



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

CONTRATO Nº 30/2020 – CASAL  
CONTRATO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE  
SI CELEBRAM A COMPANHIA DE SANEAMENTO DE  
ALAGOAS – CASAL E A EMPRESA QUEIROZ & LEÃO  
LTDA ME.

**PRÉAMBULO – 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, 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 Operacional, **HUMBERTO CARVALHO JÚNIOR**, brasileiro, casado, engenheiro, inscrito no CPF/MF nº 046.141.704-98, ambos residentes e domiciliados nesta Capital.

2) **CONTRATADA:** QUEIROZ & LEÃO LTDA ME, estabelecida Rua Paulina Maria Mendonça, nº 1225, Lote 008, Loteamento Marilú, Mangabeiras, CEP: 57037-600, Maceió/AL, inscrita no CNPJ sob o nº 12.886.876/0001-66, representada por seus sócios **YOMÉ RODRIGUES LEÃO DE CARVALHO GAMA**, brasileiro, casado, advogado, inscrito no RG sob o nº 99001225714 SSP/AL, inscrito no CPF/MF nº 043.339.034-40, residente e domiciliado a Av. Gal Luiz de França Albuquerque, nº 5715, Cond. Atlantis Lote G2, Garça Torta, CEP: 57.039-230, Maceió/AL e/ou **CARLO ANDRÉ DE MELLO QUEIROZ**, brasileiro, casado, advogado, inscrito no RG sob o nº 763017 SSP/AL, inscrito no CPF/MF 872.178.724-72, residente e domiciliado a Av. Deputado José Lages, nº 759, Edif. Valência, Apto 1001, Ponta Verde, CEP: 57.035-330, Maceió/AL.

3) **FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO:** A presente contratação decorre da dispensa de licitação em caráter de urgência/emergência, devidamente autorizada pelo Senhor Diretor Presidente da CASAL e pelo Senhor Vice Presidente de Gestão Operacional, tudo conforme consta no Processo Administrativo nº 4020/2020 – CASAL, Ci Nº 04/2020 – VGO, em estrita observância ao artigo 143, XV do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILC/CASAL e artigo 29, XV, da Lei 13.303/2016, obrigando as partes de acordo com as cláusulas e condições a seguir expressas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em Gestão da Operação e da Qualidade, Planejamento, Operação, Administração, Projeto, Implantação, Implementação, Treinamento, Suporte Técnico e Operacional, para atendimento de Consumidores em geral, bem como serviços de cobrança extrajudiciais com cobertura de toda a área de concessão da Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo (*Call Center*), Postos de Atendimento localizados nas Unidades de Negócios da CASAL.

1.1. São integrantes deste contrato independente de transcrição:

- a) Termo de Referência
- b) Proposta Comercial da empresa

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR:** O presente contrato tem seu valor fixo mensal de R\$ 197.346,47 (cento e noventa e sete mil e trezentos e quarenta e seis reais e quarenta e sete centavos) e valor global de R\$ 1.184.078,82 (um milhão, cento e oitenta e quatro mil, setenta e oito reais e oitenta e dois centavos). E para os serviços de cobranças extrajudicial um percentual de 15% (quinze por cento), apenas em casos de êxito nas recuperações efetivadas incidente sobre os valores efetivamente recebidos através de cobrança realizada. Para os casos de cobrança com menos de 90 (noventa) dias, o percentual será de 7,5% (sete vírgula cinco por cento) nas mesmas condições supracitadas. Para os serviços de cobrança o valor mensal estimado é de R\$ 147.511,25 (cento e quarenta e sete mil, quinhentos e onze reais vinte e cinco centavos) e o valor global R\$ 885.067,49 (oitocentos e oitenta e cinco mil, sessenta e sete reais e quarenta e nove centavos). O valor global estimado do contrato é de R\$ 2.069.146,31 (dois milhões, sessenta e nove mil, cento e quarenta e seis reais e trinta e um centavos).

2.1. Fica expressamente estabelecido que os preços propostos pela CONTRATADA incluam todos os custos diretos e indiretos, requeridos para execução dos serviços objeto deste instrumento.

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

A) UNIDADE ORÇAMENTÁRIA .....	134.200 – GERO
B) GRUPO DE DESPESA .....	300.000 – SERVIÇOS DE TERCEIROS
C) RUBRICA .....	307.308 – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO

Manoel Tenório  
Advogado - OAB/AL 11.611  
GEIUR/CASAL



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

2.3. O valor para este contrato está registrado na solicitação de compras de nº 21352.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:** Atendimento presencial e teleatendimento receptivo;

3.1. Atendimento Multmeios;

3.2. Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente – CRM;

3.3. Serviços Acessórios de Apoio à Gestão;

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

3.2. 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.

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

3.4. 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.

3.5. 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.

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

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

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

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

3.10. Executar outras atividades pertinentes.

3.11. Outros serviços descritos e previstos no Termo de Referência.

**4.0. CLÁUSULA QUARTA – 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.

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

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

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

4.4. Os recursos humanos e tecnológicos (hardwares e softwares) alocados pela CONTRATADA deverão ser suficientes para atender a demanda prevista no Termo de Referência.

**5. CLÁUSULA QUINTA - DO FARDAMENTO:** A CONTRATADA deverá suprir seus empregados com fardamento, crachá e materiais de uso pessoal, como canetas e calculadoras, necessárias à execução dos serviços;

5.1. O primeiro jogo de uniforme deverá ser fornecido em no máximo 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato e o segundo 6 (seis) meses após, obedecendo às seguintes características:

a) Blazer manga comprida em Oxford cor azul marinho;

b) Camisa padronizada, contendo logotipo e identificação da CONTRATADA e da CASAL, devendo ter a inscrição "A serviço da CASAL" em local visível;

c) Calça padronizada, contendo logotipo e identificação da CONTRATADA e da CASAL, devendo ter a inscrição "A serviço da CASAL" em local visível;

5.2. Cada empregado da empresa CONTRATADA terá que portar um crachá, contendo:

a) Nome da empresa CONTRATADA;

b) Nome completo do empregado;

c) Número do RG ou CTPS;

d) A inscrição "A serviço da CASAL";

e) Foto ¾ do empregado;

f) Matrícula do empregado;

g) Fator RH e tipo sanguíneo do empregado;

h) A validade do crachá será de 6 (seis) meses.

**6. CLÁUSULA SEXTA – 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

MARCO ANTONIO DE  
ALMEIDA  
GERENTE GERAL  
EBUR/CASAL



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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.

**07. CLÁUSULA SÉCIMA – 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 deverá atender o previsto no Termo de Referência;

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

**7.2.** 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.).

**7.3.** 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.

**7.4.** 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.

**7.5.** 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.

**7.6.** 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.

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

**8.1.** 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).

**8.2.** 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;

**8.3.** 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.

**8.4.** 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.

**09. CLÁUSULA NONA – 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.

**09.1** 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.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO DE VIGENCIA E DA PRORROGAÇÃO:** O prazo de execução total das quantidades estimadas dos serviços será de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, vedada a prorrogação do respectivo contrato, conforme art. 29 da Lei nº 13.303/2016.

**10.1.** Assim que houver a efetivação de uma nova contratação por meio do processo administrativo protocolo nº 3965/2020 que trata de solicitação de nova Licitação, o contrato será rescindido sem direito à indenização.



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – 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 II deste contrato.

**11.1.** 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.

**11.2.** 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

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

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

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

**11.6.** 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.

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

Banco: Caixa Econômica Federal, Agência: 0055, Operação: 003, C/C: 5864-0.

**11.8.** No caso de pagamento não efetuado no prazo estabelecido no item **16.1**, o valor em atraso será corrigido pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, desde do inadimplemento até a data do efetivo pagamento.

**12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO:** A gestão do contrato será feita pela empregada Isli da Silva Vieira, matrícula nº 2939, Superintendente de Negócio da Capital, inscrita no CPF nº 038.714.244-47, e-mail: isli.vieira@casal.al.gov.br, e a fiscalização será a empregada Georgina Otte Pedrosa, matrícula nº 2395, inscrita no CPF sob o nº 554.772.754-72, e-mail: georgina.pedrosa@casal.al.gov.br.

**12.1.** O gestor terá a responsabilidade de monitorar a prestação de serviços, através das seguintes atividades:

**12.2.** 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.

**12.3.** 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.

**12.4.** 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 à 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.

**12.5.** 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.

**12.6.** 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.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** Desempenhar todas as atividades em estrito cumprimento às Normas e Procedimentos disponibilizados pela CASAL;

**13.1.** Submeter-se aos atos da fiscalização da CASAL, representada pela Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, sanando as irregularidades apontadas pelo GESTOR DO CONTRATO após reporte de suas supervisões, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pela CASAL.

**13.2.** Cuidar da manutenção dos Postos de Atendimento adequados pela CASAL de modo a permitir a perfeita execução dos serviços;

Advogado  
GEORGINA OTTE PEDROSA



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- 13.3. Prover toda e qualquer informação no sentido de auxiliar a CASAL a emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior;
- 13.4. Apresentar as faturas/Notas Fiscais ao Gestor do Contrato obedecendo aos prazos e demais exigências dispostas no Termo de Referência;
- 13.5. Equacionar qualquer tipo de irregularidade constada pela Supervisão de Serviços a Cliente das respectivas unidades de negócio da capital e do interior, e apontada, através de notificação, pelo Gestor do Contrato;
- 13.6. Providenciar, ato contínuo a Solicitação da CASAL, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho dos serviços;
- 13.7. Sempre que pertinente a CONTRATADA deverá solicitar auxílio à CASAL para a resolução de conflitos com os clientes decorrentes da não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos da CASAL

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:** 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.

- 14.1. 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;
- 14.3. 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 se editado em um editor de texto e salvo na memória do computador de uso do supervisor.
- 14.4. 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;
- 14.5. Colocar-se à disposição da CONTRATADA para o esclarecimento de possíveis dúvidas quanto ao cumprimento do objeto do contrato;
- 14.6. A CASAL fará o monitoramento por *software* Gerenciador de Atendimento, sistema de acompanhamento, desenvolvido pela GETIN/CASAL, que possibilita o monitoramento em tempo real dos tempos de espera, atendimento no PA e de permanência no Posto de Atendimento dos clientes, separando por atendente.
- 14.7. A CASAL realizará avaliação da qualidade do serviço prestado através dos índices de qualidade constantes no Anexo II do Termo de Referência.
- 14.8. A critério da CASAL os indicadores estabelecidos poderão sofrer alterações para melhor atender ao objeto do contrato, desde que a CONTRATADA seja notificada pelo Gestor do Contrato com 30 (trinta) dias de antecedência.
- 14.9. Efetuar o pagamento a CONTRATADA como previsto em Cláusula Contratual;

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO:**

- 15.1. A CONTRATADA deverá distribuir os EPI's (Equipamentos de Proteção Individual), aos (às) atendentes, mediante comprovante individual de entrega.
- 15.2. CONTRATADA deverá apresentar o relatório mensal de Afastamento por Acidente de Trabalho ou Doença Profissional ou do Trabalho, quando da contratação inicial e anualmente na renovação do contrato.
- 15.3. A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da realização dos exames médicos admissionais dos (as) atendentes, quando da contratação inicial.
- 15.4. A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da realização dos exames médicos periódicos dos (as) atendentes, anualmente na renovação do contrato.
- 15.5. A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação médica de aptidão física e mental, para os (as) atendentes que usam equipamento auricular.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – 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;

- 16.1. A infração de qualquer dispositivo do contrato que vier a ser constituído entre as partes, pelo não atendimento ou pela não observância das exigências nele contidas, implicará na aplicação de penalidades, cumulativa ou isoladamente, desde que não se cobre duas multas para mesma penalidade no mesmo mês.
- 16.2. No caso do não cumprimento de qualquer dispositivo constante das OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, será imputada uma multa de 0,5% (zero, virgula cinco por cento) do valor da fatura mensal, ao dia, enquanto perdurar o não cumprimento.
- 16.3. No caso do não cumprimento das metas de qualidade estabelecidas, será imputada uma multa de 0,5% (zero, virgula cinco por cento) do valor da fatura mensal, ao dia, enquanto perdurar o não cumprimento.
- 16.4. A CASAL notificará a CONTRATADA sobre o valor da multa a ser aplicada.

MARCELO FERREIRA  
MANTOVA  
GESTOR/CASAL



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

16.5. Caso a **CONTRATADA** não concorde com a penalidade aplicada, deverá apresentar recurso por escrito ao Gestor do Contrato, no prazo de 5 (cinco) dias, que deverá manifestar-se no prazo de 2 (dois) dias, informando à **CONTRATADA** a decisão adotada.

16.6. Após devidamente comprovada a infração, tendo a **CONTRATADA** sido avisada da decisão, o valor da penalidade será considerado líquido, certo e exigível com a simples notificação por carta a ser entregue à **CONTRATADA** mediante recibo.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO:** A rescisão contratual se dará conforme prevista nos Arts. 209 a 212 do RILC/CASAL, que trata das Rescisões Contratuais.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS:** Os casos omissos ou situações não explicitadas serão decididos pelas partes, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016 e demais regulamentos e normas administrativas, federais e estaduais, que fazem parte integrante deste Contrato independentemente de suas transcrições.

**19. CLÁUSULA NONA – 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 achadas conforme para a produção dos seus jurídicos e legais efeitos.

Maceió, 23 de março de 2020.

  
WILDE CLECIO FAÇÇÃO DE ALENCAR  
Diretor Presidente/CASAL

TESTEMUNHAS:

Daysilama Lorriza

  
HUMBERTO CARVALHO JUNIOR  
Vice-Presidente de Gestão Operacional

Keyia Murta

  
TOMÉ RODRIGUES LEÃO DE CARVALHO GAMA  
P/CONTRATADA

  
CARLO ANDRÉ DE MELLO QUEIROZ  
P/CONTRATADA



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO I  
PLANILHA ORÇAMENTÁRIA  
CONTRATO Nº 30/2020

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNID.	QUANT.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL	PREÇO SEMESTRAL
1	EQUIP. DE TI	UN/MÊS	25	R\$ 177,60	R\$ 4.440,00	R\$ 26.640,00
2	ESTRUTURA TI/REDE DE DADOS	UN/MÊS	25	R\$ 164,30	R\$ 4.107,50	R\$ 24.645,00
3	MOBILIÁRIO	UN/MÊS	25	R\$ 94,79	R\$ 2.369,75	R\$ 14.218,50
SUBTOTAL 1					R\$ 10.917,25	R\$ 65.503,50
4	PESSOAL					
4.1	SUPERVISOR	UN/MÊS	1	R\$ 4.391,87	R\$ 4.391,87	R\$ 26.351,22
4.2	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: PSAP	UN/MÊS	30	R\$ 3.309,77	R\$ 99.293,10	R\$ 595.758,60
4.3	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMÍDIAS: PSAM	UN/MÊS	5	R\$ 3.309,77	R\$ 16.548,85	R\$ 99.293,10
4.4	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER): PSTA	UN/MÊS	20	R\$ 3.309,77	R\$ 66.195,40	R\$ 397.172,40
SUBTOTAL 2					R\$ 186.429,22	R\$ 1.118.575,32
TOTAL (1+2)					R\$ 197.346,47	R\$ 1.184.078,82
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNID.	QUANT.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL	PREÇO SEMESTRAL
5	POTENCIAL COBRANÇA EXTRA JUDICIAL	R\$/MÊS	983.408,32	R\$ 0,15	R\$ 147.511,25	R\$ 885.067,49



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO II  
CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO  
CONTRATO 30/2020

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNID.	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	PREÇO SEMESTRAL
1	EQUIP. DE TI	UN/MÊS	R\$ 4.440,00	R\$ 4.440,00	R\$ 4.440,00	R\$ 4.440,00	R\$ 4.440,00	R\$ 4.440,00	R\$ 26.640,00
2	ESTRUTURA TI/REDE DE DADOS	UN/MÊS	R\$ 4.107,50	R\$ 4.107,50	R\$ 4.107,50	R\$ 4.107,50	R\$ 4.107,50	R\$ 4.107,50	R\$ 24.645,00
3	MOBILIÁRIO	UN/MÊS	R\$ 2.369,75	R\$ 2.369,75	R\$ 2.369,75	R\$ 2.369,75	R\$ 2.369,75	R\$ 2.369,75	R\$ 14.218,50
4	PESSOAL								
4.1	SUPERVISOR	UN/MÊS	R\$ 4.391,87	R\$ 4.391,87	R\$ 4.391,87	R\$ 4.391,87	R\$ 4.391,87	R\$ 4.391,87	R\$ 26.351,22
4.2	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: PSAP	UN/MÊS	R\$ 99.293,10	R\$ 99.293,10	R\$ 99.293,10	R\$ 99.293,10	R\$ 99.293,10	R\$ 99.293,10	R\$ 595.758,60
4.3	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS: PSAM	UN/MÊS	R\$ 16.548,85	R\$ 16.548,85	R\$ 16.548,85	R\$ 16.548,85	R\$ 16.548,85	R\$ 16.548,85	R\$ 99.293,10
4.4	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER): PSTA	UN/MÊS	R\$ 66.195,40	R\$ 66.195,40	R\$ 66.195,40	R\$ 66.195,40	R\$ 66.195,40	R\$ 66.195,40	R\$ 397.172,40
5	POTENCIAL COBRANÇA EXTRA JUDICIAL	R\$/MÊS	R\$ 147.511,25	R\$ 147.511,25	R\$ 147.511,25	R\$ 147.511,25	R\$ 147.511,25	R\$ 147.511,25	R\$ 885.067,49
			R\$ 344.857,72	R\$ 344.857,72	R\$ 344.857,72	R\$ 344.857,72	R\$ 344.857,72	R\$ 344.857,72	R\$ 2.069.146,31