



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

Senhor Licitante,

Solicito a V.S^a. preencher o protocolo de entrega de edital abaixo, remetendo-o a CPL/CASAL, por meio do e-mail cpl@casal.al.gov.br.

A não remessa de recibo exige a CPL/CASAL da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como, de quaisquer informações adicionais.

O edital será publicado no Diário Oficial do Estado de Alagoas, no site da CASAL - www.casal.al.gov.br - onde o licitante interessado faz um cadastro e através de senha individual acessa o Edital, estando disponível apenas para consulta na sala da Comissão Permanente de Licitações – CPL/CASAL, situada a Rua Barão de Atalaia, 200, Centro, Maceió/AL, no horário das 08:00 às 11:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, onde os licitantes poderão colher informações sobre o certame.

Pedidos de esclarecimentos e outras informações podem ser solicitados através do e-mail cpl@casal.al.gov.br.

Maceió (AL), 18 de outubro de 2017.

**Neli Lima Pereira
Pregoeira – CPL/CASAL**

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL – 08/11/2017 – 09h00min (Horário local)

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS EM TODO O ESTADO DE ALAGOAS.

PROTOCOLO DE ENTREGA DO EDITAL

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

RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DO EDITAL:
R. G. Nº ou CPF Nº
ENDEREÇO:
CEP: CIDADE/ESTADO
TELEFONE:
E-MAIL:

Recebemos, através do site www.casal.al.gov.br, cópia do instrumento convocatório acima identificado.

Maceió / AL, de de 2017.

.....
Assinatura

Companhia de Saneamento de Alagoas



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

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL, EM TODO O ESTADO DE ALAGOAS.

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO, PARA ATENDIMENTO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS EM TODO O ESTADO DE ALAGOAS.

PREÂMBULO

A COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL, Sociedade de Economia Mista Estadual, vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura, sediada a Rua Barão de Atalaia, nº 200, Centro, Maceió/AL, CEP: 57.020-510, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.294.708/0001-81, através do (a) Pregoeiro (a), instituído (a) pela Resolução de Diretoria nº 10/2017, publicada no Diário Oficial do Estado de Alagoas, Edição do dia 13 de março de 2017, torna público para conhecimento dos interessados, que de acordo com o protocolo do Processo Administrativo nº 14961/2016 – CASAL, CI Nº 49/2016 – GERO, S.C. nº 18.002, 18.003 na forma da legislação pertinente a licitações e contratos administrativos, fará realizar no dia **08/11/2017, às 09:00 horas (horário local)**, na sala de LICITAÇÕES da CASAL, situada à Rua Barão de Atalaia nº 200, Centro, Maceió/AL, CEP: 57.020-510, licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL**, do tipo menor preço global, objetivando a contratação de empresa especializada em prestação de Serviços de tele atendimento na modalidade CALL CENTER ativo e receptivo, para atendimento aos clientes da Companhia de Saneamento do Estado de Alagoas – CASAL, em todo o Estado de Alagoas, conforme especificado no Termo de Referência, neste Edital e mediante condições contidas na Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº 3.548 de 01.01.2007, Decreto nº 5.450/2005 e Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais nº 8.883/1994 e nº 9.648/1998.

1.0. DO OBJETO

1.1. Constitui o objeto deste Pregão Presencial a contratação de empresa especializada em prestação de Serviços de tele atendimento na modalidade CALL CENTER ativo e receptivo, para atendimento aos clientes da Companhia de Saneamento do Estado de Alagoas – CASAL, em todo o Estado de Alagoas, conforme especificado no Termo de Referência, neste Edital e mediante condições contidas na Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº 3.548 de 01.01.2007, Decreto nº 5.450/2005 e Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais nº 8.883/1994 e nº 9.648/1998.

1.2. O Valor de Referência para esta licitação é de R\$ **1.117.802,60** (Um milhão, cento e dezessete mil, oitocentos e dois reais e sessenta centavos).

2.0. DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

2.1. Os serviços a serem executados estão descritos e detalhados no Termo de Referência, parte integrante deste instrumento, independente de sua transcrição.

3.0. DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Considera-se o período de transição até os 10 (dez) dias contados a partir da assinatura do contrato, quando dar-se-á a transferência das informações pertinentes e necessárias a continuidade dos serviços, pela empresa anteriormente contratada e pela CASAL.

3.2. Após o período acima, a empresa informará se terá condições de dar continuidade aos serviços necessários à CASAL, caso contrário, o contrato será rescindido.

3.3. O período acima poderá ser modificado, com o estabelecimento de prazos menores, desde que tenham sido alcançadas as condições técnicas para realização dos serviços sem riscos operacionais e se houver acordo entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

3.4. Neste período não assistirá a nova CONTRATADA nenhuma remuneração pelo desenvolvimento dos serviços no âmbito da CASAL.

3.5. Um plano de transição deverá também ser seguido pela nova CONTRATADA ao final do contrato de prestação de serviços, salvo determinação em contrário da CONTRATANTE.

4.0. DOS RECURSOS FINANCEIROS E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas com os serviços, objeto desta licitação, correrão por conta do orçamento vigente e terão a seguinte classificação orçamentária:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	134.000 - SUCOP
GRUPO DE DESPESA	300.000 – SERVIÇOS DE TERCEIROS.
RUBRICA	307.308 – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

5.0. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA fica obrigada a apresentar no prazo de até 10 (dez) dias, a partir da data da assinatura do Contrato, a Garantia dos serviços a executar, no percentual de 5% (cinco por cento), sobre o valor global dos serviços contratados, podendo optar por uma das seguintes modalidades de Garantia:

- a) Dinheiro;
- b) Seguro-garantia;
- c) Fiança bancária.

5.2. A garantia será entregue a CPL/CASAL, que emitirá um recibo declaratório do seu recebimento.

5.3. A garantia original deverá ser arquivada junto a SUPOFIN/VGC/CASAL e emitida em 02 (duas) cópias que serão autenticadas, sendo 01 (uma) cópia entregue ao Gestor do contrato e 01 (uma) cópia anexada ao processo administrativo.

5.4. A Garantia terá validade até 3 (três) meses após o término do contrato, devendo ter seu valor atualizado nas mesmas condições do contrato, sendo restituída somente ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, caso contrário, a mesma será revertida para pagamento das verbas trabalhistas inadimplentes, bem como de eventuais prejuízos do não cumprimento do objeto do contrato, prejuízos causados à CASAL e a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato, multas moratórias e punitivas aplicadas pela CASAL e outras obrigações fiscais e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pela CONTRATADA.

6.0. DA PARTICIPAÇÃO

6.1. 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 da habilitação.

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

6.3. 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.

6.4. 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 subsidiária.

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



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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

7.0. DO CREDENCIAMENTO

7.1. 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:

7.1.1. 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 08/2017 – CASAL da Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe poderes para pronunciar-se em nome da Empresa, bem como formular propostas e praticar todos os demais atos inerentes ao certame. (O credenciamento deve vir acompanhado da cópia do Contrato Social autenticada).

Local e data

Diretor ou Representante Legal

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

7.1.3. DECLARAÇÃO que o licitante cumpre plenamente os requisitos de habilitação (inciso VII, art. 4º da lei 10.520/2002). No caso de ME ou, se tiver alguma restrição nos documentos fiscais, deverá constar na declaração que cumpre parcialmente os requisitos de habilitação e informar o motivo. A ausência da referida declaração não implica no descredenciamento do licitante.

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

7.3. 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.

7.4. 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.

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

8.0. DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES

8.1. A sessão, para recebimento e abertura dos envelopes contendo a proposta de preços e os documentos da habilitação, será pública, dirigida pela Pregoeira.

8.2. 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.

8.3. Declarada aberta a sessão pela Pregoeira, não mais serão admitidos novos proponentes, dando-se início ao recebimento dos envelopes:

8.3.1. Do envelope de proposta de preços (**ENVELOPE “A”**);

8.3.2. Do envelope de documentação para habilitação (**ENVELOPE “B”**).



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

8.4. 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.

8.5. Qualquer motivação dos interessados contraofertas 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.

8.6. As propostas de preços e os documentos de habilitação deverão ser rubricados pelos licitantes presentes, bem como pela Pregoeira e pela Equipe de Apoio.

9.0. DOS PROCEDIMENTOS DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS E DA HABILITAÇÃO

9.1. APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

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

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

9.1.2.1. ENVELOPE “A” – “PROPOSTA DE PREÇOS”

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 - CASAL

DIA: **08/11/2017 ÀS 09:00 horas (Horário local)**

OBJETO: A contratação de empresa especializada em prestação de Serviços de tele atendimento na modalidade CALL CENTER ativo e receptivo, para atendimento aos clientes da Companhia de Saneamento do Estado de Alagoas – CASAL, em todo o Estado de Alagoas, conforme especificado no Termo de Referência, neste Edital e mediante condições contidas na Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº 3.548 de 01.01.2007, Decreto nº 5.450/2005 e Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais nº 8.883/1994 e nº 9.648/1998.

Identificação da licitante:(razão social, fone, e-mail).

9.1.2.2. ENVELOPE “B” – “DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 - CASAL

DIA: **08/11/2017 às 09:00 horas (Horário local)**

OBJETO: A contratação de empresa especializada em prestação de Serviços de tele atendimento na modalidade CALL CENTER ativo e receptivo, para atendimento aos clientes da Companhia de Saneamento do Estado de Alagoas – CASAL, em todo o Estado de Alagoas, conforme especificado no Termo de Referência, neste Edital e mediante condições contidas na Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº 3.548 de 01.01.2007, Decreto nº 5.450/2005 e Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais nº 8.883/1994 e nº 9.648/1998.

Identificação da licitante: (razão social, fone, fax, e-mail).

10.0. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

10.2.1. A proposta comercial deverá ser apresentada, no formato dos Anexos II deste edital, com o cronograma físico financeiro, 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:

10.2.1.1. Descrição do serviço a ser executado, de acordo com as condições previstas no item 1.1. do Edital;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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

10.2.1.3. Proposta de preços e Cronograma Físico Financeiro, conforme Anexo II, com duas casas decimais, assinados pelo responsável técnico da empresa.

10.2.1.4. Declaração expressa da licitante de estar de acordo com todas as normas e condições deste pregão e seus anexos, conforme Anexo III, deste edital;

10.2.1.5. Indicação do prazo de validade da proposta, que será 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação.

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

10.2.1.7. Declaração da licitante de estarem incluídos nos preços todos os custos e despesas, incidentes na execução dos serviços, conforme Anexo III, deste edital;

10.2.1.8. Indicação da conta bancária da licitante (banco, agência e número da conta corrente), conforme Anexo III.

10.2.1.9. Acaso a licitante se enquadre como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP, atendendo as condições do art. 3º da Lei Complementar Nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar Nº 147/2014, 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 III 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.

10.2.2. No sentido de facilitar o processo de avaliação das propostas, a licitante deverá apresentar sua proposta descrevendo o objeto da contratação contida neste Edital;

10.2.3. A CASAL se reserva o direito de auditar as informações sobre as características dos serviços executados pela licitante, através de diligências, pesquisas na Internet e/ou em outros materiais relacionados ao serviço.

10.2.4. 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;

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

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

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

11.0. DO JULGAMENTO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

11.1. Será (ão) classificada(s) pelo(a) Pregoeiro(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.

11.2. 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.

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

11.4. Os licitantes classificados, conforme subitem **11.1.** ou **11.2.**, 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.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

11.4.1. 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 nº 123/2006, que serão convocadas a apresentar lance inferior ao menor apresentado.

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

11.6. 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.

11.7. 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.

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

11.9. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarada 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.

11.10. 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.

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

11.12. 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.

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

11.13.1. Forem elaboradas em desacordo com os termos deste Edital;

11.13.2. Apresentarem preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, 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;

11.13.3. Apresentarem preços irrisórios ou de valor zero;

11.13.4. Apresentarem proposta alternativa ou baseada na proposta de outros licitantes.

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

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

11.16. Dos casos de empates:

11.16.1. 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.

11.16.2. Ocorrendo o empate na forma do subitem **11.3.16.1.**, 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, inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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 **11.16.1**, na ordem classificatória, para exercício do direito previsto na alínea “a”.

11.16.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem **10.3.16.1**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar nova proposta;

11.16.4. Na hipótese de não contratação nos termos previstos no subitem **10.3.16.2.**, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

11.17. 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.

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

11.19. Serão desclassificadas, as propostas 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 inexequíveis, inteligência do art. 48 da Lei nº 8.666/1993).

12.0. DA HABILITAÇÃO

12.1. Para habilitação neste Pregão, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação, em original ou cópia autenticada por tabelião de notas ou por empregado da CASAL lotado na Comissão Permanente de Licitação da CASAL até 01 (um) dia antes da realização da sessão pública. No caso do Licitante que optar por autenticação dos documentos por funcionários da Companhia de Saneamento do Estado de Alagoas – CASAL, lotado na Comissão Permanente de Licitação, deverá apresentar os mesmos perfeitamente legíveis juntamente com o original, para a referida autenticação até 01 (um) dia útil antes da realização da Licitação, no horário das 08:00 horas até às 11:00 horas e das 14:00 horas às 17:00 horas.

12.1.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; bem como suas alterações ou a última alteração consolidada.
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- e) Declaração de inexistência de fato impeditivo para sua habilitação, conforme Anexo II deste edital;
- f) 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 III deste Edital.

12.1.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Apresentar atestado (s) técnico(s) de desempenho de atividade da mesma natureza do objeto ora licitado, comprovando a aptidão da licitante para desempenhar atividade pertinente e compatível em



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

características, com objeto do certame. Referido(s) atestado(s) técnico(s) deve(m) ser fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo o nome da empresa licitante como executora.

b) Apresentar atestado técnico comprovando que já executou serviços de CALL CENTER durante o prazo de até 03 (três) anos. Para comprovação desse prazo será aceito o somatório de atestados.

c) Apresentar atestado técnico comprovando que já executou serviços de CALL CENTER com um mínimo de 06 (seis) PA's.

d) O licitante deve disponibilizar todas as informações à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, telefone, e-mail e endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, para que possa ser realizado diligências pela Pregoeira.

e) Apresentar declaração de que, em sendo vencedor da licitação, dispõe de pessoal treinado para execução dos serviços ora licitados.

f) Apresentar declaração de que, em sendo vencedor da licitação, instalará o serviço do CALL CENTER, na cidade de Maceió, conforme especificado no Termo de Referência, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

g) Apresentar declaração de que se compromete, em sendo vencedor da licitação, somente empregar para execução dos serviços deste contrato, pessoal amparado pela Legislação Trabalhista vigente, com profissionais com experiência e idoneidade moral.

h) Apresentar declaração de que se compromete, em sendo vencedor da licitação, que o pessoal execute os serviços ora licitado usando fardamento adequado, devidamente identificado com crachá.

i) Apresentar declaração de que se compromete, em sendo vencedor da licitação, observará rigorosamente as normas e a legislação da Medicina e Segurança do Trabalho, disponibilizando os EPI's para os empregados.

j) Apresentar declaração de que se compromete, em sendo vencedor da licitação, apresentar plano de contingência

k) Apresentar declaração de que se compromete, em sendo vencedor da licitação, as informações dos usuários da CASAL obtidas para a execução do serviço contratado, terão o caráter de confidencialidade e

l) serão tratados como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Defesa do Direito do Consumidor.

12.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

12.1.3.1. Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, assinadas por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

a) Sociedades Empresárias – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.

b) Sociedade por Ações - Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do licitante, conforme o caput do art. 289 e o parágrafo 5º da Lei nº 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do licitante;

c) Sociedades Simples, Fundações ou outras Entidades sem Fins Lucrativos – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário devidamente autenticadas no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

12.1.3.2. As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativo ao período de sua existência, obedecendo os aspectos legais e formais de sua elaboração. Os índices para comprovar a boa situação financeira da empresa não serão exigidos neste caso.

12.1.3.3. As empresas que apresentarem cópias das demonstrações contábeis registradas na Junta comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio, as quais contenham autenticação apenas em alguma(s) página(s) do Livro Diário apresentarão declaração, conforme modelo constante do anexo III, juntamente com os competentes Termos de Abertura e Encerramento, para fins de comprovação de registro do balanço patrimonial e demonstrações contábeis, **com firma reconhecida em cartório.**

12.1.3.4. As empresas sujeitas a apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal no 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em fotocópias autenticadas extraídas do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial ou Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital (conforme DECRETO No 8.683, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016), todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).

12.1.3.5. A comprovação da boa situação financeira da empresa deve ser apresentada em uma folha, em separado, contendo identificação da licitante, assinada por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa, calculados pelas fórmulas a seguir:

a) Índice de Liquidez Geral

$$LG \geq 1,0$$

Ativo circulante
+ Ativo realizável a longo prazo

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

b) Índice de Liquidez Corrente

$$LC \geq 1,0$$

Ativo circulante

$$LC = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$$

c) Grau de Endividamento Geral

$$EG \leq 1,3$$

Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo

$$EG = \frac{\text{Passivo circulante} + \text{Passivo exigível a longo prazo}}{\text{Ativo total}}$$

d) 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 os benefícios concedidos pela LC 123/2006, alterada pela LC 147 de 14 de agosto de 2014, com validade na data da licitação.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- e) No caso da empresa possuir filiais e concorrer com uma de suas filiais, a documentação apresentada deverá referir-se apenas a filial concorrente ou apenas à matriz, salvo disposição em contrário, sendo que a contratação será realizada com a pessoa jurídica que apresentou a documentação.
- f) O licitante deverá comprovar que possui Capital Social ou Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor de referência do objeto licitado.
- Capital Social – comprovado através do Contrato Social.
 - Patrimônio Líquido – comprovado através do Balanço Patrimonial.
- g) Certidão negativa de falência ou concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física (Anexo III).

12.1.4. REGULARIDADE FISCAL

- 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 (DAU), 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;
- c) 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.
- d) Prova de Regularidade com a Seguridade Social e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviços, através de:
- d.1.** INSS - Certidão Negativa de Débitos – CND, com validade na data de realização da licitação;
- d.2.** FGTS – Certidão de Regularidade de Situação, com validade na data de realização da licitação;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.
- f) Certidão negativa de falência ou concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.

12.1.5. 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).

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

12.1.7. As Micro e Pequenas Empresas apresentarão toda a documentação exigida neste edital, mesmo que apresente alguma restrição.

12.1.8. As Micro e Pequenas Empresas, quando apresentarem documentação fiscal com alguma restrição, terão um prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir de sua constatação, para regularização da situação, podendo ser prorrogável por igual período, a critério da administração.

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

13.0. DA ADJUDICAÇÃO

13.1. A adjudicação do objeto será feita pelo (a) Pregoeiro (a), no final da sessão e registrado em ata.

13.2. 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.

13.3. No julgamento das propostas, o (a) Pregoeiro (a) levará em conta, no interesse da Administração Pública, o critério do menor preço global.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

13.4. 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 48 (quarenta e oito) horas, contados do encerramento da sessão pública.

14.0. DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO

14.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data e horário fixados para abertura dos envelopes de habilitação, **qualquer pessoa** poderá impugnar este ato convocatório através de documentos protocolados na CASAL, encaminhados à CPL/CASAL, esta terá até 03 (três) dias úteis para decidir sobre o assunto.

14.2. Decairá do direito de impugnar os termos do edital de licitação perante a Administração o licitante que não o fizer até o 2º (segundo) dia útil que anteceder a abertura dos envelopes de habilitação.

14.3. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados a Presidente da Comissão de Licitação, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, preferencialmente por meio eletrônico via internet, no endereço: cpl@casal.al.gov.br

14.4. As respostas aos pedidos de esclarecimentos ocorrerão até **24 horas úteis** antes da abertura da sessão pública do certame, sendo divulgado no site da CASAL – www.casal.al.gov.br – como anexo ao aviso do Edital e via e-mail para os licitantes interessados.

15.0. DOS RECURSOS

15.1. 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 contrarrazões 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 contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

15.2. 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.

15.3. Qualquer recurso contra a decisão do (a) Pregoeiro (a) terá efeito suspensivo.

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

15.5. As razões do recurso poderão ser apresentadas na própria sessão, e, se orais, serão reduzidas a termo em ata.

15.6. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no horário de expediente na sala da CPL/CASAL, devendo o interessado requerer por escrito com antecedência mínima de 01 (um) dia útil.

15.7. Caso o (a) Pregoeiro (a) não reconsidere sua decisão, quanto ao recurso administrativo eventualmente interposto, este recurso, devidamente acompanhado das razões que ensejaram 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.

16.0. DA CONTRATAÇÃO

16.1. 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.

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

16.3. 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.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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

16.4. Os envelopes contendo a documentação relativa à habilitação ficarão à disposição dos licitantes na sala da CPL da CASAL, e somente poderão ser retirados após 2 (dois) dias úteis a contar da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial do Estado.

16.4.1. Decorrido o prazo estipulado no item anterior, caso sejam não retirados os documentos de habilitação, o (a) Pregoeiro (a) procederá à sua destruição.

16.5. Ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos, decorridos 60 (sessenta) dias da data da entrega das propostas, sem a convocação para a contratação.

17.0. DA EXECUÇÃO

17.1. 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.

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

18.0. DO PAGAMENTO

18.1. O valor da Nota Fiscal Fatura deverá corresponder aos serviços executados durante o mês, conforme o quantitativo apurado pelo Gestor do Contrato, Anexo II deste Edital.

18.2. O pagamento será procedido após apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada e devidamente conferida e atestada pelo gestor do Contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento no sistema de controle de pagamento da CASAL.

18.3. A CONTRATADA, quando do pagamento deverá apresentar os seguintes documentos, com data de validade atualizada:

- a) Certidão Negativa de Débito do INSS;
- b) Certidão Negativa de Débito do FGTS;
- c) Certidão Negativa atualizada de Débito junto a Fazenda Federal, Estadual e Municipal.
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT

18.4. A não apresentação dos documentos acima elencados, não causará a retenção de pagamento, contudo, ensejará a rescisão deste Contrato.

18.5. Nenhum pagamento será feito sem que a CONTRATADA tenha recolhido o valor da multa eventualmente aplicada.

18.6. A emissão antecipada do documento fiscal não implicará adiantamento para pagamento da obrigação. Havendo erro na Nota Fiscal a mesma será devolvida à CONTRATADA.

18.7. Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à contratada, ficando o pagamento pendente até que se providenciem as medidas saneadoras, não acarretando ônus para a CASAL.

18.8. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário em conta corrente da CONTRATADA: Banco Agência C/C

18.9. No caso de pagamento não efetuado no prazo estabelecido no item **16.2**, o valor em atraso será corrigido pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, desde do inadimplemento até a data do efetivo pagamento.

19.0. DA VIGENCIA DO CONTRATO E DA REACTUAÇÃO

19.1. O prazo de vigência do Contrato decorrente da presente licitação será de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, para execução



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

dos serviços em tela, no tocante aos exercícios subsequentes, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, II da Lei 8.666/93.

19.2. A alteração nos quantitativos dos serviços obedecerá ao estabelecido no artigo 65 da Lei nº 8666/1993.

19.3. Os preços poderão ser reajustados anualmente pela variação do IGPM – Índice Geral de Preços do Mercado.

20.0. DA RESCISÃO

20.1. A rescisão das obrigações decorrentes do presente instrumento processar-se-á de acordo com o que estabelece a Lei n.º 8.666/1993, em especial nos seus artigos 77 a 80.

21.0. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. 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;

21.2. Fica sujeita a pena de detenção de 02 (dois) a 04 (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.

21.3. 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;

21.4. 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.

22.0. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

22.2. 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.

22.3. 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.

22.4. O Edital estará disponível apenas para consulta na sala da CPL, situada na Rua Barão de Atalaia, n.º 200, Centro, nesta Capital, no horário das 08:00 às 11:00 horas e de 14:00 às 17:00 horas, onde os licitantes poderão colher informações adicionais eventualmente necessárias sobre o certame, junto à Pregoeira da CASAL.

22.5. O endereço eletrônico para consultas e informações adicionais eventualmente necessárias sobre o certame, é cpl@casal.al.gov.br, e os contatos por telefone é através dos números: (82) 3315 3091 e 3315 3094.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

22.6. 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.

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

22.8. 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.

22.9. 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.

22.10. 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.

22.11. Em nenhuma hipótese o conteúdo das propostas poderá ser alterado, seja com relação as características técnicas, marcas, modelos, prazo de entrega, prazo de garantia e preços dos serviços, equipamentos e materiais ou de qualquer outra condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas aquelas destinadas a sanar apenas falhas formais, alterações essas que serão analisadas pela Pregoeira e equipe de apoio.

22.12. Serão corrigidas automaticamente pela Pregoeira e equipe de apoio quaisquer erros de soma e/ou multiplicação, bem como as divergências que por ventura ocorrerem entre o preço unitário e o total do item, quando prevalecerá o primeiro.

22.13. Quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, a Pregoeira poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis da apresentação de nova documentação ou de outras propostas escoimadas das causas referidas. (§ Terceiro do artigo 48 da Lei nº 8.666/1993).

22.14. Os casos omissos ou situações não explicitadas será decidida pelas partes, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações e demais regulamentos e normas administrativas, federais e estaduais, que fazem parte integrante deste Contrato independentemente de suas transcrições.

23.0. DOS ANEXOS INTEGRANTES DO EDITAL

23.1. São partes integrantes deste Edital:

ANEXO I – Termo de Referência;

ANEXO II – Proposta de Preço e Cronograma Físico Financeiro;

ANEXO III – Modelos de Declarações;

ANEXO IV – Minuta do Contrato.

Maceió (AL), 18 de outubro de 2017.

Neli Lima Pereira
Pregoeira - CPL/CASAL

VISTO:

JORGE SILVIO LUENGO GALVÃO
Vice-Presidente de Gestão de Corporativa



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

VICE PRESIDÊNCIA DE GESTÃO OPERACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL
GERÊNCIA DE OPERAÇÕES COMERCIAIS

TERMO DE REFERÊNCIA

CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO
(TELEMARKETING)

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas
MACEIÓ, 05 DE SETEMBRO DE 2017



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

TERMO DE REFERÊNCIA

1.0 – DO OBJETO:

Este Termo de Referência tem por objetivo a contratação de empresa de prestação dos serviços de tele atendimento (0800 082 0195) na modalidade CALL CENTER, usando telemarketing receptivo para todo o estado de Alagoas, e ativo, apenas na capital Maceió, 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 como auditoria de qualidade dos nossos serviços, e o receptivo compreenderá 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 – DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS:

Prestar o chamado Serviço de Atendimento ao Cliente 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), com espaço e ambiente físico compatível com a demanda requerida, equipamentos, aspectos de ergonomia, acústica, treinamento, central telefônica com tecnologia de ponta, que possua escalabilidade, e computadores modernos para cada atendente em atividade por turno, interligada a rede corporativa da CASAL através do Sistema Comercial GSAN, disponível em rede local interligada a utilizada pela CASAL.

3.0 – DO QUADRO DE PESSOAL E HORÁRIO:

Deverão ser disponibilizados 20 (vinte) atendentes, de segunda a domingo no período das 07:00 às 20:00 horas, mais 2 (duas) atendentes para suprir as férias das demais, que contemplem o volume de atendimento de aproximadamente 400 ligações dia, com 01 (um) supervisor em turno de 08 (oito) horas, formando os seguintes turnos de atendimento:

Horário de atendimento Call Center Casal

Total de Operadores: 20

Quantidade de operadores	7h às 13h	8h às 14h	13h às 19h	14h às 20h	10h às 16h
Segunda a Sexta	02	08	02	06	02
Sábado e Domingo (Plantão)	02	01	-	01	01
Quantidade de supervisores	8h às 12h/14h às 18h				
Segunda a Sexta	01				

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 – DO FARDAMENTO:

A contratada deverá fornecer em até 45 (quarenta e cinco dias) após a assinatura do contrato e sob suas custas, para os empregados que executam serviço interno, dois jogos de uniforme por ano. Os



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

uniformes e o crachá deverão ter padrões e cores diferentes da CASAL, devendo ser submetidos a aprovação da CASAL e de acordo com as especificações descritas abaixo:

- Camisa padronizada, contendo logotipo e identificação da contratada e da CASAL, devendo ter a inscrição “A serviço da CASAL” em local visível;
- Calça padronizada, contendo logotipo e identificação da contratada e da CASAL, devendo ter a inscrição “A serviço da CASAL” em local visível;

Cada empregado da empresa contratada terá que portar um crachá, contendo:

- Nome da empresa contratada;
- Nome completo do empregado;
- Número do RG ou CTPS;
- A inscrição “A serviço da CASAL”;
- Foto ¾ do empregado;
- Matrícula do empregado;
- Fator RH e tipo sanguíneo do empregado;
- A validade do crachá será de 6 (seis) meses.

3.2 - DA MÃO-DE-OBRA:

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.

A contratada se compromete a somente utilizar nos serviços deste contrato, pessoal amparado pela Legislação Trabalhista e Previdenciária em vigor.

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

Os profissionais utilizados na execução dos serviços devem possuir experiência, idoneidade moral e técnica, além nível de escolaridade compatível, no caso dos Atendentes, Segundo Grau completo, e no caso do Supervisor, Superior Completo ou cursando, além de estarem habilitados a prestar esclarecimentos sobre os serviços às pessoas credenciadas pela CASAL.

4.0 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1 – TELE-ATENDIMENTO TÉCNICO

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.s (Registro de Atendimento), utilizando o Sistema Comercial GSAN.

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

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.

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

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.

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.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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

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

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

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

Executar outras atividades pertinentes.

4.2 – SUPERVISÃO DA CONTRATADA

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

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

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.s (Pontos de Atendimentos/linha), identificação do cliente pelo nº. do telefone, produtividade dos operadores, controle automático do tempo de atendimento, etc.

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

Acompanhar, dando suporte necessário, o desenvolvimento dos trabalhos executados pelos operadores contratados, identificando as anomalias e encaminhando ao gestor do contrato.

Emitir relatório de acompanhamento de desempenho dos operadores preocupando-se sempre com a qualidade e propondo melhorias.

Manter-se sempre atualizados nos procedimentos, normas e instruções da empresa.

Proceder à troca das mídias do gravador se houver, providenciando o seu arquivamento e liberação;

Verificar diariamente a caixa da Central Telefônica, os No-Breaks e suas baterias;

Acompanhar as atividades de back-up da Rede e do Banco de Dados;

Acionar providências técnicas, relativas aos equipamentos, sistemas e linhas;

Manter reservas de aparelhos telefônicos e fones de cabeça, no mínimo dois de cada, para emergências;

Cuidar das questões técnicas, operacionais e administrativas, relacionadas ao Contrato;

Elaborar as escalas para finais de semana, feriados e treinamentos, se necessário;

Acompanhar eventualmente os funcionários através de escuta, identificar as situações negativas, registrar e oferecer soluções para a melhoria da qualidade dos serviços;

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;

Fazer cumprir o Plano de Contingência do Call Center, aprovado pela Contratada e pela CASAL.

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.

A manutenção dos computadores deverá ser realizada por equipe técnica própria ou por uma firma terceirizada.

4.3 - SUPERVISÃO DA CASAL

- Dar suporte à Supervisão da Contratada na cobrança às diversas áreas da CASAL acerca do andamento e das pendências dos serviços, dando o feed back necessário para o repasse de informações aos clientes que ligarem para o call center.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- Na ausência de fiscais do contrato nas áreas executoras de serviços da CASAL, esta supervisão se encarrega de manter contato direto com Gerentes, Coordenadores e Supervisores, nas diversas Unidades de Negócio e de Serviço, cobrando destes, atuação efetiva na resolução dos problemas inerentes a cada área.

- Repassar para o Gestor do Contrato, cópias dos relatórios mensais de atendimento, para que o mesmo tome ciência da demanda de serviços inerentes ao call center.

- Fornecer subsídios ao Gestor do Contrato, por meio da disponibilização de dados dos clientes, para que este possa realizar pesquisa junto aos clientes acerca do grau de satisfação dos mesmos com relação à qualidade dos serviços prestados pelo call center.

- Atentar para a capacidade operacional das atendentes, notadamente nas que são recém contratadas, para apurar se as mesmas estão devidamente treinadas e capacitadas a exercerem a função, podendo inclusive opinar pelo descarte daquelas que não estejam desempenhando sua função a contento.

5.0 - DAS 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 - DO VALOR ESTIMADO DOS SERVIÇOS:

6.1– DO VALOR DOS SERVIÇOS

O valor global da solicitação tem como base a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria do ano de 2016, uma vez que o Sindicato dos Trabalhadores em Comunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de Alagoas está sob intervenção federal e não registrou a Convenção do ano de 2017 no Ministério do Trabalho, Emprego e Renda. Quando a referida Convenção Coletiva for registrada no Ministério, o reajuste será aplicado retroativamente, descontando a correção pelo IPCA, que deverá ser aplicada à Planilha atual, constante no Anexo I - Estimativa de Custos.

6.2 – DAS PROPOSTAS

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

7.0 – DA GESTÃO DO CONTRATO

7.1 – DO GESTOR DO CONTRATO

A gestão do contrato será feita através do titular da SUCOP-Superintendência de Gestão Comercial e Operacional, Samuel Leite de Oliveira.

7.2 – DAS ATIVIDADES DO GESTOR DO CONTRATO

O Gestor terá a responsabilidade de monitorar a prestação de serviços, através das seguintes atividades:

- a) Verificar se a contratada está cumprindo as obrigações contratuais e em caso de desconformidade, incluindo a aprovação do tipo de fardamento, a qualificação dos atendentes e supervisora da contratada, a aprovação dos currículos e notificar a contratada estipulando o prazo de 30 (dias) dias para a correção da situação. Este prazo não vale para a falta de documentação de que trata o item “c” abaixo, a qual obrigatoriamente deverá acompanhar a Nota Fiscal.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

b) Receber as planilhas de serviços mensais, com os quantitativos dos serviços de liberar a AF-Autorização de Fornecimento. Submeter a AF-Autorização de Fornecimento ao representante da contratada, para a emissão da Nota Fiscal correspondente aos serviços.

c) Receber o processo oriundo da contratada, contendo a Nota Fiscal, checar se na documentação anexa contém, a relação de pessoal com os respectivos comprovantes de recolhimento do INSS e depósito do FGTS, as certidões negativas junto a Receita Federal, Secretaria de Estado da Fazenda e Secretaria Municipal de Finanças, a planilha de quantitativos e custos dos serviços realizados no mês, e em estando tudo em ordem, evoluir o processo para a Gerência Financeira – GEFIN, para entrar na programação de pagamentos a fornecedores.

d) Apurar junto aos clientes o grau de satisfação deles quanto ao serviço prestado no Call Center, podendo se utilizar dos relatórios mensais elaborados pela Supervisora da CASAL, bem como usar o banco de dados dos clientes, para entrar em contato com os mesmos, aleatoriamente. Esta abordagem deve ocorrer mensalmente, e eventuais reclamações precisam ser repassadas para a Supervisora da Contratada, no intuito de se conseguir melhoria contínua na prestação do serviço.

e) Atestar as funcionalidades da Central Telefônica, ou DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, e em havendo dúvida quanto ao funcionamento da mesma, requerer a contratação de consultoria técnica especializada em telefonia.

8.0 - DO PRAZO DE EXECUÇÃO:

8.1- O prazo de execução total das quantidades estimadas dos serviços será de 12 (doze) meses contados a partir da data da ordem de serviço emitida pela contratante, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, por se tratar de serviço de caráter contínuo.

8.2- O contrato poderá ter acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme Parágrafo 1º do Artigo 65 da lei nº 8.666/93.

9.0– DOS 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:

- 18 (dezoito) conjuntos “Base Discadora” com Fone de Cabeça, onde são 12 (doze) para os PA’s (Ponto 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.

09 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, conforme discriminado no Anexo 2.

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

01 (uma) impressora multifuncional a laser.

URA – Unidade de Resposta Audível.

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.

Software de Supervisão que permita o monitoramento das conversas entre a PA’ e o cliente.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

A CONTRATADA deverá utilizar todos os softwares e procedimentos específicos indicados pela CASAL para a realização do atendimento ao cliente.

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 com tecnologia de ponta, conforme já mencionado no item 11, alínea 2 e garantindo também permanentemente a presença de todas as atendentes em sua totalidade.

A contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias para instalar os equipamentos descritos neste item, devendo comunicar ao Gestor do Contrato, para que este providencie a visita técnica do pessoal da área de Tecnologia da Informação da CASAL, para aprovação.

O escritório deve ser instalado na cidade de Maceió, com todos os equipamentos e acessórios instalados e aprovados pelo pessoal da área de Tecnologia da Informação da CASAL e pelo Gestor do Contrato, a ser comprovado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da vigência do contrato.

10.0 – DOS PROCEDIMENTOS E OBRIGAÇÕES:

10.1 - DA PROPONENTE:

A contratada deverá instalar o serviço de CALL CENTER, em um escritório, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a assinatura do contrato, o qual deverá ser aprovado pelo gestor do contrato.

A proponente será responsável pela operação e coordenação dos serviços e deverá manter além do quadro de atendentes, 01 (um) Supervisor em turno de 08 (oito) 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 comunicar de imediato a CASAL qualquer ocorrência de impedimento ao andamento dos serviços, oficializando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

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.

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



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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 softwares básicos licenciados para empresas, conforme discriminado no anexo 2, além de software de antivírus. Esses computadores deverão ser implantados no ato da instalação do CALL CENTER, no prazo estipulado no primeiro parágrafo deste item e devem aferidos pelo pessoal de T. I. da CASAL, conforme exigido no parágrafo 8 do Item 11.0.

10.2 – 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 um telefone celular, de qualquer operadora, com créditos no valor de R\$ 100,00 (cem reais)/mês, podendo ser reajustado quando requerido pela contratada, pelo INPC.

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, podendo o mesmo ser editado em um editor de texto e salvo na memória do computador de uso do supervisor.

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.

10.3) - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Comprovar que executou serviços de CALL CENTER compatíveis e quantidade e prazo com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos. Para comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados (I.N. de 23/12/2013).

b) Comprovar que executou contratos com um mínimo de 6 (seis) PA's (I.N. de 23/12/2013).

c) A licitante deve disponibilizar todas as informações à comprovação de legitimidade do (s) atestado (s) apresentado (s), entregando, dentre outros documentos, cópia autenticada do contrato que deu origem ao atestado relevante apresentado pelo licitante, telefone, e-mail e endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, cópias de notas fiscais referentes aos pagamentos pela execução do serviço ora licitado, para que possam ser realizadas diligências pela Pregoeira.

d) Apresentar declaração de que, em sendo vencedor da licitação, dispõe de pessoal treinado para execução dos serviços ora licitados.

e) Apresentar declaração de que, em sendo vencedor da licitação, instalará o serviço de CALL CENTER, em escritório na cidade de Maceió, conforme especificado no primeiro parágrafo do item 12.1, a ser comprovado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da vigência do contrato (I.N. de 23/12/2013).

f) Apresentar declaração que se compromete que, em sendo vencedor da licitação, a somente empregar para execução dos serviços deste contrato, pessoal amparado pela Legislação Trabalhista e



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

Previdenciária em vigor, com profissionais com experiência profissional e idoneidade moral, além de estarem habilitados a prestar esclarecimentos sobre os serviços às pessoas credenciadas pela CASAL e aos usuários da CASAL.

g) Apresentar declaração que se compromete que, em sendo vencedor da licitação, que o pessoal execute os serviços deste contrato usando fardamento adequado para trabalho interno, devidamente identificado com crachá.

h) Apresentar Plano de Contingência para a prestação dos serviços de forma contínua, na hipótese que a ocorrência de eventuais fatos que, por qualquer motivo, venham a comprometer os serviços objeto dessa licitação.

11.0 – DOS REQUISITO DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES:

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.

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.

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).

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.

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

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.

12.0 – 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, 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.

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.

13.0 – DOS INDICADORES DE QUALIDADE:

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

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.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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

14.0 – DAS 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:

- 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 ao Gestor do Contrato, 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 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.

15.0- DA GARANTIA

A contratada fica obrigada a apresentar na assinatura do contrato, garantia dos serviços a executar, no percentual de 5% (cinco por cento), sobre o valor dos serviços contratados, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

- a) Dinheiro
- b) Seguro-garantia



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

c) Fiança bancária

A garantia será entregue na CPL/CASAL, que emitirá um recibo de seu recebimento. A garantia recebida pela CPL será encaminhada, a original para a Superintendência Financeira e Contábil para arquivo, uma cópia para o Gestor do Contrato e outra cópia será anexada ao processo administrativo.

A garantia será devolvida ao final do contrato, sendo que a garantia em dinheiro será devolvida corrigida monetariamente pela TR.

A garantia deve ter o seu valor atualizado sempre que o valor do contrato seja alterado através de reajuste, repactuação ou acréscimo.

16.0 - DA FASE DE TRANSIÇÃO

Considera-se o período de transição até os 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato, quando dar-se á a transferência das informações pertinentes e necessárias a continuidade dos serviços, pela empresa anteriormente contratada pela CASAL.

Após o período acima, a empresa informará se terá condições de dar continuidade aos serviços necessários à CASAL, caso contrário, o contrato será rescindido.

O período acima poderá ser modificado, com o estabelecimento de prazos menores, desde que tenham sido alcançadas as condições técnicas para a realização dos serviços, sem os riscos operacionais e se houver acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRADADA.

Nesse período não assistirá a nova CONTRATADA nenhuma remuneração pelo desenvolvimento dos serviços no âmbito da CASAL.

Um plano de transição deverá ser seguido pela nova CONTRATADA ao final do contrato de prestação de serviços, salvo determinação em contrário da CONTRATANTE.

17.0 - DA MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO

No prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor do Contrato, os documentos abaixo relacionados, para serem encaminhados à Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho – GESMET – qua após análise e aprovação dos documentos, emitirá o “TERMO DE LIBERAÇÃO”, para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços objeto do instrumento contratual.

1) PPRA – PRPGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).

2) PCMSO – PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO E SAÚDE OCUPACIONAL (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).

3) LTP – LAUDO TÉCNICO PERICIAL DE INSALUBRIDADE E PERICULOSIDADE

4) COMPOSIÇÃO DA CIPA, COM REGISTRO NO MINISTÉRIO DO TRABALHO (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).

5) COMPROVAÇÃO DE ENTREGA, ATREVÉS DE FICHA INDIVIDUAL, DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI’s (deve ser entregue semestralmente).

6) RELATÓRIO MENSAL DE AFASTAMENTO “POR ACIDENTE DO TRABALHO OU DOENÇA PROFISSIONAL OU DO TRABALHO” (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).

7) COMPROVAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS EXAMES MÉDICOS ADMISSIONAIS (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).

8) COMPROVAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

9) COMPROVAÇÃO MÉDICA DE APTIDÃO FÍSICA E MENTAL, PARA OS SERVIÇOS COM USO DE EQUIPAMENTO AURICULAR EM AMBIENTE FECHADO. (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).

Os serviços somente poderão ser executados após vistoria pelos técnicos da GESMET/CASAL e emissão do “TERMO DE LIBERAÇÃO”, relativo à documentação relacionada acima.

18.0 - DA REACTUAÇÃO DO CONTRATO

Será admitida a reactuação dos preços da mão-de-obra, a partir da data base do sindicato da categoria, em virtude de acordo coletivo de trabalho, qual seja, o SINDICATO DOS TRABALHADORES EM COMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE ALAGOAS, abrangência em Alagoas, desde que o acordo seja devidamente registrado no Ministério do Trabalho.

As reactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de planilha de custos e formação de preços da mão-de-obra do novo acordo coletivo que fundamenta a reactuação, que no caso da categoria ocorre no mês de abril.

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

19.0 - DO TREINAMENTO

A contratada obriga-se a estabelecer um programa de treinamento, a cada seis meses, compreendendo aulas teóricas e práticas, com simulações de atividades no atendimento do CALL CENTER e uso de EPI's. Esse treinamento deve ser previamente submetido a aprovação da CASAL. No que se refere aos itens de segurança do trabalho, o treinamento deve ser registrado em fichas de EPI's ficando as mesmas arquivadas para auditorias internas pela GESMET – Gerência de Saúde e Medicina do Trabalho da CASAL, ou externas, pelo Ministério Público do Trabalho e Emprego. Bem como subsidiar demandas trabalhistas.

20.0 - DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A contratada atuará na modalidade CALL CENTER, obedecendo às seguintes atividades:

- a)** Receber ligações de clientes da CASAL, demandando reclamações ou orientações acerca dos trabalhos desenvolvidos pelas diversas áreas da CASAL
- b)** Prestar os esclarecimentos necessários aos clientes, a partir das informações extraídas das diversas fontes, através do GSAN, Intranet, Site da CASAL e contato telefônico com os responsáveis pelas diversas Supervisões, Coordenações e Gerências das diversas áreas da CASAL.
- c)** No CALL CENTER ATIVO, apenas na cidade de Maceió, efetuar ligações para clientes para apurar o grau de satisfação do mesmo, com a qualidade do serviço executado pela CASAL.
- d)** Manter-se informada sobre as programações para manutenção preventivas de sistemas de abastecimento de água e de coletas de esgoto para repassar para os clientes que procurem o CALL CENTER.
- e)** Apresentar relatórios mensais com os quantitativos de atendimentos realizados no mês seccionando por tipo de serviço (religação de água, informações sobre vazamentos e sua eliminação, RA's no prazo e fora do prazo, etc.).
- f)** Apresentar declaração de que, em sendo vencedor da licitação, dispõe de pessoal técnico especializado para execução dos serviços ora licitados, admitindo sua substituição, por profissionais de experiência de equivalente ou superior, desde que aprovada pela CASAL.
- g)** Apresentar declaração de que, em sendo vencedor da licitação, instalará escritório na cidade de Maceió, a ser comprovado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da vigência do contrato.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

h) Apresentar declaração de que atenderá rigorosamente a todas as exigências de licenças e regularidade perante os órgãos de fiscalização ambiental, se comprometendo a manter a preservação ambiental.

Maceió, 05 de setembro de 2016.



Casal

Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL
ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS

CUSTO COM PESSOAL			
PLANILHA DE CUSTO ATENDENTE			
QUANTIDADE			20
REMUNERAÇÃO			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	HORA	VALOR (R\$)
1	SALÁRIO BASE	6,17	1.110,00
2	HORAS EXTRAS (100%, domingos, feriados e dias santificados = 5,6	9,12	56,27
SUBTOTAL			1.166,27
GRUPO "A"			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR (R\$)
1	INSS	20,00	233,25
2	SENAI/SENAC	1,00	11,66
3	SESI/SESC	1,50	17,49
4	INCRA	0,20	2,33
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50	29,16
6	FGTS	8,00	93,30
7	SAT	2,00	23,33
8	SEBRAE	0,60	7,00
SUBTOTAL		35,80	417,52
GRUPO "B"			
9	FÉRIAS	11,11	129,57
10	AUXÍLIO DOENÇA	1,85	21,58
11	LICENÇA MATER/PATER.	1,33	15,51
12	FALTAS LEGAIS	1,99	23,21
13	ACIDENTE TRABALHO	1,30	15,16
14	AVISO PRÉVIO	1,37	15,98
15	13º SALÁRIO	8,33	97,15
SUBTOTAL		27,28	318,16
GRUPO "C"			
16	AVISO PRÉVIO INDENIZADO	3,65	42,57
17	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	1,80	20,99
	INDENIZAÇÃO SEM JUSTA CAUSA	4,00	46,65
SUBTOTAL		9,45	110,21
GRUPO "D"			
19	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" NO GRUPO "B"	9,90	115,46



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

SUBTOTAL			115,46
INSUMOS			
1	UNIFORME		11,83
2	EPIS		37,50
3	VALE ALIMENTAÇÃO(22*17,00)-20%		299,20
4	SEGURO DE VIDA EM GRUPO	1,00	11,10
5	V. T.(52*3,50)-6% DO SALÁRIO BASE		115,40
6	PCMSO		20,00
SUBTOTAL			495,03
DEMAIS COMPONENTES			
1	DESPESAS ADMINISTRATIVAS	5,00	58,31
2	RESERVA TÉCNICA	2,00	23,33
SUBTOTAL			81,64
GRUPO "E"			
SUB TOTAL			2.704,30
SALÁRIO +A+B+C+D+INSUMOS +DEMAIS COMPONENTES			
TRIBUTOS			
A	PIS	0,65	19,24
B	COFINS	3,00	88,81
C	ISS	5,00	148,02
SUB TOTAL			8,65
			256,07
			FATOR
			0,91350
TOTAL MENSAL ATENDENTE			2.960,37
TOTAL MENSAL (20 Atendentes)			59.207,40
TOTAL ANUAL (20 Atendentes)			710.488,80

****COM BASE NA CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2016/2017**

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL
ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS

CUSTO COM PESSOAL			
PLANILHA DE CUSTO SUPERVISOR			
QUANTIDADE			1
REMUNERAÇÃO			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR (R\$)
1	SALÁRIO BASE		1.665,00
SUBTOTAL			1.665,00
GRUPO "A"			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR (R\$)
1	INSS	20,00	333,00
2	SENAI/SENAC	1,00	16,65
3	SESI/SESC	1,50	24,98
4	INCRA	0,20	3,33
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50	41,63
6	FGTS	8,00	133,20
7	SAT	2,00	33,30
8	SEBRAE	0,60	9,99
SUBTOTAL		35,80	596,07
GRUPO "B"			
9	FÉRIAS	11,11	184,98
10	AUXÍLIO DOENÇA	1,85	30,80
11	LICENÇA MATER/PATER.	1,33	22,14
12	FALTAS LEGAIS	1,99	33,13
13	ACIDENTE TRABALHO	1,30	21,65
14	AVISO PRÉVIO	1,37	22,81
15	13º SALÁRIO	8,33	138,69
SUBTOTAL		27,28	454,21
GRUPO "C"			
16	AVISO PRÉVIO INDENIZADO	3,65	60,77
17	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	1,80	29,97
18	INDENIZAÇÃO SEM JUSTA CAUSA	4,00	66,60
SUBTOTAL		9,45	157,34
GRUPO "D"			
19	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" NO GRUPO "B"	9,90	164,84
SUBTOTAL			164,84
INSUMOS			



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

1	UNIFORME		11,83	
2	EPIS		37,50	
3	VALE ALIMENTAÇÃO(22*17,00)-20%		299,20	
4	SEGURO DE VIDA EM GRUPO		11,10	
5	V. T.(52*3,50)-6% DO SALÁRIO BASE		115,40	
6	PCMSO		20,00	
SUBTOTAL			495,03	
DEMAIS COMPONENTES				
1	DESPESAS ADMINISTRATIVAS	5,00	83,25	
2	RESERVA TÉCNICA	2,00	33,30	
SUBTOTAL			116,55	
GRUPO "E"				
SUB TOTAL			3.649,04	
TRIBUTOS				
A	PIS	0,65	25,96	
B	COFINS	3,00	119,84	
C	ISS	5,00	199,73	
SUB TOTAL			8,65	
			FATOR	0,91350
TOTAL MENSAL SUPERVISOR			3.994,57	
TOTAL ANUAL			47.934,84	

De acordo com CCT 2016/2017.

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL
ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS - WVA SERVIÇOS (CONTRATO Nº 71/2011)						
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO MENSAL (R\$)	PREÇO ANUAL (R\$)
1	EQUIP. DE TI	VB	1	3.578,55	3.578,55	42.942,60
2	ESTRUTURA DE TI/REDES DE DADOS	VB	1	3.272,41	3.272,41	39.268,92
3	MOBILIÁRIO	VB	1	1.888,85	1.888,85	22.666,20
SUB TOTAL 1					8.739,81	104.877,72
4	PESSOAL					
4/1	SUPERVISOR	VB	1	3.994,57	3.994,57	47.934,84
4/2	ATENDENTE I	VB	19	2.960,37	56.247,03	674.964,36
4/3	ATENDENTE (FERISTA)	VB	1	2.960,37	2.960,37	35.524,44
SUB TOTAL 2:					63.201,97	758.423,64
SUB TOTAL 3:					71.941,78	863.301,36
5	BDI	%			21.208,44	254.501,24
TOTAL:					93.150,22	1.117.802,60

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL

ANEXO III

Cronograma Físico-Financeiro

MESES	VALOR/MÊS (R\$)
1º MÊS	93.150,22
2º MÊS	93.150,22
3º MÊS	93.150,22
4º MÊS	93.150,22
5º MÊS	93.150,22
6º MÊS	93.150,22
7º MÊS	93.150,22
8º MÊS	93.150,22
9º MÊS	93.150,22
10º MÊS	93.150,22
11º MÊS	93.150,20
12º MÊS	93.150,20
VALOR GLOBAL	1.117.802,60

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL

ANEXO III

MODELOS DE DECLARAÇÕES

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE

CNPJ

1. DECLARAÇÕES:

1.1. A licitante **DECLARA** expressamente que está de acordo com todas as normas e condições deste Pregão Presencial 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;

- a. 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.
- b. 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 da 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 artigos 42 à 49 da Lei Complementar nº 123/2006, pela alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

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 Pregão Presencial Nº 08/2017 - CASAL, realizado pela Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

1.7. A licitante **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/1993, acrescido pela Lei Federal nº 9.854/1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358/2002, 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 9.854/1999).

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

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL

ANEXO III

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 nº 123/2006, alterada pela alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, para qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos Artigos 42 à 49 da mesma Lei Complementar.

Local e data

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

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE EMPRESAS COM CHANCELA NO TERMO DE ABERTURA E/OU TERMO DE ENCERRAMENTO

Declaro para os devidos fins que, o Balanço Patrimonial, bem como as Demonstrações Contábeis, referentes ao exercício de _____, da empresa _____ inscrita no CNPJ _____, são partes integrantes do Livro Diário nº _____, livro este, que encontra-se devidamente registrado na junta comercial do município, conforme chancela no Termo de abertura e/ou Termo de encerramento (anexar o termo chancelado).

O Livro Diário nº _____ contém _____ páginas numeradas, da seguinte forma:

- a) da página _____ até a página _____, estão relacionadas as movimentações diárias;
- b) da página _____ até a página _____, estão minhas Demonstrações Contábeis;

- b. 1) Página _____ Balanço Patrimonial;
- b. 2) Página _____ DRE;
- b. 3) Página _____ DLPA (Demonstração do Lucros e Prejuízos Acumulados);
- b. 4) Página _____
- b. 5) Página _____

As informações acima são verídicas e estão de acordo com o edital nº _____ desta Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL e assumo a inteira responsabilidade, bem como, as consequências pela inexatidão das informações acima elencadas.

Obs: Esta Declaração não exige o Licitante de apresentar o Balanço Patrimonial, as Demonstrações Contábeis, nem do próprio Termo (este deve estar chancelado pela Junta Comercial), que são imprescindíveis para andamento do processo.

Maceió _____ de _____ de 20____.

Representante legal ou procurador da empresa

Contador da Empresa
CRC nº _____



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 08/2017 – CASAL

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATO Nº ____/2017 – CASAL
CONTRATO DE EXECUÇÃO 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 Infraestrutura, 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 **WILDE CLECIO FALCÃO DE ALENCAR**, brasileiro, casado, engenheiro civil, inscrito no CPF/MF sob o nº 091.578.673-72, e por seu Vice Presidente de Gestão de Corporativa, **JORGE SILVIO LUENGO GALVÃO**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito no CPF/MF nº 032.981.054-57, 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 _____.

FUNDAMENTO LEGAL DA ADJUDICAÇÃO: A presente adjudicação decorre da licitação na modalidade de Pregão Presencial Nº 08/2017 – CASAL, devidamente homologado pelo Senhor Diretor Presidente da CASAL, tudo conforme consta no Processo do Processo Administrativo nº 14961/2016 – CASAL, CI Nº 49/2016 – GERO, S.C. nº 18.002, 18.003, em estrita observância à Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº 3.548 de 01.01.2007, Decreto nº 5.450/2005 e Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais nº 8.883/1994 e nº 9.648/1998, obrigando as partes de acordo com as cláusulas e condições a seguir expressas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de Serviços de tele atendimento na modalidade CALL CENTER ativo e receptivo, para atendimento aos clientes da Companhia de Saneamento do Estado de Alagoas – CASAL, em todo o Estado de Alagoas, conforme especificado no Termo de Referência, neste Edital e mediante condições contidas na Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº 3.548 de 01.01.2007, Decreto nº 5.450/2005 e Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 e suas alterações estabelecidas nas Leis Federais nº 8.883/1994 e nº 9.648/1998.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR: O presente contrato tem seu valor total fixado em R\$ _____ (_____).



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

4.1. Fica expressamente estabelecido que os preços propostos pela CONTRATADA incluem todos os custos diretos e indiretos, requeridos para execução dos serviços o bjecto deste instrumento.

4.2. As despesas decorrentes deste contrato terão a seguinte classificação orçamentária:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA134.000 - SUCOP

GRUPO DE DESPESA300.000 – SERVIÇOS DE TERCEIROS.

RUBRICA307.308 – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS: Considera-se o período de transição até os 10 (dez) dias contados a partir da assinatura do contrato, quando dar-se-á a transferência das informações pertinentes e necessárias a continuidade dos serviços, pela empresa anteriormente contratada e pela CASAL.

3.1. Após o período acima, a empresa informará se terá condições de dar continuidade aos serviços necessários à CASAL, caso contrário, o contrato será rescindido.

3.2. O período acima poderá ser modificado, com o estabelecimento de prazos menores, desde que tenham sido alcançadas as condições técnicas para realização dos serviços sem riscos operacionais e se houver acordo entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO.

3.3. Neste período não assistirá a nova CONTRATADA nenhuma remuneração pelo desenvolvimento dos serviços na Gerência Contábil.

3.4. Um plano de transição deverá também ser seguido pela nova CONTRATADA ao final do contrato de prestação de serviços, salvo determinação em contrário do CONTRATANTE.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA: A CONTRATADA fica obrigada a apresentar no prazo de até 10 (dez) dias, a partir da data da assinatura do Contrato, a Garantia dos serviços a executar, no percentual de 5% (cinco por cento), sobre o valor global dos serviços contratados, podendo optar por uma das seguintes modalidades de Garantia:

- a) Dinheiro;
- b) Seguro-garantia;
- c) Fiança bancária.

4.1. A garantia será entregue a CPL/CASAL, que emitirá um recibo declaratório do seu recebimento.

4.2. A garantia original deverá ser arquivada junto a SUPOFIN/VGC/CASAL e emitida em 02 (duas) cópias que serão autenticadas, sendo 01 (uma) cópia entregue ao Gestor do contrato e 01 (uma) cópia anexada ao processo administrativo.

4.3. A Garantia terá validade até 3 (três) meses após o término do contrato, devendo ter seu valor atualizado nas mesmas condições do contrato, sendo restituída somente ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, caso contrário, a mesma será revertida para pagamento das verbas trabalhistas inadimplentes, bem como de eventuais prejuízos do não cumprimento do objeto do contrato, prejuízos causados à CASAL e a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato, multas moratórias e punitivas aplicadas pela CASAL e outras obrigações fiscais e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pela CONTRATADA.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: 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.s (Registro de Atendimento), utilizando o Sistema Comercial GSAN.

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



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- 5.2.** 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.
- 5.3.** Realizar chamadas externas junto aos clientes para avaliar nível de satisfação sobre a prestação de serviços da CASAL.
- 5.4.** 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.
- 5.5.** 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.
- 5.6.** Realizar cobranças dos serviços junto às Unidades de Negócios para informar aos clientes prazo de execução do atendimento solicitado.
- 5.7.** Informar ao cliente, quando solicitado, posição quanto ao atendimento dos serviços solicitados.
- 5.8.** Executar ligação informando ao cliente sobre a data de pagamento de sua fatura (lembrete).
- 5.9.** Manter-se sempre atualizado nos procedimentos, normas e instruções da CASAL.
- 5.10.** Executar outras atividades pertinentes.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Deverão ser disponibilizados 20 (vinte) atendentes, de segunda a domingo no período das 07:00 às 20:00 horas, mais 2 (duas) atendentes para suprir as férias das demais, que contemplem o volume de atendimento de aproximadamente 400 ligações dia, com 01 (um) supervisor em turno de 08 (oito) horas, formando os seguintes turnos de atendimento:

6.1. Horário de atendimento Call Center Casal - Total de Operadores: 20

Quantidade de operadores	7h às 13h	8h às 14h	13h às 19h	14h às 20h	10h às 16h
Segunda a Sexta	02	08	02	06	02
Sábado e Domingo (Plantão)	02	01	-	01	01
Quantidade de supervisores	8h às 12h/14h às 18h				
Segunda a Sexta	01				

6.2. 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).

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA MÃO DE OBRA: 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.

7.1. A contratada se compromete a somente utilizar nos serviços deste contrato, pessoal amparado pela Legislação Trabalhista e Previdenciária em vigor.

7.2. A direção geral dos serviços caberá ao profissional habilitado, na forma da Legislação em vigor.

7.3. Os profissionais utilizados na execução dos serviços devem possuir experiência, idoneidade moral e técnica, além nível de escolaridade compatível, no caso dos Atendentes, Segundo Grau completo, e no



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

caso do Supervisor, Superior Completo ou cursando, além de estarem habilitados a prestar esclarecimentos sobre os serviços às pessoas credenciadas pela CASAL.

8. CLÁUSULA OITAVA DO FARDAMENTO: A contratada deverá fornecer em até 45 (quarenta e cinco dias) após a assinatura do contrato e sob suas custas, para os empregados que executam serviço interno, dois jogos de uniforme por ano. Os uniformes e o crachá deverão ter padrões e cores diferentes da CASAL, devendo ser submetidos a aprovação da CASAL e de acordo com as especificações descritas abaixo:

- Camisa padronizada, contendo logotipo e identificação da contratada e da CASAL, devendo ter a inscrição “A serviço da CASAL” em local visível;
- Calça padronizada, contendo logotipo e identificação da contratada e da CASAL, devendo ter a inscrição “A serviço da CASAL” em local visível;

Cada empregado da empresa contratada terá que portar um crachá, contendo:

- Nome da empresa contratada;
- Nome completo do empregado;
- Número do RG ou CTPS;
- A inscrição “A serviço da CASAL”;
- Foto ¾ do empregado;
- Matrícula do empregado;
- Fator RH e tipo sanguíneo do empregado;
- A validade do crachá será de 6 (seis) meses.

9. CLÁUSULA NONA – DO TREINAMENTO: A contratada obriga-se a estabelecer um programa de treinamento, a cada seis meses, compreendendo aulas teóricas e práticas, com simulações de atividades no atendimento do CALL CENTER e uso de EPI's. Esse treinamento deve ser previamente submetido a aprovação da CASAL. No que se refere aos itens de segurança do trabalho, o treinamento deve ser registrado em fichas de EPI's ficando as mesmas arquivadas para auditorias internas pela GESMET – Gerência de Saúde e Medicina do Trabalho da CASAL, ou externas, pelo Ministério Público do Trabalho e Emprego. Bem como subsidiar demandas trabalhistas.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DOS EQUIPAMENTOS E DO MATERIAL: 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:

- 18 (dezoito) conjuntos “Base Discadora” com Fone de Cabeça, onde são 12 (doze) para os PA's (Ponto 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.
- 09 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, conforme discriminado no Anexo 2.
- Fila de espera cronológica, com mensagem ou música, para os clientes que não puderem ser atendidos de imediato.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- 01 (uma) impressora multifuncional a laser.
- URA – Unidade de Resposta Audível.
- 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.
- Software de Supervisão que permita o monitoramento das conversas entre a PA' e o cliente.

10.1.A CONTRATADA deverá utilizar todos os softwares e procedimentos específicos indicados pela CASAL para a realização do atendimento ao cliente.

10.2. 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.).

10.3.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.

10.4. 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 com tecnologia de ponta, conforme já mencionado no item 11, alínea 2 e garantindo também permanentemente a presença de todas as atendentes em sua totalidade.

10.5. A contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias para instalar os equipamentos descritos neste item, devendo comunicar ao Gestor do Contrato, para que este providencie a visita técnica do pessoal da área de Tecnologia da Informação da CASAL, para aprovação.

10.6. O escritório deve ser instalado na cidade de Maceió, com todos os equipamentos e acessórios instalados e aprovados pelo pessoal da área de Tecnologia da Informação da CASAL e pelo Gestor do Contrato, a ser comprovado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da vigência do contrato.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES: A CONTRATADA tem o dever de guardar toda e qualquer informação que toca o objeto deste contrato, tais como:

11.1. Quaisquer informações ou materiais que a CASAL ponha à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado, terão o caráter de confidencialidade e serão tratados como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

11.2. A CONTRATADA se obriga a manter em sigilo toda a informação e dados que forem manejados na execução do serviço, mesmo após a finalização do mesmo, ressalvados os casos previstos em lei ou quando solicitado por autoridades competentes, sempre em observância à Resolução CFC nº 803/1996 que aprovou o Código de Ética Profissional do Contador;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

11.3. O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto subsistirão após o término do presente contrato, inclusive suas prorrogações, por 5 (cinco) anos, a partir do dia em que for assinado o contrato.

11.4. A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes da CASAL, para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pela CASAL, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante a CASAL pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando a CASAL de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PLANO DE CONTINGENCIA: 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, etc.

12.1. 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.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGENCIA E DA PRORROGAÇÃO: O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, II da Lei nº 8.666/93.

13.1. A prorrogação contratual ocorrerá a critério da CASAL e apenas se constatadas a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, bem como a compatibilidade com os preços praticados no mercado e a manutenção da habilitação da CONTRATADA.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ACRESCIMOS: Nenhuma alteração ou modificação de forma, qualidade ou quantidade dos serviços contratados poderá ser feita pela CONTRATADA.

14.1. A CASAL, entretanto, poderá autorizar as modificações técnicas recomendáveis, determinando a CONTRATADA sua execução desde que corresponda a um dos seguintes itens:

- Aumento ou diminuição da quantidade de qualquer trabalho previsto no Contrato;
- Supressão de qualquer dos trabalhos; e
- Execução de serviços adicionais de qualquer espécie, indispensáveis a conclusão dos serviços contratados.

14.2. Os serviços contratados poderão ser alterados no percentual de até 25% (vinte cinco por centos), para mais ou para menos, de acordo com sua necessidade, observando o § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666/1993.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA REPACTUAÇÃO: Será admitida a repactuação dos preços da mão-de-obra, a partir da data base do sindicato da categoria, em virtude de acordo coletivo de trabalho, qual seja, o SINDICATO DOS TRABALHADORES EM COMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE ALAGOAS, abrangência em Alagoas, desde que o acordo seja devidamente registrado no Ministério do Trabalho.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

15.1. As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de planilha de custos e formação de preços da mão-de-obra do novo acordo coletivo que fundamenta a repactuação, que no caso da categoria ocorre no mês de abril.

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PAGAMENTO: O valor da Nota Fiscal Fatura deverá corresponder aos serviços executados durante o mês, conforme o quantitativo apurado pelo Gestor do Contrato e Cronograma Físico Financeiro, Anexo I deste Contrato.

16.1. O pagamento será procedido após apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada e devidamente conferida e atestada pelo gestor do Contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento no sistema de controle de pagamento da CASAL.

16.2. A CONTRATADA quando do faturamento deverá apresentar, ao gestor do Contrato, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:

- a) Certidão Negativa de Débito do INSS;
- b) Certidão Negativa de Débito do FGTS;
- c) Certidão Negativa atualizada de Débito junto as Fazendas Federal, Estadual e Municipal.
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

16.3. A não apresentação dos documentos acima elencados ao gestor do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a rescisão deste contrato.

16.4. Nenhum pagamento será feito sem que a CONTRATADA tenha recolhido o valor da multa eventualmente aplicada.

16.5. A emissão antecipada do documento fiscal não implicará adiantamento para pagamento da obrigação. Havendo erro na Nota Fiscal a mesma será devolvida à CONTRATADA.

16.6. Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à contratada, ficando o pagamento pendente até que se providenciem as medidas saneadoras, não acarretando ônus para a CASAL.

16.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário em conta corrente da CONTRATADA:

Banco Agência C/C

16.8. No caso de pagamento não efetuado no prazo estabelecido na alínea “a”, o valor em atraso será corrigido pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, desde do inadimplemento até a data do efetivo pagamento.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GESTÃO; A gestão do contrato será feita através do titular da SUCOP-Superintendência de Gestão Comercial e Operacional, Samuel Leite de Oliveira.

17.1. O Gestor terá a responsabilidade de monitorar a prestação de serviços, através das seguintes atividades:

17.2. Verificar se a contratada está cumprindo as obrigações contratuais e em caso de desconformidade, incluindo a aprovação do tipo de fardamento, a qualificação dos atendentes e supervisora da contratada, a aprovação dos currículos e notificar a contratada estipulando o prazo de 30 (dias) dias para a correção da situação. Este prazo não vale para a falta de documentação de que trata o item “c” abaixo, a qual obrigatoriamente deverá acompanhar a Nota Fiscal.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

17.3. Receber as planilhas de serviços mensais, com os quantitativos dos serviços de liberar a AF-Autorização de Fornecimento. Submeter a AF-Autorização de Fornecimento ao representante da contratada, para a emissão da Nota Fiscal correspondente aos serviços.

17.4. Receber o processo oriundo da contratada, contendo a Nota Fiscal, checar se na documentação anexa contém, a relação de pessoal com os respectivos comprovantes de recolhimento do INSS e depósito do FGTS, as certidões negativas junto a Receita Federal, Secretaria de Estado da Fazenda e Secretaria Municipal de Finanças, a planilha de quantitativos e custos dos serviços realizados no mês, e em estando tudo em ordem, evoluir o processo para a Gerência Financeira – GEFIN, para entrar na programação de pagamentos a fornecedores.

17.5. Apurar junto aos clientes o grau de satisfação deles quanto ao serviço prestado no Call Center, podendo se utilizar dos relatórios mensais elaborados pela Supervisora da CASAL, bem como usar o banco de dados dos clientes, para entrar em contato com os mesmos, aleatoriamente. Esta abordagem deve ocorrer mensalmente, e eventuais reclamações precisam ser repassadas para a Supervisora da Contratada, no intuito de se conseguir melhoria contínua na prestação do serviço.

17.6. Atestar as funcionalidades da Central Telefônica, ou DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, e em havendo dúvida quanto ao funcionamento da mesma, requerer a contratação de consultoria técnica especializada em telefonia.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: A contratada deverá instalar o serviço de CALL CENTER, em um escritório, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a assinatura do contrato, o qual deverá ser aprovado pelo gestor do contrato.

18.1. A proponente será responsável pela operação e coordenação dos serviços e deverá manter além do quadro de atendentes, 01 (um) Supervisor em turno de 08 (oito) 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.

18.2. 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.

18.3. 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.

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

18.5. 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.

18.6. 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.

18.7. 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.

18.8 A contratada deverá possuir computadores que possuam os softwares básicos licenciados para empresas, conforme discriminado no anexo 2, além de software de antivírus. Esses computadores deverão ser implantados no ato da instalação do CALL CENTER, no prazo estipulado no primeiro



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

parágrafo deste item e devem aferidos pelo pessoal de T. I. da CASAL, conforme exigido no parágrafo 8 do Item 11.0.

18.9. Exibir, quando do pagamento mensal da nota fiscal, a competente comprovação de estarem sendo satisfeitos todos os encargos e obrigações, através das certidões.

18.10. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CASAL quanto à execução dos serviços contratados.

18.11. Manter, durante toda a execução do objeto contratado, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, informando a CASAL a superveniência de quaisquer atos ou fatos que venham a modificar as condições iniciais de habilitação.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRANTE: 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.

19.1. 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.

19.2. A CONTRATADA deverá fornecer ao Supervisor da Casal um telefone celular, de qualquer operadora, com créditos no valor de R\$ 100,00 (cem reais)/mês, podendo ser reajustado quando requerido pela contratada, pelo INPC.

19.3. 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, podendo o mesmo ser editado em um editor de texto e salvo na memória do computador de uso do supervisor.

19.4. 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.

19.5. Colocar-se à disposição da contratada para o esclarecimento de possíveis dúvidas quanto ao cumprimento do objeto do contrato.

19.6. Efetuar o pagamento a Contratada como previsto em Cláusula Contratual;

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO: No prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor do Contrato, os documentos abaixo relacionados, para serem encaminhados à Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho – GESMET – qua após análise e aprovação dos documentos, emitirá o “TERMO DE LIBERAÇÃO”, para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços objeto do instrumento contratual.

- 1) PPRA – PRPGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).
- 2) PCMSO – PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO E SAÚDE OCUPACIONAL (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).
- 3) LTP – LAUDO TÉCNICO PERICIAL DE INSALUBRIDADE E PERICULOSIDADE



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- 4) COMPOSIÇÃO DA CIPA, COM REGISTRO NO MINISTÉRIO DO TRABALHO (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).
- 5) COMPROVAÇÃO DE ENTREGA, ATREVÉS DE FICHA INDIVIDUAL, DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI's (deve ser entregue semestralmente).
- 6) RELATÓRIO MENSAL DE AFASTAMENTO “POR ACIDENTE DO TRABALHO OU DOENÇA PROFISSIONAL OU DO TRABALHO” (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).
- 7) COMPROVAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS EXAMES MÉDICOS ADMISSIONAIS (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).
- 8) COMPROVAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).
- 9) COMPROVAÇÃO MÉDICA DE APTIDÃO FÍSICA E MENTAL, PARA OS SERVIÇOS COM USO DE EQUIPAMENTO AURICULAR EM AMBIENTE FECHADO. (deve ser entregue quando da contratação inicial e anualmente, quando da prorrogação do contrato).

20.1. Os serviços somente poderão ser executados após vistoria pelos técnicos da GESMET/CASAL e emissão do “TERMO DE LIBERAÇÃO”, relativo à documentação relacionada acima.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES: Pela inexecução total, parcial ou inadequada das obrigações assumidas pela contratada, poderão ser aplicadas as seguintes sanções, não cumulativas, assegurando o direito de defesa prévia por 05 (cinco) dias úteis;

- a) ADVERTÊNCIA, por escrito, pela inexecução parcial do contrato, pelo cumprimento irregular das cláusulas contratuais, pela paralisação da prestação dos serviços;
- b) IMPEDIMENTO DE CONTRATAR com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- c) O atraso injustificado no cumprimento do Contrato sujeitará A CONTRATADA, a multa equivalente a 0,2% (zero vírgula dois por cento) ao dia, incidente sobre o valor total do Contrato; inclusive a rescisão unilateral deste, além da aplicação das demais sanções prevista na Lei nº 8.666 de 21/06/93.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO: A CASAL poderá rescindir o presente Contrato, unilateralmente a qualquer tempo, desde que comunique sua decisão a Contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias, 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:

- Infringência de qualquer Cláusula deste Contrato;
 - Em caso de falência ou concordata **da CONTRATADA**;
 - Se este Contrato for cedido ou transferido no todo ou em parte, sem previa autorização escrita da CASAL.
- a) O presente Contrato poderá ser rescindido também por acordo mútuo ou conveniência da CASAL.
 - b) A não obediência total ou parcial das obrigações assumidas pela contratada, assim como a não obediência às orientações emanadas da fiscalização, ensejará na rescisão do contrato, observando o exposto nos Artigos 78 a 81 da Lei nº 8.666/1993, e encaminhamento do processo à Diretoria da CASAL, para as providências que se fizerem necessárias.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS: Os casos omissos ou situações não explicitadas serão decididas pelas partes, segundo as disposições contidas na Lei nº8666/1993, suas alterações e demais regulamentos e normas administrativas federais e estaduais, que fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO FORO: 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 02 (duas) 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 2017.

WILDE CLECIO FALCÃO DE ALENCAR
Diretor Presidente/CASAL

TESTEMUNHAS:

JORGE SILVIO LUENGO GALVÃO
Vice Presidente de Gestão de Corporativa

P/CONTRATADA

Casal
Companhia de Saneamento de Alagoas