1,99	14,38
13	ACIDENTE TRABALHO	1,30	9,40
14	AVISO PRÉVIO	1,37	9,90



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

15	13º SALÁRIO	8,33	60,20
SUB TOTAL		27,28	<b>197,16</b>
<b>GRUPO "C"</b>			
16	AVISO PRÉVIO INDENIZADO	3,65	26,38
17	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	1,80	13,01
18	INDENIZAÇÃO SEM JUSTA CAUSA	4,00	28,91
SUB TOTAL		9,45	<b>68,30</b>
<b>GRUPO "D"</b>			
19	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" NO GRUPO "B"	9,90	71,57
SUB TOTAL			<b>71,57</b>
<b>INSUMOS</b>			
1	UNIFORME		11,83
2	EPI'S		
3	VALE ALIMENTAÇÃO (22*9,00) - 20%		158,40
4	VALE TRANSPORTE (52*2,10) - 6% SALÁRIO BASE		68,38
6	TREINAMENTO E/OU RECICLAGEM DE PESSOAL		108,33
7	SEGURO DE VIDA EM GRUPO		
8	PCMSO		20,00
SUB TOTAL			<b>366,94</b>
<b>DEMAIS COMPONENTES</b>			
1	DESPESAS ADMINISTRATIVAS	5,00	36,14
2	RESERVA TÉCNICA	2,00	14,45
SUB TOTAL			<b>50,59</b>
<b>GRUPO "G"</b>			
SUB TOTAL			<b>1.739,65</b>
<b>TRIBUTOS</b>			
A	PIS	0,65	12,38
B	CONFINS	3,00	57,13



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

C	ISS	5,00	95,22
SUB TOTAL		8,65	164,73
FATOR			0,9135
TOTAL MENSAL P/ ATENDENTE			1.904,38
TOTAL MENSAL			24.756,89
TOTAL ANUAL			297.082,67

17.4.2. SUPERVISOR

QUANTIDADE:			1
<b>REMUNERAÇÃO</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
1	SALÁRIO BASE		912,68
2	HORAS EXTRAS		
SUBTOTAL			
<b>GRUPO "A"</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
1	INSS	20,00	182,54
2	SENAI/SENAC	1,50	13,69
3	SESI/SESC	1,50	13,69
4	INCRA	0,20	1,83
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50	22,82
6	FGTS	8,00	73,01
7	SAT/INSS	2,00	18,25
8	SEBRAE	0,60	5,48
SUB TOTAL			
<b>GRUPO "B"</b>			
9	FÉRIAS	11,11	101,40
10	AUXÍLIO DOENÇA	1,85	16,88



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

11	LICENÇA MAT/PAT	1,33	12,14
12	FALTAS LEGAIS	1,99	18,16
13	ACIDENTE TRABALHO	1,30	11,86
14	AVISO PRÉVIO	1,37	12,50
15	13º SALÁRIO	8,33	76,03
SUB TOTAL		27,28	<b>248,98</b>
<b>GRUPO "C"</b>			
16	AVISO PRÉVIO INDENIZADO	3,65	33,31
17	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	1,80	16,43
18	INDENIZAÇÃO SEM JUSTA CAUSA	4,00	36,51
SUB TOTAL		9,45	<b>86,25</b>
<b>GRUPO "D"</b>			
19	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" NO GRUPO "B"	9,90	90,38
SUB TOTAL			<b>90,38</b>
<b>INSUMOS</b>			
1	UNIFORME		11,83
2	EPI'S		37,50
3	VALE ALIMENTAÇÃO (22*9,00) - 20%		158,40
4	VALE TRANSPORTE (52*2,10) - 6% SALÁRIO BASE		
5	MANUTENÇÃO E DEPRECIÇÃO DE EQUIPAMENTOS		18,33
6	TREINAMENTO E/OU RECICLAGEM DE PESSOAL		108,33
7	SEGURO DE VIDA EM GRUPO		0,00
8	PCMSO		20,00
SUB TOTAL			<b>354,39</b>
<b>DEMAIS COMPONENTES</b>			





**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

1	DESPESAS ADMINISTRATIVAS	5,00	45,63
2	RESERVA TÉCNICA	2,00	18,25
SUB TOTAL			<b>63,89</b>
<b>GRUPO "G"</b>			
SUB TOTAL	SALÁRIO+A+B+C+D+INSUMOS+DEMAIS COMPONENTES		<b>2.087,87</b>
<b>TRIBUTOS</b>			
A	PIS	0,65	14,86
B	CONFINS	3,00	68,57
C	ISS	5,00	114,28
SUB TOTAL		8,65	<b>197,70</b>
<b>FATOR</b>			<b>0,9135</b>
<b>TOTAL MENSAL P/ Supervisor</b>			<b>2.285,57</b>
<b>TOTAL MENSAL</b>			<b>2.285,57</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>27.426,83</b>

**17.5. PLANILHA DE CUSTO GERAL**

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO MENSAL (R\$)	PREÇO ANUAL (R\$)
1	EQUIPAMENTO DE TI	VB	1	728,72	8.744,64
2	ESTRUTURA DE TI	VB	1	1.510,05	18.120,60
3	MOBILIÁRIO	VB	1	299,77	3.597,24
4	PESSOAL				
4.1	SUPERVISOR	V	1	2.285,87	27.430,44
4.2	ATENDENTE	VI	13	1.904,38	297.083,28
SUB TOTAL:				6.728,79	354.976,20
5	BDI	%	30	9.362,95	106.492,86
<b>TOTAL</b>				<b>38.455,76</b>	<b>461.469,06</b>



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

—

$$\text{BDI} = \text{AC} + \text{DF} + \text{R} + \text{L}$$

AC= Taxa de rateio da Administração Central

DF = Taxa de despesas financeiras

R = Taxa de risco, seguro e garantia do empreendimento

A= Aluguel

L = Taxa de lucro

Maceió, 15 de abril de 2011

SUNEC

The logo of Casal Saneamento, featuring a stylized water drop shape above the word "Casal" in a large, light blue font.

Casal



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO II

EDITAL PREGÃO PRESENCIAL 06/2011 - CASAL

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO – 0800 082 0195 – NA MODALIDADE CALL CENTER , ATIVO E RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE MACEIÓ, PARIPUEIRA, BARRA DE SÃO MIGUEL, MARAGOGI E RIO LARGO/ALAGOAS.

FORMA DE PROPOSTA DE PREÇOS

LICITANTE: .....CNPJ: .....

FONE/FAX: .....EMAIL: .....ENDEREÇO:

.....

PROPOSTA

SALÁRIO PROFISSIONAL DA CATEGORIA	DATA BASE DA CATEGORIA

SERVIÇO: SERVIÇOS DE TELEMARKETING MODALIDADE CALL CENTER PARA ATENDER AS CIDADES MACEIÓ, PARIPUEIRA, BARRA DE SÃO MIGUEL E MARAGOGI

LOCAL: MACEIÓ/AL

DATA:

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO MENSAL (R\$)	PREÇO ANUAL(R\$)
1	EQUIPAMENTO DE TI	VB	1			
2	ESTRUTURA DE TI /REDE DE DADOS	VB	1			
3	MOBILIÁRIO	VB	1			
4	PESSOAL					
4.1	SUPERVISOR	V	1			
4.2	ATENDENTE	VI	13			
SUB TOTAL:						



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

5	BDI	%	30			
<b>TOTAL:</b>						

VALOR GLOBAL: R\$ .....(Valor por extenso)

VALIDADE DA PROPOSTA: .....

SIGNATÁRIO: .....; CPF: ..... NACIONALIDADE: .....

ESTADO CIVIL: .....; PROFISSÃO: .....; CARGO NA EMPRESA:  
.....

DOMICILIADO EM: .....

Se procurador da empresa, anexar PROCURAÇÃO, autenticada em cartório.

CONTA BANCÁRIA: N° DA AGÊNCIA: ....., N° DA CONTA: .....

\_\_\_\_\_  
(Nome e assinatura do responsável pela proponente em papel timbrado da empresa)

**NOTAS:**

- 1- A PROPOSTA deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa;
- 2 - Anexar à proposta: PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS UNITÁRIOS, conforme planilhas do ANEXO II (A,B,C,D,E)
- 3 - DECLARAÇÕES solicitadas e demais exigências contidas nos suitens do tópico 7.2 - "DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA".



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO II - A

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS: ATENDENTE			
QUANTIDADE:			13
REMUNERAÇÃO			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	HORA	VALOR (R\$)
1	SALÁRIO BASE	3,78	
2	HORAS EXTRAS ( 100%, domingos, feriados e dias santificados = 5,6 - CCT)	7,56	
SUB TOTAL			
GRUPO "A"			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR (R\$)
1	INSS	20,00	
2	SENAI/SENAC	1,50	
3	SESI/SESC	1,50	
4	INCRA	0,20	
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50	
6	FGTS	8,00	
7	SAT/INSS	2,00	
8	SEBRAE	0,60	
SUB TOTAL		36,30	
GRUPO "B"			
9	FÉRIAS	11,11	
10	AUXÍLIO DOENÇA	1,85	
11	LICENÇA MAT/PAT	1,33	
12	FALTAS LEGAIS	1,99	
13	ACIDENTE TRABALHO	1,30	
14	AVISO PRÉVIO	1,37	



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

15	13º SALÁRIO	8,33	
SUB TOTAL		27,28	
<b>GRUPO "C"</b>			
16	AVISO PRÉVIO INDENIZADO	3,65	
17	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	1,80	
18	INDENIZAÇÃO SEM JUSTA CAUSA	4,00	
SUB TOTAL		9,45	
<b>GRUPO "D"</b>			
19	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" NO GRUPO "B"	9,90	
SUB TOTAL			
<b>INSUMOS</b>			
1	UNIFORME		
2	EPI'S		
3	VALE ALIMENTAÇÃO (22*9,00) - 20%		
4	VALE TRANSPORTE (52*2,10) - 6% SALÁRIO BASE		
6	TREINAMENTO E/OU RECICLAGEM DE PESSOAL		
7	SEGURO DE VIDA EM GRUPO		
8	PCMSO		
SUB TOTAL			
<b>DEMAIS COMPONENTES</b>			
1	DESPESAS ADMINISTRATIVAS	5,00	
2	RESERVA TÉCNICA	2,00	
SUB TOTAL			
<b>GRUPO "G"</b>			
SUB TOTAL		SALÁRIO+A+B+C+D+INSUMOS+DEMAIS COMPONENTES	
<b>TRIBUTOS</b>			
A	PIS	0,65	
B	CONFINS	3,00	



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

C	ISS	5,00	
SUB TOTAL		8,65	
FATOR			
TOTAL MENSAL P/ ATENDENTE			
TOTAL MENSAL			
TOTAL ANUAL			

ANEXO II – B

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS: SUPERVISOR			
QUANTIDADE:			1
REMUNERAÇÃO			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	PERCENTUA L (%)	VALOR (R\$)
1	SALÁRIO BASE		
2	HORAS EXTRAS		
SUBTOTAL			
GRUPO "A"			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	PERCENTUA L (%)	VALOR (R\$)
1	INSS	20,00	
2	SENAI/SENAC	1,50	
3	SESI/SESC	1,50	
4	INCRA	0,20	
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50	
6	FGTS	8,00	
7	SAT/INSS	2,00	
8	SEBRAE	0,60	
SUB TOTAL		36,30	
GRUPO "B"			



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

9	FÉRIAS	11,11	
10	AUXÍLIO DOENÇA	1,85	
11	LICENÇA MAT/PAT	1,33	
12	FALTAS LEGAIS	1,99	
13	ACIDENTE TRABALHO	1,30	
14	AVISO PRÉVIO	1,37	
15	13º SALÁRIO	8,33	
SUB TOTAL		27,28	
<b>GRUPO "C"</b>			
16	AVISO PRÉVIO INDENIZADO	3,65	
17	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	1,80	
18	INDENIZAÇÃO SEM JUSTA CAUSA	4,00	
SUB TOTAL		9,45	
<b>GRUPO "D"</b>			
19	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" NO GRUPO "B"	9,90	
SUB TOTAL			
<b>INSUMOS</b>			
1	UNIFORME		
2	EPI'S		
3	VALE ALIMENTAÇÃO (22*9,00) - 20%		
4	VALE TRANSPORTE (52*2,10) - 6% SALÁRIO BASE		
5	MANUTENÇÃO E DEPRECIÇÃO DE EQUIPAMENTOS		
6	TREINAMENTO E/OU RECICLAGEM DE PESSOAL		
7	SEGURO DE VIDA EM GRUPO		
8	PCMSO		





ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

SUB TOTAL			
<b>DEMAIS COMPONENTES</b>			
1	DESPESAS ADMINISTRATIVAS	5,00	
2	RESERVA TÉCNICA	2,00	
SUB TOTAL			
<b>GRUPO "G"</b>			
SUB TOTAL	SALÁRIO+A+B+C+D+INSUMOS+DEMAIS COMPONENTES		
<b>TRIBUTOS</b>			
A	PIS	0,65	
B	CONFINS	3,00	
C	ISS	5,00	
SUB TOTAL		8,65	
<b>FATOR</b>			
<b>TOTAL MENSAL P/ Supervisor</b>			
<b>TOTAL MENSAL</b>			
<b>TOTAL ANUAL</b>			

Casal



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO II – C

ITEM	EQUIPAMENTOS DE TI	QTDE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VIDA ÚTIL
1	Estação de trabalho na cor preta com processador com 3.30 Ghz de velocidade, com 6.0 Mb de memória cache, com 04 núcleos de processamento; memória DDR3 de 1.333 Mhz de frequência e capacidade de 4 Gb; disco rígido com interface SATA2 com capacidade de 500 GB, tamanho do buffer de 64 Mb, velocidade de rotação de 7.200 RPM, taxa de transferência de 300 MB/s e formato de 3.5 polegadas; monitor com tecnologia LED com tamanho de 23", resolução máxima de 1920x1080 @ 60 Hz, brilho de 250 cd/m <sup>2</sup> , tempo de resposta de 5 ms, suporte a 16,5 milhões de cores, frequência vertical entre 56 ~ 75 kHz, sinal de vídeo RGB Analógico e DVI-D Digital, conector de entrada D-SUB (15 pinos) e DVI-D (com HDCP), fonte no modelo ATX com 24 pinos de 500 Mhz; placa-mãe com suporte a soquete LGA 1156, com 4 portas USB, 01 porta VGA, 02 portas PS2, 01 porta ethernet padrão RJ45; Drive de DVD-ROM; teclado com padrão ABNT2; mouse óptico; Sistema Operacional Windows 7 Professional de 32 bits com possibilidade de downgrade para Windows XP Professional de 32 bits.	10			5 anos



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

2	Antivírus Kaspersky 2011	10			1 ano
3	Unidade de Resposta Audível (URA) - Estação de trabalho com gabinete vertical, fonte de alimentação 110/220 Volts, processador Dual Core, 1 Gb de memória RAM, 2 discos rígidos de 320 Gb, DVD-ROM, placa de fax-modem interno, placa de rede padrão ethernet com saída RJ45 de 10/100 Mbits/s, monitor LCD 15" com resolução mínima de 1024 x 768 com 75 Hz, mouse óptico, teclado padrão ABNT2, duas interfaces seriais RS232C e uma interface paralela, backplane com 14 slots (10 ISA/4 PCI), comunicação em tronco digital E1, com detecção de pulsos e tons multi-frequenciais; comunicação com o PABX em RDSI digital; funções de voz, comutação; funções de gerenciamento de grupos, ligações e operadores, compatível com barramento padrão internacional SCSSA ( <i>Signal Computing SystemArchitecture</i> ), permite expansão para suportar, dentre outras coisas, o reconhecimento de voz, inclusive português; reprodução de voz digitalizada em formato WAVE.	1			5 anos
4	Aparelho de fax com telefone/fax/cópia, alimentador automático de papel, idioma em português, recebe ligações sem energia elétrica, velocidade do modem de 14,4 kbps, 64 níveis de cinza, resolução de cópia normal (8 x 7,7 pontos/mm) e fina (8 x 15,4 pontos/mm), resolução do fax normal (8 x 3,85 pontos/mm), método de impressão térmica, papel de rolo térmico (216mm x	1			5 anos



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

	30mm) ou (210mm x 20mm), identificado de chamadas, bivolt 110-220V.				
5	Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) - Estação de trabalho com gabinete vertical, fonte de alimentação 110/220 Volts, processador Dual Core, 1 Gb de memória RAM, 2 discos rígidos de 320 Gb, DVD-ROM, placa de fax-modem interno, placa de rede padrão ethernet com saída RJ45 de 10/100 Mbits/s, monitor LCD de 15" com resolução mínima de 1024 x 768 com 75 Hz, mouse óptico, teclado padrão ABNT2.	1			5 anos
6	Base Discadora com fone de cabeça (Head Set) – controle de recepção de áudio, 2 volumes de companhia; função autoatendimento; função redial, flash e mute; led aceso na função mute; base antederrapante modo tom e pulso.	19			5 anos
7	Impressora Laser Monocromática com velocidade de impressão normal A4 de até 33 ppm; volume mensal de até 3000 páginas; memória máxima de 384 MB; linguagem HP PCL 5C, HP PCL 6, emulação HP postscript nível 3 com comutação automática de idioma; velocidade do processador 600 Mhz; máximo de 3 bandejas de papel; suporte de papéis de baixa gramagem, espesso, normal, reciclado, não tratado, envelopes, etiquetas, cartolina, transparências, suportes de impressão espessos; conectividade fast ethernet 10/100/1000 Mbps e USB 2.0 de alta velocidade; compatível com	2			5 anos



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

	Windows 7 e XP; cabo USB incluso.				
8	Central Base PABX Digital 4 troncos/10 ramais.	1			5 anos
9	Nobreak Senoidal microprocessado com tomada padrão NBR 14136; bypass; entrada bivolt 115/127/220 V e saída de 115 V; potência de 1,3 kVa; filtro de linha interno.	12			5 anos
<b>TOTAL MENSAL:</b>					

**ANEXO II – D**

<b>ITEM</b>	<b>ESTRUTURA TI/REDE DE DADOS</b>	<b>QTDE</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>VALOR MENSAL (R\$)</b>	<b>VIDA ÚTIL (ANOS)</b>
1	Switch de 16 portas 10/100 Mbps; QoS para priorização do tráfego de dados, voz e vídeo; Taxa de transferência de até 200 Mbps	1			5 anos
2	Patch panel de 24 portas	1			10 anos
3	Guia de cabo	1			10 anos
4*	Canaleta 80x50	1			10 anos
5*	Canaleta 30x30	14			10 anos
6*	Caixa de cabo ethernet categoria 5E	1			10 anos
7	Tomada aparente 2P – BEGE	7			10 anos
8	Conector RJ45 Macho	24			10 anos
9**	Serviço de comunicação de dados utilizando protocolo TCP/IP com tecnologia IP VPN MPLS com qualidade de serviço (QoS) podendo haver encapsulamento de protocolos FRAME-RELAY ou	12			-



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

PPP com velocidade constante mínima de 512 kbps com os roteadores já incluídos.				
<b>TOTAL MENSAL:</b>				

**ANEXO II – E**

**MOBILIÁRIO**

<b>ITEM</b>	<b>DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>QTDE</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>VALOR MENSAL (R\$)</b>	<b>VIDA ÚTIL (ANOS)</b>
1	Cadeira giratória com braços relíveis, encostosto médio em polipropileno injetado estrutural	12			5
2	Mesa reta 800X600mm	10			5
3	Mesa em L 1400X1400X600X600mm	2			5
4	Mesa de reunião diâmetro 1200X740mm	1			5
5	Cadeira Lande fixa, assento e encosto em plástico preto sem braço 4 pés preto	4			5
6	Armário de aço tipo vestuário com 16 portas com suporte para cadeados.	1			5
7	Apoia pés	12			5
8	Sofá de 3 lugares com revestimento em couro	1			5
<b>TOTAL MENSAL:</b>					



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

EDITAL PREGÃO PRESENCIAL 06/2011 - CASAL

ANEXO III

MODELOS DE DECLARAÇÕES DE HABILITAÇÕES

DECLARAÇÕES

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE	CNPJ
---------------------------	------

**1. DECLARAÇÕES:**

**1.1.** A licitante **DECLARA** expressamente que está de acordo com todas as normas e condições desta tomada de preços e seus anexos;

**1.2.** A licitante **DECLARA**, que o prazo de validade da proposta de preços, que não será inferior a 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação;

**1.3.** A licitante **DECLARA**, que estão incluídas nesta proposta de preços, as despesas com todos os impostos, taxas, encargos sociais, encargos fiscais, encargos previdenciários e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto da licitação.

**1.4.** A licitante **DECLARA**, que acatará o pagamento da administração conforme o item 13.0 deste edital, ao tempo que indica os dados bancários da licitante:

Banco.....

Agência.....

N.º conta .....

**1.5** A licitante **DECLARA**, sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais para qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 à 49 da lei complementar n.º 123/2006.

**1.6.** A licitante **DECLARA**, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no processo licitatório, modalidade Tomada de Preço n.º 24/2010 - CASAL, realizado pela COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**1.7.** A licitante **DECLARA**, para fins do disposto no [inciso V do art. 27 da Lei Fed. no 8.666, de 21.06.1993](#), acrescido pela Lei Fed. n.º 9.854, de 27.10.1999, regulamentada pelo Decreto n. 4.358, de 05.09.2002, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, nos termos do Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei n.º 9.854/99)

**RESSALVA:** Emprega Menor, A Partir de quatorze anos, na condição de Aprendiz ( )

**OBS.:** Se a licitante possuir maiores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.

**Obs.:** o item **1.5** somente será preenchido por empresas que cumprem os requisitos legais de MICROEMPRESA ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE.

Local e data

.....

(Nome e assinatura do responsável pela proponente em papel timbrado da empresa)



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO IV

EDITAL TOMADA DE PREÇOS Nº 06/2011 - CASAL

MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATO Nº \_\_\_\_\_/2011 – CASAL

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
\_\_\_\_\_ QUE ENTRE SI CELEBRAM A  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS  
CASAL E A EMPRESA \_\_\_\_\_

PREÂMBULO – DAS PARTES E DO FUNDAMENTO

- 1) **CONTRATANTE:** COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL, Sociedade De Economia Mista Estadual, vinculada À Secretaria de Estado de Infra-Estrutura, sediada a Rua Barão de Atalaia, nº 200, Centro, Maceió/AL, CEP: 57.020-510, doravante denominada simplesmente CASAL, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.294.708/0001-81, portadora da Inscrição Estadual nº 24.008.146-3, neste ato representada por seu Diretor Presidente XXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, Engenheiro Químico, inscrito no CPF/MF nº 148.709.165-68, e pelo Vice-Presidente de Gestão Operacional XXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, Engenheiro Civil, inscrito no CPF/MF nº \_\_\_\_\_, ambos residentes e domiciliados nesta Capital.
- 2) **CONTRATADA:** \_\_\_\_\_, Estabelecida a Rua \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em \_\_\_\_\_.
- 3) **FUNDAMENTO LEGAL DA ADJUDICAÇÃO:** A presente adjudicação decorre da licitação na modalidade de Pregão Presencial nº 07/2011 – CASAL, devidamente homologado pelo Senhor Diretor Presidente da CASAL, tudo conforme consta no Processo Administrativo CI nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ e Protocolo nº \_\_\_\_/CASAL, em estrita observância à Lei nº 8.666/93 e Lei Estadual nº 5.237/91, obrigando as partes de acordo com as cláusulas e condições a seguir expressas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui o objeto deste contrato a contratação de empresa para prestação dos serviços de tele atendimento – 0800 082 0195 – na modalidade CALL CENTER, ativo e receptivo, para atendimento das cidades de Maceió, Paripueira, Barra de São Miguel e Maragogi e Rio Largo/Alagoas.

1.1 **PARÁGRAFO ÚNICO:** Para todo e qualquer efeito jurídico, constituem partes integrantes e indissociáveis do presente contrato, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:

- a) Edital de PREGÃO PRESENCIAL Nº 06/2011 – CASAL, e seus anexos, nestes incluso o Termo de Referência, e em caso de eventual contradição deverá ser consultada a Administração Pública para se manifestar.
- b) Proposta comercial da **CONTRATADA**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR E DOS RECURSOS

2.1 O Presente contrato tem seu valor total fixado em R\$ \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_).

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os preços contratados são fixos e irrevogáveis.





**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Fica expressamente estabelecido que os preços propostos pela **CONTRATADA** incluem todos os custos diretos e indiretos, requeridos para execução dos serviços objeto deste instrumento.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** As despesas decorrentes deste contrato terão a seguinte classificação orçamentária:

Unidade Orçamentária : ..... XXXXXXXXXXXXXXXXX

Grupo de Despesa: ..... XXXXXXXXXXXXXXXXX

Rubrica: ..... XXXXXXXXXXXXXXXXX

**3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PAGAMENTO :**

3.1 Os serviços deverão ser medidos do 1º (primeiro) ao último dia de cada mês e apresentados através de Nota Fiscal Fatura em 02 (duas) vias até o 6º (sexto) dia do mês subsequente ao da medição.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A Nota Fiscal Fatura, após conferida e atestada pela fiscalização da CASAL, será encaminhada para processamento e posterior pagamento, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da protocolização da respectiva Nota Fiscal Fatura.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A CASAL, no ato do pagamento deverá exigir da **CONTRATADA:**

- a) Certidão Negativa de Débito do INSS;
- b) Certidão Negativa de Débito do FGTS;
- c) Certidão Negativa atualizada de Débito junto a Fazenda Estadual.

A não apresentação dos documentos acima elencados ensejará a suspensão do pagamento, até sua regularização.

**4. CLÁUSULA QUARTA – DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

4.1 Além do espaço físico, projeto lógico, hardwares e softwares básicos, móveis e utensílios, redes internas, linhas telefônicas, circuitos dedicados para interligação das redes, adequações ambientais, PABX, microcomputadores, etc., a contratada terá que disponibilizar os seguintes equipamentos:

- a) 18 (dezoito) conjuntos “Base Discadora” com Fone de Cabeça, onde são 12 (doze) para as PA’s de atendimento de realização de chamadas e reclamações (marketing ativo receptivo), 01 (um) para a Supervisora da contratada, 01 (um) para a Supervisora pela CASAL e 04 (quatro) reservas para eventuais substituições por quebra.
- b) 09 (nove) terminais com computadores que atendam as especificações exigidas pela área de tecnologia da informação e que possuam os softwares necessários para o funcionamento do sistema comercial da CASAL.
- c) 01 (um) Aparelho de Fax Analógico.
- d) Fila de espera cronológica, com mensagem ou música, para os clientes que não puderem ser atendidos de imediato.
- e) 01 (uma) impressora laser.
- f) URA – Unidade de Resposta Audível.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

- g) DAC – Distribuidor Automático de Chamadas para permitir ao Supervisor visualizar dinamicamente o status de cada tronco, posição de atendimento, monitoramento das PA's, substituição, bloqueio, etc.
- h) Software de Supervisão que permita o monitoramento das conversas entre a PA' e o cliente.
- i) A CONTRATADA deverá utilizar todos os softwares e procedimentos específicos indicados pela CASAL para a realização do atendimento ao cliente.
- j) A plataforma deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos (tráfego, tempo médio de ocupação, totalizador, tempo de atendimento do grupo, tempo de atendimento de cada operador, nº. de chamadas, identificação do número do assinante chamador, nº. de chamadas que ficaram na espera ou não foram atendidas, etc.).

O mobiliário e os equipamentos a serem utilizados deverão propiciar as perfeitas condições de trabalho, exigindo assim que o pessoal de atendimento tenha todo conforto necessário para minimizar os aspectos de fadiga e stress desempenhando a contento seu trabalho e repassando para os clientes da CASAL, a melhor impressão possível.

O ambiente deverá ser exclusivo e totalmente separado de outros serviços de telemarketing que estejam no mesmo prédio, contemplando as instalações de PA's. Deverão existir posições exclusivas para as Supervisões – contratada e contratante. Banheiro Masculino e Feminino, além de espaço exclusivo para descanso/refeições ou lanches dos operadores e supervisões.

Caberá também a contratada, manter reserva de equipamentos, como micros, headsets e outros, ou substituí-los de imediato, mantendo-os sempre de ultima geração e de tecnologia de ponta, e garantindo também, a permanente presença de todas as atendedoras em sua totalidade.

**5. CLÁUSULA QUINTA – DA MÃO-DE-OBRA**

5.1 Deverão ser disponibilizados 12 (doze) atendedoras, de segunda a domingo no período das 07:00 às 20:00 horas, que contemplem o volume de atendimento de aproximadamente 400 ligações dia, com dois supervisores em turno de 06 (seis) horas, formando os seguintes turnos de atendimento:

**Horário de atendimento Call Center Casal**

**Horário de atendimento Call Center Casal - Total de Operadoras: 13**

Quantidade de operadoras	6h às 12h	7h às 13h	8h às 14h	11h às 17h	12h às 18h	14h às 20h
Segunda a Sexta	01	02	04	01	2	3
Sábado e Domingo (Plantão)	01	01	01	-	01	01
Quantidade de supervisores (01) – dois turnos	08h às 12h	-	14h às 18h.	-	-	-
Segunda a Sexta	01	-	01	-	-	-



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

Os profissionais de tele-atendimento (operadores) terão em cada turno de trabalho de 06 (seis) horas 02 (duas) pausas de 10 (dez) minutos cada, a primeira após os primeiros 60 (sessenta) minutos de trabalho e a segunda antes dos 60 (sessenta) minutos finais da jornada de trabalho, além do intervalo obrigatório de 20 (vinte) minutos, para repouso e alimentação, conforme determina legislação (NR17).

A equipe de tele-atendimento contratada, deverá trabalhar devidamente uniformizada, com indumentária contendo blusa, saia ou calça comprida, nas cores usadas pela contratante, cujos custos, serão cobertos pela contratada; e deverá possuir identificação que está a serviço da CASAL.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A mão-de-obra necessária à execução dos serviços será de única e exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, a quem compete arcar com as despesas decorrentes dos impostos, taxas, salários, encargos sociais e trabalhistas e o seguro do pessoal utilizado nos serviços aqui contratados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A **CONTRATADA** se compromete a somente utilizar nos serviços deste Contrato, pessoal amparado pela Legislação Trabalhista e Previdenciária em vigor.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A direção geral dos serviços caberá ao profissional habilitado, na forma da Legislação em vigor.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Os profissionais utilizados na execução dos serviços, com escolaridade mínima de 2º grau completo, devem possuir experiência técnica comprovando que trabalhou nos últimos seis meses, nesse tipo de serviço de CALL CENTER, por um período mínimo de 06 (seis) meses, bem como estarem habilitados a prestar esclarecimentos sobre os serviços às pessoas credenciadas pela CASAL. Os profissionais devem permanecer no local de serviço durante as horas normais de trabalho.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES:

6.1 Nenhuma alteração ou modificação de forma, qualidade ou quantidade dos serviços contratados poderá ser feita pela **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A **CASAL**, entretanto, poderá autorizar as modificações técnicas recomendáveis, determinando a **CONTRATADA** sua execução desde que corresponde a um dos seguintes itens:

- l) Aumento ou diminuição da quantidade de qualquer trabalho previsto no Contrato;
- m) Supressão de qualquer dos trabalhos;
- n) Alteração na natureza, qualidade ou espécie desses trabalhos; e
- o) Execução de serviços adicionais de qualquer espécie, indispensáveis a conclusão dos serviços contratados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As alterações ou modificações indispensáveis aos serviços autorizadas pela Diretoria da **CASAL**, constantes das letras “a” e “b” do parágrafo anterior, poderá acarretar acréscimo ou diminuição do valor do contrato, sem contudo alterar os preços unitários. Nesta hipótese, será dispensável a celebração de Apostila a este documento se não alterar o prazo contratual, inicialmente fixado.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**7. CLÁUSULA SETIMA - DO PRAZO E DO REAJUSTE**

7.1 O prazo de execução dos serviços será de 12 meses contados a partir da assinatura da Ordem de Serviço emitida pela contratante, podendo ser prorrogada por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses.

7.2 Os preços contratados para mão de obra poderão ser repactuados anualmente, tendo como base, para tal anualidade, a data do orçamento a que a proposta se referir, ou seja, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, nos termos do Acórdão n.º 1.563/04 do TCU.

7.4. O valor do contrato quanto aos outros itens, será reajustado a cada aniversário tendo como base o IPCA do período.

**8. CLÁUSULA OITAVA - DA EXECUÇÃO E DA FISCALIZAÇÃO:**

8.1 A CASAL exercerá ampla fiscalização sobre os serviços contratados, por intermédio de seus prepostos, os quais, serão credenciados por escrito, devendo a **CONTRATADA**, facilitar-lhes o pleno exercício de suas funções.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A **CONTRATADA** fornecerá e utilizará aparelhagem adequada e empregará eficientes métodos de trabalho para obter o maior rendimento possível nos serviços. O transporte, a guarda e a manutenção de equipamentos e materiais são de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, obrigando-se esta também a manter constante e permanente vigilância sobre os serviços executados ou em execução

**PARÁGRAFO SEGUNDO:.**

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A **CONTRATADA** se obriga a reparar qualquer dano, eventualmente causado à CASAL ou a terceiros, motivados por sua ação ou omissão, decorrentes da execução dos serviços deste contrato.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A fiscalização poderá sustar a execução de qualquer trabalho que esteja sendo feito em desacordo com o disposto neste contrato, bem como poderá rejeitar os trabalhos de qualquer pessoa física ou jurídica que esteja vinculada à **CONTRATADA**, a qualquer título, por conveniência dos serviços, devendo a **CONTRATADA**, refazê-los ou substituí-los no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento da notificação, sendo de sua responsabilidade as despesas advindas e demais conseqüências.

**9. CLÁUSULA NONA:- DA GESTÃO**

9.1 Por força deste instrumento, fica determinado que o empregado XXXXXXXXXXXXXXXX, na função de XXXXXXXXXXXXXXXX, matrícula XXXXXXXX, CPF xxxxxxxx, fará a gestão do presente Contrato, zelando pelo seu cumprimento, comunicando com antecedência a Vice-Presidência de Gestão Operacional a necessidade ou não da prorrogação de prazo para execução.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Fica estabelecido que na ausência do empregado acima nominado, por qualquer motivo, a gestão do presente contrato será feita pelo seu substituto.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Os documentos previstos na Cláusula Nona, serão exigidos pelo Gestor a CONTRATADA, quando da apresentação da Fatura Mensal dos serviços realizados, sendo condição imprescindível, para que seja liberado o pagamento.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

Caberá à contratante, manter um funcionário como Supervisor, para as orientações e informações técnicas comerciais e operacionais, avaliação de procedimentos e fiscalização dos serviços com o objetivo de fazer valer a qualidade, a efetividade dos serviços e as obrigações da contratada.

Caberá a CASAL o treinamento específico quanto aos procedimentos e utilização do sistema comercial e operacional da CASAL, SIPSAP, reconhecimento das unidades executivas dos serviços de campo, sistemas e programações de abastecimento, setores e áreas abrangentes e preenchimento e emissão das ordens de serviços, etc.

A CONTRATADA deverá fornecer ao Supervisor da Casal um telefone celular com limite mínimo de R\$ 100,00 (cem reais)/mês.

Deverá ser mantido pela Contratante, no local de trabalho, um “Livro de Ocorrência” para registro de todos os fatos relevantes acontecidos durante o dia, principalmente aqueles que prejudiquem direta ou indiretamente a qualidade e a sistematização dos serviços.

A instalação dos softwares específicos utilizados para a utilização do sistema comercial da CASAL é de responsabilidade da área de tecnologia da informação, porém é necessário que a Contratada leve os computadores para a Gerência de Tecnologia da Informação para instalação dos mesmos.

**11. CLÁUSULA DÉCIMA- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

11.1 A proponente será responsável pela operação e coordenação dos serviços e deverá manter além do quadro de atendentes, dois Supervisores em turno de 06 (seis) horas, qualificados, devidamente credenciados, munidos de aparelho celular ativo das 07h às 20h todos os dias, para representar a contratada e receber da CASAL as instruções, bem como proporcionar toda a assistência e facilidades ao bom desempenho dos serviços propiciando um bom relacionamento Atendentes / Clientes da CASAL.

A proponente deverá promover a seleção, capacitação e o treinamento do pessoal necessário à boa execução dos serviços, quanto à telefonia, prática de comunicação e atendimento propriamente dito. Sempre seguindo orientação da CASAL

A proponente deverá comunicar de imediato a CASAL qualquer ocorrência de impedimento ao andamento dos serviços, oficializando no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas.

A proponente deverá apresentar atestado de capacidade técnica, registrado no Conselho Regional, Sindicato, Associação, ou outro órgão que fiscalize e/ou regulamente essas atividades comprovando serviços prestados durante no mínimo 24 meses consecutivos como atendimento a clientes através de CALL CENTER, na área de utilites, sendo no mínimo 12 meses em serviços prestados no campo do saneamento básico, em cidades com porte mínimo do tamanho de Maceió, tendo como parâmetro a população reconhecida pelo IBGE no último senso populacional.

A proponente se obriga a reparar qualquer dano, eventualmente causado a CASAL ou a terceiros, motivados por sua ação ou omissão, decorrentes da execução dos serviços.



**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

—  
A proponente deverá obrigatoriamente realizar os trabalhos de telemarketing, em suas instalações, localizadas no Estado de Alagoas, na cidade de Maceió.

A proponente deverá utilizar-se de profissionais que tenham residência fixa, preferencialmente na cidade de Maceió ou adjacências, com vistas ao incremento da mão de obra local.

Os currículos dos profissionais indicados pela contratada deverão ser apresentados para a CASAL, no ato da assinatura do contrato. A CASAL se reserva o direito de recusar qualquer profissional que a mesma considere reprovada em sua avaliação, ou mesmo depois de contratado venha a comprometer o bom andamento dos serviços, que crie insatisfação ao público da CASAL e/ou que venha de outra forma macular a CASAL perante a opinião pública, etc.

Apresentar mensalmente, junto com a fatura para pagamento / Nota Fiscal, a relação de empregados dimensionados no contrato e as respectivas guias de recolhimento de FGTS e INSS, e a planilha de medição com os quantitativos executados como; nº de atendimentos por PA, nº de usuários cobrados por telefone e nº de clientes avisados quanto aos vencimentos das contas.

A contratada deverá possuir computadores que possuam os seguintes softwares básicos licenciados para empresas: sistema operacional Microsoft Windows XP Professional® e software de antivírus.

**12. CLÁUSULA DOZE- DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES:**

12.1 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados (dados e situação dos clientes perante a CASAL como, débito, irregularidades encontradas, etc.) serão de propriedade exclusiva da CASAL, não podendo ser comentadas ou repassadas para terceiros.

- a) Segurança através da utilização de identificação individual, por meio de senhas para cada atendente. A CASAL cadastrará cada profissional habilitando-os nas modalidades de atendimento conforme definições da área de tecnologia da informação e desenvolvimento comercial. Assim, todos os profissionais, com acesso ao sistema comercial da CASAL e software, serão identificados ao iniciar e terminar o uso do mesmo.
- b) Os acessos às instalações onde serão realizados os serviços serão permitidos somente a pessoas autorizadas e sob controle rigoroso das duas supervisões (CASAL e Contratada).
- c) É terminantemente proibido a utilização de mídias removíveis, tais como CD-R, CD-RW, pen drives, entre outras para o armazenamento de informações de propriedade da CASAL, sendo necessário que o supervisor autorize a retirada da mesma dos sistemas de informação da CASAL.
- d) A proponente será responsabilizada por qualquer ato praticado por seus empregados que venha a acarretar prejuízos a CASAL.
- e) Ao levar os computadores para a Gerência de Tecnologia da Informação, serão discriminados os softwares instalados nos computadores, onde o responsável da proponente deverá assinar duas vias do Termo de Responsabilidade, devendo, portanto, uma via ficar sob a responsabilidade da CASAL e a outra sob a responsabilidade da proponente.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DO PLANO DE CONTINGÊNCIA:**

A contratada deverá possuir recursos para cobrir ocorrências tais como: greve de funcionários ou paralisação de sistema de transporte da localidade roubo de equipamentos ou assaltos às instalações,



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

incêndios ou inundações nas instalações, pane em hardware e software que compõem a solução, pane no sistema de telecomunicação implantado para o Call Center, etc.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os serviços não poderão ficar desativados por mais de 2 (duas) horas. Paralisações acima de 2 (duas) horas poderão ensejar a rescisão do contrato. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito e estará sujeita a penalidades.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Após a assinatura deste Contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar para aprovação da Gerência de Segurança e Medicina no Trabalho \_ GESMET, a documentação abaixo relacionada, devendo àquela Gerência, após análise dos documentos, emitir ‘TERMO DE LIBERAÇÃO’, para que se possa dar andamento aos serviços objeto do presente instrumento.

- PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (anualmente);
- PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (anualmente);
- LTP – Laudo Técnico Pericial de Insalubridade e Periculosidade;
- Composição da CIPA, registro no Ministério do trabalho (anualmente);
- Comprovação do envio, através de ficha individual a entrega de EPI’s (Equipamentos de Proteção Individual) (Semestralmente);
- Relatório mensal de afastamento por acidente do trabalho ou doença profissional ou do trabalho (sempre que houver o afastamento ou doença);
- Comprovação da realização dos exames médicos admissionais (sempre que houver admissão), os periódicos e os demissionais (sempre que houver demissão);
- Comprovação médica de aptidão física e mental, para os casos dos serviços em ambientes confinados (PV’S), locais úmidos, trabalho em altura, audiometria, trabalho com exposição solar ( em toda contratação).

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Os serviços e/ou obras somente poderão ser iniciados após a emissão pela Gerência de Segurança e Medicina no Trabalho \_ GESMET, do “TERMO DE LIBERAÇÃO”, relativo à documentação relacionada no parágrafo anterior.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS INDICADORES DE QUALIDADE**

14. CONTRADA deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas no Call Center, sem interrupções dessas atividades.
- a) O SAC deverá efetuar o atendimento mínimo de 90% (noventa por cento) das chamadas em até 30 (trinta) segundos, com Tempo Médio de Atendimento de 03 (três) minutos.
  - b) O abandono de chamadas serão de no máximo 2,0 % (dois por cento).

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

**14.** A infração de qualquer disposição do contrato a ser assinado, ou o não atendimento, ou inobservância das exigências ou recomendações da CASAL, implicará na aplicação de penalidades, cumulativa ou isoladamente, a saber:



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

- a) No caso do não cumprimento de qualquer dispositivo - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, a CASAL imputará uma multa de 5% (cinco por cento) do faturamento mensal total do serviço de tele-atendimento, por dia, ou fração, enquanto durar o não cumprimento.
- b) No caso de não cumprimento das metas de qualidades dos serviços de tele-atendimento estabelecidas nos item – DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, a CASAL poderá imputar uma multa de 5% (cinco por cento) do faturamento mensal total do serviço de tele-atendimento, por mês, cumulativamente por cada indicador de desempenho, enquanto durar o não cumprimento.
- c) A CASAL notificará a CONTRATADA sobre o valor referente a cada multa a ser aplicada.
- d) Os valores das penalizações aplicadas pela CASAL independentemente de autorização serão deduzidos das faturas mensais de pagamento da CONTRATADA.
- e) Todas as penalidades serão cumulativas no mês, entretanto, em hipótese alguma, poderá ser aplicada mais de uma penalidade para a mesma infração contratual.
- f) O valor total das penalizações considerar-se-á líquido, certo e exigível com a simples notificação por carta registrada em cartório de registro de títulos e documentos ou entrega mediante recibo. Caso a CONTRATADA não concorde com as penalidades aplicadas, deverá apresentar recurso dirigido a CASAL, no prazo de 05 dias úteis do recebimento da correspondência referida, informando as razões do seu inconformismo.
- g) A CASAL reserva-se ao direito de no prazo de 5 (cinco) dias úteis manifestar-se sobre o recurso apresentado pela CONTRATADA, informando-lhe a decisão adotada, a qual não será admitido novo recurso.
- h) Toda e qualquer penalidade será cobrada na fatura do mês subsequente.

Caso a CASAL venha a ser autuada pelos órgãos de defesa do consumidor, de regulação de serviços ou entidades com delegação legal para atuar nos serviços de Atendimento ao Consumidor, relativamente à inobservância dos sessenta segundos, a CONTRATADA ressarcirá a CONTRATANTE no mesmo montante objeto da citada autuação.

A Licitante deverá apresentar um Plano de Trabalho com cronograma físico e financeiro detalhado abrangendo as etapas, descrevendo as atividades, os responsáveis e os prazos de execução, relativos à instalação de equipamentos, preparação de ambiente e contratação de profissionais, bem como outros requisitos necessários para a implantação de projeto do Call Center da CASAL, devendo iniciar as atividades aqui definidas, num prazo máximo de 05 (cinco) dias após o recebimento da ordem de serviços correspondente.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO**

16.1. O presente Contrato poderá ser rescindido, independente mente de notificação judicial ou extrajudicial, a critério da Diretoria da CASAL, sem que a **CONTRATADA**, tenha direito a qualquer indenização, salvo o pagamento dos serviços que estiverem regulares e efetivamente executados, ocorrendo quaisquer das seguintes hipóteses:

- a) Infringência de qualquer Cláusula deste Contrato;





**ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

- b) Em caso de falência ou concordata da **CONTRATADA**;
- c) Se este Contrato for cedido ou transferido no todo ou em parte, sem previa autorização escrita da CASAL.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O presente Contrato poderá ser rescindido também por acordo mútuo ou conveniência da CASAL.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

17.1 As partes elegem o Foro da Comarca de Maceió/AL, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente contrato em 04 (quatro) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas, que subscrevem depois de lido e achado conforme para a produção dos seus jurídicos e legais efeitos. Maceió, -----de -----de 2011.

ÁLVARO JOSÉ MENEZES DA COSTA

Diretor Presidente/CASAL

PEDRO GILBERTO RODRIGUES DA MOTA

Vice Presidente de Gestão Operacional

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

P/ CONTRATADA.

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_

(nome e CPF)

\_\_\_\_\_

(nome e CPF)



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO V

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO ME OU EPP**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada no endereço \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, telefone/fax nº \_\_\_\_\_, por intermédio do seu representante legal Sr(a). \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ - SSP/\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos **do art. 3º da Lei Complementar 123/06** para qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 à 49 da mesma Lei Complementar.

Local e data

(Nome e assinatura do responsável pela proponente em papel timbrado da empresa)

Casal