

**OBJETO:** Contratação de empresa para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center)

**FORMA:** PRESENCIAL

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** MENOR PREÇO GLOBAL

**TRATAMENTO ME/EPP:** NÃO DIFERENCIADO PARA ME/EPP

**VALOR ESTIMADO:** SIGILOSO

**LEGISLAÇÃO:** Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, editado nos termos do art. 40 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 (disponível no link: [https://daejundiai.com.br/wp-content/uploads/2018/08/Regulamento-de-Compras\\_DAEJundiai.pdf](https://daejundiai.com.br/wp-content/uploads/2018/08/Regulamento-de-Compras_DAEJundiai.pdf))

**ÁREA SOLICITANTE:** SAC-CC/GCO/DIC

RECEBIMENTO DOS ENVELOPES	
DATA:	<b>21 de dezembro de 2018</b>
HORÁRIO:	<b>Até o término do credenciamento</b>
	<b>Protocolo na Seção de Compras e Licitações</b>
LOCAL:	<b>Rod. Vereador Geraldo Dias, nº 1500, andar térreo, Prédio administrativo – Vila Hortolândia – Jundiaí/SP – CEP 13214-311</b>

SESSÃO PÚBLICA	
DATA:	<b>21 de dezembro de 2018</b>
INÍCIO DO CREDENCIAMENTO:	<b>Às 9:30 horas (horário de Brasília/DF)</b>
ABERTURA DAS PROPOSTAS COMERCIAIS:	<b>Após o término do credenciamento.</b>
ABERTURA DA SESSÃO DE LANCES:	<b>A ser definida pelo Pregoeiro durante a sessão</b>
LOCAL:	<b>Sala de Licitações</b>

**ANEXO I** – Modelo de Credenciamento

**ANEXO II** – Modelos de Declarações

**ANEXO III** – Minuta de Contrato

**ANEXO IV** - Termo de Ciência de Notificação

**ANEXO V** – Proposta de Preço

**ANEXO VI** – Termo de Referência

**\*Observação:** O Edital e seus Anexos serão disponibilizados na íntegra, em arquivo digital, na página <http://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br>

**EDITAL**

A DAE S/A ÁGUA E ESGOTO, sociedade de economia mista, torna público que se acha aberto o processo de licitação na modalidade Pregão Presencial nº 054/2018, a ser julgado pelo: MENOR PREÇO GLOBAL e que será regido pelas Leis Federais 10.520/2002 e 13.303/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, editado nos termos do art. 40 da Lei nº 13.303/2016 (disponível no link: [https://daejundiai.com.br/wp-content/uploads/2018/08/Regulamento-de-Compras\\_DAEJundiai.pdf](https://daejundiai.com.br/wp-content/uploads/2018/08/Regulamento-de-Compras_DAEJundiai.pdf)), pela Lei Complementar 123/06 e suas alterações, pelos Decretos Municipais n.º 21.263/2008 e nº 26.852/2017, e eventuais legislações pertinentes, no que couber, obedecendo às especificações, cláusulas e condições mencionadas neste Edital e seus anexos.

As despesas decorrentes da presente licitação estarão sob as despesas, Conta Gerencial nº: 8.5.1.01 – Orçamento AC-DIC-003 – Origem do Recurso: Vinculada DAE (Recursos Próprios) – SAC-CC/GCO/DIC.

As proponentes deverão examinar cuidadosamente as condições de fornecimento do objeto deste edital, dando especial atenção para as penalidades estabelecidas para os casos de descumprimento das obrigações contratuais, ficando cientes de que a DAE S/A aplicará as sanções previstas neste edital, obedecido o disposto no art. 82 da Lei 13.303/2016 e/ou art. 7º da Lei 10.520/2002 com suas alterações.

**1. OBJETO**

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center) com atendimento em turnos, **compreendendo 24 horas por dia, 7 dias por semana**, conforme exigências e especificações técnicas descritas no **ANEXO VI** – Termo de Referência.

**2. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO**

2.1. Os pedidos de esclarecimentos, referentes ao processo licitatório, poderão ser realizados por qualquer pessoa, inclusive licitante, até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data fixada para recebimento das propostas.

2.2. As solicitações referidas na cláusula 2.1 poderão ser obtidas por um dos seguintes meios, devendo todos eles conter identificação do número do Pregão objeto da consulta, a serem endereçados à DAE S/A ÁGUA E ESGOTO:

a) Protocolo: Rodovia Vereador Geraldo Dias, nº 1500 - Seção de Compras e Licitações - andar térreo do Prédio administrativo – Vila Hortolândia – Jundiaí/SP – CEP 13214-311, de 2ª a 6ª feira – das 09h00 às 16h30.

b) Sedex: Rod. Vereador Geraldo Dias, nº 1500 - Seção de Compras e Licitações - andar térreo do Prédio administrativo – Vila Hortolândia – Jundiaí/SP – CEP 13214-311.

c) Correio eletrônico: [gustavo.rossato@daejundiai.com.br](mailto:gustavo.rossato@daejundiai.com.br) ou [gisele.mazzali@daejundiai.com.br](mailto:gisele.mazzali@daejundiai.com.br).

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

d) Não serão conhecidos os pedidos interpostos após o prazo definido na cláusula 2.1, bem como os que forem enviados por fax

2.3. As respostas serão fornecidas no prazo de até 2 (dois) dias úteis ao interessado por meio de e-mail e divulgado nos termos do item 2.5 adiante.

2.4. Qualquer pessoa, inclusive licitante, poderá impugnar os termos do presente Edital em até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, cabendo a autoridade competente decidir sobre a impugnação no prazo de 03 (três) dias úteis do recebimento.

2.4.1. A impugnação ao Edital, deverá estar devidamente fundamentada e endereçada ao Presidente da DAE S/A e deverá ser protocolada na Seção de Compras e Licitações da DAE S/A, situada na Rod. Ver. Geraldo Dias n.º 1.500 – andar térreo do Prédio Administrativo – Vila Hortolândia – Jundiaí-SP de 2ª. a 6ª. feira, das 9 às 16 horas.

2.4.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, a decisão será comunicada aos interessados através de e-mail e divulgado nos termos do item 2.5 adiante.

2.5. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos, bem como as respectivas respostas, serão divulgados pelo(a) Pregoeiro(a) no Portal de Compras por meio do endereço <http://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br>.

2.6. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital, tal como se dele fizessem parte, desde que apresentados tempestivamente.

2.7. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

### **3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

3.1. **Poderão participar** deste certame licitatório todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto do serviço e que preencherem as condições de credenciamento constantes deste Edital, observando-se as devidas ressalvas às Micro e Pequenas Empresas, conforme Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações.

3.2. **Não poderão participar** da presente licitação a empresa:

(i) Estrangeira, que não funcione no país;

(ii) Em situação de falência;

(iii) Em recuperação judicial ou extrajudicial, sem a devida comprovação do plano de recuperação homologado pelo juízo competente;

(iv) Cujo administrador ou sócio, detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social, seja diretor ou empregado da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO;

(v) Declarada suspensa temporariamente de licitar e impedida de contratar com a DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO;

(vi) Declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou por Município, enquanto pendentes os efeitos da sanção;

(vii) Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

- (viii) Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (ix) Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (x) Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (xi) Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
- (xii) Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO há menos de 6 (seis) meses.

3.3. Também não poderão participar da presente licitação:

- (i) Empregado ou diretor da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO, como pessoa física;
- (ii) Quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
  - a) Diretor ou conselheiro da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO;
  - b) Empregado da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
  - c) Autoridade do Município de Jundiáí.
- (iii) Empresas que contenham como sócio majoritário, pessoa condenada por improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429 de 02/06/1992.

3.4. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

3.5. Cada licitante apresentará uma só proposta, para o objeto licitado, em conformidade com as exigências deste Edital.

3.6. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

3.7. Os documentos, apresentados para a habilitação, deverão estar em nome da licitante e com mesmo número de CNPJ. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz. Se for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz.

3.8. A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas neste Edital.

#### 4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. Iniciada a sessão, o(a) Pregoeiro(a) convocará os licitantes para que apresentem os documentos de credenciamento. Para o credenciamento deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- a) Tratando-se de representante legal: o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial ou Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

b) Tratando-se de procurador: a procuração por instrumento público ou particular ou credenciamento, com firma reconhecida, da qual constem poderes específicos para formular lances, negociar preços, interpor recursos e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, acompanhado do correspondente documento, dentre os indicados na alínea "a", que comprove os poderes do mandante para a outorga.

c) Tratando-se de instrumento particular de procuração ou credenciamento (vide modelo no Anexo I), deverá ser apresentado o contrato social ou outro instrumento de mandato que demonstre os poderes legais do subscritor.

4.2. O representante legal e o procurador deverão se identificar exibindo documento oficial de identificação com foto.

4.3. Será admitido apenas 01 (um) representante para cada licitante credenciada.

4.4. A ausência dos documentos de representação impedirá a manifestação do representante da licitante durante toda a sessão do certame.

4.5. O documento de credenciamento ou procuração ou de representação legal, deverá ser apresentado fora dos envelopes de proposta e documentação.

4.6. As microempresas e empresas de pequeno porte, se desejarem fazer uso dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06, e suas alterações, deverão apresentar a declaração (conforme modelo 03 do Anexo II) juntamente com os documentos de credenciamento.

4.6.1. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte não proceda da forma estabelecida no subitem anterior, interpretar-se-á como renúncia tácita aos benefícios da Lei Complementar nº 123/06, e suas alterações.

4.6.2. As empresas que apresentarem a declaração de que trata o item 4.6 serão responsáveis pela veracidade das informações.

4.7. É condição à participação nesta licitação, ainda, a entrega da declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação (Declaração de Regularidade) de acordo com o inciso II do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da DAE S/A, modelo 01 do Anexo II deste Edital, junto dos documentos de credenciamento.

**5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS**

5.1. ENVELOPE 1 – “PROPOSTA COMERCIAL”: O envelope deverá estar fechado e indevassável, contendo em sua parte externa, além do nome da proponente, os seguintes dizeres:

PREGÃO PRESENCIAL nº 054/2018

**ENVELOPE 1 - "PROPOSTA COMERCIAL"**

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE

TEL / FAX – EMAIL: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO / CEP / CIDADE: \_\_\_\_\_

5.1.1. A proposta de preço deverá conter os seguintes elementos/informações:

a) Razão social, endereço/CEP/Cidade, e-mail, contato e CNPJ;

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

b) Número do Processo e do Pregão;

c) Valor unitário/mensal e valor global da proposta, em algarismo, com no máximo 2 (duas) casas após a vírgula, expresso em moeda corrente nacional, e acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades e especificações constantes do Termo de Referência - Anexo VI.

5.2. Nos preços propostos deverão estar incluídos, lucro, todas as despesas e custos decorrentes da execução contratual, como por exemplo: transportes, tributos de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas, e quaisquer outros que incidam na contratação do objeto, inclusive trabalhistas.

5.2.1. Os preços ofertados pelos licitantes deverão contemplar, se for o caso, desconto proveniente do benefício fiscal de desoneração da folha de pagamento, previsto na Lei nº 12.546/2011, em atenção ao que dispõe o Comunicado SDG nº 44/2013 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

5.3. Número da conta corrente de pessoa jurídica, agência, nome do banco onde serão realizados os pagamentos.

5.4. A proposta deverá ser elaborada de acordo com o modelo que acompanha este Edital, deve ser redigida em idioma português, não deve conter rasuras e ainda deve ser datada e assinada pelo representante legal da licitante ou pelo procurador.

5.5. Todas as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos serão consideradas aceitas pelo proponente, tacitamente, pelo ato da entrega de sua proposta comercial.

5.6. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

5.7. Deve ser apresentada junto à Proposta de Preços a Planilha de Composição de Preços Unitários por Função dos funcionários da contratada que executarão os serviços (modelo 6 do Anexo II), sendo que essa planilha poderá ser usada como elemento para decisão acerca da aceitação ou não da respectiva proposta de preços.

## **6. DA HABILITAÇÃO**

6.1. Para fins de habilitação nesta licitação, deverão ser apresentados os documentos listados a seguir, dentro do ENVELOPE "2" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, entregue juntamente com a proposta: O envelope deverá estar fechado e indevassável, contendo em sua parte externa, além do nome da proponente, os seguintes dizeres:

PREGÃO PRESENCIAL nº 054/2018  
**ENVELOPE 2 - "DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO "**  
RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE  
TEL / FAX – EMAIL: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO / CEP / CIDADE: \_\_\_\_\_

## **6.2. REGULARIDADE JURÍDICA**

6.2.1. Registro comercial na Junta Comercial, no caso de empresa individual;

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

6.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

6.2.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

6.2.4. 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.

6.2.5. Os documentos relacionados nos itens 6.3.1 a 6.3.4 não precisarão constar do Envelope "2" Documentos de Habilitação, se tiverem sido apresentados para credenciamento neste Pregão.

**6.3. REGULARIDADE PREVIDENCIÁRIA, FISCAL E TRABALHISTA**

6.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda CNPJ.

6.3.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, relativamente a todos os tributos federais e ao sistema da Seguridade Social, por meio da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários e à Dívida Ativa da União, na qual conste a abrangência das contribuições sociais previstas no art. 11, parágrafo único, letras a e d, da Lei nº 8.212/91, emitida pela Secretaria da Receita Federal ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

6.3.3. Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade - CRF expedido pela Caixa Econômica Federal, conforme alínea "a", do art. 27, da Lei nº 8.036/1990, devidamente atualizado.

6.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

**6.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.4.1. Certidão negativa de falência ou de recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, emitida com antecedência máxima de 90 (noventa) dias contados da data da apresentação dos documentos.

6.4.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

6.5.2.1. Somente as empresas que ainda não complementaram seu primeiro exercício fiscal, poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira através de balancetes mensais, conforme o disposto na Lei Federal 8.541/92.

6.4.3. Comprovação de boa situação financeira da empresa será feita através do cálculo do seguinte índice:

$$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1$$

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

**6.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.5.1. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica-operacional expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, cuja maior relevância técnica e/ou valor significativo é prestação de serviços de relacionamento com o cliente, no atendimento e registro de informações, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), que deve comprovar já ter realizado no mínimo 50% da execução pretendida, conforme Súmula nº 24 do TCESP.

6.6.1.1 O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) no original ou em cópia(s) autenticada(s), assinado(s) por autoridade ou representante de quem o(s) expediu, com identificação do assinante (nome completo e cargo) e deverá(ão) ser emitido em papel com timbre da emitente e datado(s).

**6.6. DECLARAÇÕES**

6.6.1. Declaração elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO, conforme modelo 04 do Anexo II deste Edital.

6.6.2. Declaração de inexistência em seu quadro de pessoal de menores de dezoito anos exercendo trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem emprego de menor de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos, em observância ao inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, nos termos do modelo 02, constante do Anexo II.

6.6.3. Declaração da licitante, sob as penas da lei, devidamente assinada pelo responsável legal da empresa, demonstrando que se constitui em ME ou EPP, nos termos da Lei Complementar nº. 123/06 e suas alterações, e que não apresenta nenhuma das restrições do regime diferenciado e favorecido, dispostas no art. 3º, § 4º. da referida Lei, comprometendo-se a informar a DAE S/A caso perca essa qualificação. Conforme modelo contido no Anexo II – Modelo 03 deste Edital.

6.7.3.1 Declaração referente ao item 6.7.3 se aplica somente às microempresas e empresas de pequeno porte, que desejarem fazer uso dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações.

6.6.4. Declaração, emitida pela licitante, em conformidade com modelo constante do edital, de que tomou conhecimento das condições técnicas descritas no termo de referência e dos requisitos mínimos à execução dos serviços, conforme modelo Anexo II – Modelo 05.

**6.7. DA REGULARIDADE FISCAL DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

6.7.1. As empresas nas condições de ME e EPP deverão apresentar toda a documentação exigida para a participação neste certame, inclusive a documentação pertinente à situação fiscal, trabalhista e dos encargos previdenciários (item 6.4.), mesmo que estes últimos apresentem alguma restrição.

6.7.2. Na hipótese da situação fiscal, trabalhista e dos encargos previdenciários apresentarem restrições, a licitante ficará na condição de "Vencedora Provisória" no certame, podendo ser dado prosseguimento aos atos subsequentes da licitação.

6.7.3. A comprovação da regularidade fiscal, compreendido também o cumprimento de encargos previdenciários, e da regularidade trabalhista, caso a licitante se sagre vencedora, deverá ser efetuada com o envio da documentação devidamente regular no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do momento que a empresa for declarada "vencedora provisória" do certame.



## **Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

6.7.4. Para cumprimento do disposto no subitem anterior, o pregoão permanecerá suspenso em fase de "Análise de Documentos", sendo essa encerrada somente após decorrido o prazo conferido à vencedora ou logo após apresentada por ela a documentação regular.

6.7.5. Esse prazo para regularização poderá ser prorrogado por uma única vez, pelo mesmo período, a critério da DAE S/A, desde que requerida pelo licitante beneficiário, de forma justificada.

6.7.6. O prazo para regularização de documentos, de que trata o item 6.8.3 não se aplica aos documentos relativos à habilitação jurídica, à qualificação técnica e à qualificação econômico-financeira, bem como ao cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal.

6.7.7. A não regularização dentro do prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e/ou nas legislações de regência, ficando facultado à DAE S/A convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

### **6.8. CONDIÇÕES GERAIS**

6.8.1. Os documentos deverão ser apresentados no original, ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou publicação em órgão de imprensa oficial, salvo quando especificado no próprio documento que sua validade depende da apresentação no original.

6.8.2. Para os documentos que são válidos somente mediante consulta on-line, junto aos Órgãos competentes, poderão ser apresentados documentos impressos através do sistema informatizado respectivo e que serão conferidos junto aos "sites" de cada órgão pelo Pregoeiro ou Equipe de Apoio.

6.8.3. Todos os documentos expedidos pela empresa deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.

6.8.4. Excepcionalmente, a critério do Pregoeiro, observada a razoabilidade, servidor da DAE S/A, integrante da Equipe de Apoio ou lotado na Seção de Compras e Licitações, poderá autenticar cópia a partir de original fornecido, durante a sessão de abertura desta licitação.

6.8.5. Serão aceitas certidões nos limites de sua validade. Quando não especificada qualquer validade na certidão, essas deverão ter sido expedidas num prazo não superior a 90 (noventa) dias da data prevista para a apresentação das propostas.

6.8.6. Complementarmente à análise da documentação de habilitação, será verificada ainda a situação da licitante quanto à eventual existência de sanção administrativa, por meio de consulta no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) no endereço eletrônico: <http://www.portaltransparencia.gov.br/pagina-interna/603245-ceis>

### **7. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO**

7.1. No horário e local indicados no preâmbulo deste Edital será aberta a sessão de processamento do Pregão, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame.

7.1.1. A ausência da Declaração de Regularidade (modelo 01 do Anexo II), bem como dos envelopes, ensejará a eliminação da licitante do Pregão.

7.2. Após os respectivos credenciamentos, o(a) Pregoeiro(a) dará início ao recebimento da Declaração de Regularidade (modelo 01) e Declaração ME/EPP (modelo 03).

7.3. Após o término do credenciamento não será possível a admissão de novos participantes no certame, e o pregoeiro procederá a abertura dos envelopes "proposta".

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

7.4. A análise das propostas pelo(a) Pregoeiro(a) visará à verificação ao atendimento das condições estabelecidas, sendo desclassificadas as propostas cujo objeto não atenda às especificações, quantidades, prazos ou outras condições fixados neste Edital e seus anexos.

7.4.1. O(A) Pregoeiro(a) no julgamento das propostas e da habilitação poderá relevar omissões puramente formais e/ou permitir que o(s) licitante(s) sanem erros ou falhas que não alterem materialmente as propostas, os documentos e interfiram em sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, acessível a todos os interessados.

7.4.2. O saneamento de erros relativos a cálculos realizados na proposta, poderão, à critério do(a) Pregoeiro(a), ser realizado pelo(s) licitante(s) desde que não sejam alterados os valores inicialmente propostos para o objeto da licitação (valor unitário).

7.4.3. A critério do(a) Pregoeiro(a) poderá ser instaurado procedimento de diligência destinado a avaliar a exequibilidade da proposta, inclusive mediante visitas técnicas ao licitante, bem como para verificar a autenticidade de documentos e veracidade de informações, a quem caberá descrever a forma pela qual serão realizadas as diligências.

7.5. O(A) Pregoeiro(a) poderá suspender a sessão do Pregão para melhor avaliação das propostas.

7.6. Serão selecionadas para a etapa de lances, entre as propostas classificadas, aquelas que tiverem apresentado valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente à de menor preço.

**7.7. DOS LANCES**

7.7.1. O(A) Pregoeiro(a) convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior valor e os demais em ordem decrescente de valor.

7.7.2. No curso da sessão, o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela poderão fazer novos lances verbais e sucessivos, até a proclamação do vencedor;

7.7.3. Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas no inciso anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 3 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos;

7.7.4. Para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério de menor preço, observados os prazos máximos para fornecimento, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no edital;

7.7.5. Encerrada a etapa competitiva por meio da apresentação de lances, o pregoeiro verificará a incidência de eventual direito de preferência a ser concedido à licitante enquadrada na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

7.7.6. Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade;

7.7.7. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, o pregoeiro procederá à abertura do invólucro contendo os documentos de habilitação do licitante que apresentou a melhor proposta, para verificação do atendimento das condições fixadas no edital;

7.7.8. A habilitação far-se-á de acordo com o disposto no instrumento convocatório e neste Regulamento;

## **Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

7.7.9. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que já constem do Cadastramento, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados nele constantes;

7.7.10. Verificado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor;

7.7.11. Caso a primeira colocada seja uma microempresa ou empresa de pequeno porte e apresente pendências na documentação prevista no art. 43, da Lei Complementar nº. 123/2006, caberá ao pregoeiro conceder o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para a regularização;

7.7.12. Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor;

7.7.13. O pregoeiro deverá intentar negociação visando a obtenção de melhores condições mais vantajosas diretamente com o proponente autor da proposta melhor classificada e na hipótese prevista no inciso XII deste artigo;

7.7.14. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual prazo, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos;

7.7.15. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

7.7.16. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor;

7.7.17. Decididos os recursos, a autoridade superior fará a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor e homologará o certame;

7.7.18. Homologada a licitação pela autoridade superior, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato no prazo definido em edital.

7.7.19. A etapa de lances será considerada encerrada quando restar apenas 01 (um) licitante participante, ou seja, quando ocorrer o declínio na formulação de lances de todos os outros demais participantes do certame.

### **7.8. DO JULGAMENTO**

7.8.1. O julgamento será feito levando-se em conta o MENOR VALOR GLOBAL.

7.8.2. Encerrada a etapa de lances será feita a grade de classificação, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último valor ofertado.

7.8.3. Caso haja apenas uma proposta, esta será aceita desde que atenda a todos os termos do Edital e que sua oferta seja compatível com o valor estimado da contratação e a disponibilidade orçamentária da DAE S/A.

7.8.4. O(A) Pregoeiro(a) negociará com o autor da oferta de menor valor com vistas à obtenção de uma melhor proposta.

7.8.5. Após a negociação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a aceitabilidade do menor valor ofertado, decidindo motivadamente a respeito.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

7.8.5.1 O(a) Pregoeiro(a) para examinar a aceitabilidade do menor valor ofertado, poderá exigir que o licitante, autor do menor valor, indique os valores individuais para cada item do objeto da contratação constante em planilha de preços as vistas de identificar sua exequibilidade e conformidade com os valores estimados, podendo, conforme o caso, retomar a negociação com o licitante.

7.8.6. É prerrogativa do(a) Pregoeiro(a), depois de analisadas as limitações do mercado, e outros aspectos pertinentes, inclusive quanto a preços, optar pela repetição da licitação, ou, ainda, pela suspensão do Pregão ou sua revogação.

7.8.7. Considera-se inaceitável, para todos os fins aqui dispostos, a proposta que não atender às exigências fixadas neste Edital ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

7.8.8. Considerar-se-ão como manifestamente inexequíveis os valores que não tiverem sua viabilidade demonstrada depois de realizada diligência, a critério do(a) Pregoeiro(a), nos termos dos itens 7.8.9 e 7.8.10.

7.8.9. Caso o(a) Pregoeiro(a) entenda que o preço é inexequível, deverá estabelecer prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

7.8.10. Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado, serão admitidos:

a) Planilha de custos elaborada pela licitante; e

b) Documento que comprove contratação em andamento com preços semelhantes.

7.8.11. Verificada a inexequibilidade do preço, o(a) Pregoeiro(a) poderá convocar os licitantes detentores das ofertas imediatamente superiores, na ordem de classificação, para apresentação da documentação e proposta comercial.

7.8.12. Considerada aceitável a oferta de menor valor global, será aberto o envelope contendo os documentos de habilitação do(s) respectivo(s) autor(es).

7.8.13. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a(s) licitante(s) será(ão) habilitada(s) e declarada(s) vencedora(s) do certame.

7.8.14. Se a oferta não for aceitável ou se a(s) licitante(s) desatender(em) as exigências para a habilitação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu(s) autor(es), decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente até a apuração de uma oferta aceitável cujo(s) autor(es) atenda(m) aos requisitos de habilitação, hipótese em que será(ão) declarado(s) vencedor(es).

**7.9. DA PARTICIPAÇÃO DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

7.9.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e empresas de pequeno porte.

7.9.2. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

7.9.3. Para efeito do disposto no subitem anterior, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

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

## **Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

(ii) Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso I, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.9.2, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

(iii) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 7.9.2, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

7.9.5. O item 7.9.2 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

7.9.6. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro abrirá espaço, simultaneamente para todos os itens, durante 05 minutos, para que a ME, EPP ou COOP, em situação de *empate ficto* com empresa de condição jurídica diversa, nos moldes do subitem 7.9.2, e na ordem de classificação, possa apresentar nova proposta com valor inferior ao oferecido pela primeira colocada em cada item, sob pena de preclusão

### **7.10. DOS RECURSOS**

7.10.1. No final da sessão, a licitante interessada em recorrer deverá manifestar imediata e motivadamente a sua intenção, abrindo-se então o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de razões de recurso, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

7.10.2. O protocolo dos recursos e contrarrazões deverá ser realizado na Seção de Compras e Licitações da DAE S/A (Rodovia Vereador Geraldo Dias, 1500, Vila Hortolândia, em Jundiá/SP – andar térreo do Prédio Administrativo), no horário das 9:00 às 16:30 horas, observados os prazos previstos no artigo 4º inciso XVIII da Lei 10520/02.

7.10.3. Os recursos podem ser enviados via e-mail, dentro do prazo legal, desde que os documentos enviados sejam assinados por representante legal e digitalizados.

7.10.3.1 Caso seja enviado por e-mail a licitante deverá protocolar o documento original na Seção de Compras da DAE S/A até em 02 (dois) dias úteis após o envio.

7.10.4. Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados por fax e os que não atenderem o item 7.10.3.1.

7.10.5. A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto do certame pelo(a) Pregoeiro(a) à licitante vencedora, bem como o encaminhamento do processo à autoridade superior para a homologação.

7.10.6. Interposto o recurso, o(a) Pregoeiro(a) poderá motivadamente reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade superior.

### **7.11. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

7.11.1. O(A) Pregoeiro(a) adjudicará o objeto da licitação ao(s) licitante(s) vencedor(es), quando inexistir recurso ou quando reconsiderar sua decisão, com a posterior homologação do resultado pela autoridade competente.

## **Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

7.11.2. Decididos os recursos porventura interpostos e, constatada a regularidade dos atos procedimentais pela autoridade competente, esta adjudicará o objeto ao(s) licitante(s) vencedor(es) e homologará o procedimento licitatório.

7.11.3. A decisão da Homologação será publicada na Imprensa Oficial do Município de Jundiá e no sítio eletrônico: <https://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br/licitacoes/>

### **8. DA CONTRATAÇÃO**

8.1. Após a homologação do resultado da presente licitação, será(ão) elaborado(s) o(s) Contrato(s), cuja minuta integra o presente edital, A DAE convocará o licitante vencedor para assinar o termo de contrato, observados o prazo e as condições estabelecidos, sob pena de decadência do direito à contratação.

8.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.

8.3. É facultado à DAE, quando o convocado não assinar o termo de contrato no prazo e nas condições estabelecidos:

(i) Convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório;

(ii) Revogar a licitação.

(iii) A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, no prazo e condições estabelecidos, equivale à inexecução total das obrigações assumidas, sujeitando-o às penalidades previstas neste Regulamento, após regular processo administrativo.

### **9. FATURAMENTO/ CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

9.1. A proponente vencedora deverá emitir nota fiscal/fatura referente à medição mensal com a quantidade serviços executados à DAE S/A.

9.2. A Proponente vencedora deverá emitir nota fiscal/fatura discriminando a quantidade e serviços entregue, seus respectivos valores, além dos demais elementos habituais fiscais e legais.

9.3. O pagamento será efetuado em 15 (quinze) dias após medição mensal da DAE S/A, mediante a apresentação de Nota Fiscal e Fatura correspondente, devidamente vistada pelo órgão requisitante, comprovando efetivação do serviço.

9.4. Fica vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

### **10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. Ficará impedida de licitar e contratar com a DAE S/A, nos limites dos prazos previstos em Lei, a pessoa, física ou jurídica, que praticar quaisquer atos previstos no art. 177 e seguintes do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A, bem como não cumprir com o objeto ora licitado, deixar de entregar ou apresentar documento falso, ensejar o retardamento da execução do objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar a execução do objeto licitado, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude à execução fiscal.

10.2. A recusa do adjudicatário em assinar o contrato, dentro do prazo estabelecido pela DAE S/A, bem como o atraso e a inexecução parcial ou total do contrato caracterizam descumprimento das

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

obrigações assumidas e permitem a aplicação das seguintes sanções pela DAE S/A, garantida a prévia defesa:

- (i) Advertência por escrito;
- (ii) Multa moratória, por atraso injustificado, no percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento).
- (iii) Multa não compensatória, nos percentuais descritos abaixo:
  - a) 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial dos serviços;
  - b) 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total, motivando a rescisão do ajuste.

10.3. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial do contrato:

- (i) Não atendimento às especificações técnicas relativas aos bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;
- (ii) Retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas;
- (iii) Paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à DAE S/A;
- (iv) Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;
- (v) Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
- (vi) Prestação de serviço de baixa qualidade;
- (vii) Não assinar o contrato.

10.4. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas no item 10.1 deste edital.

10.5. As sanções relacionadas nos subitens 10.1 também poderão ser aplicadas àquele que:

- a) Deixar de apresentar documentação exigida para o certame;
- b) Apresentar declaração ou documentação falsa;
- c) Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- d) Não manter a proposta;
- e) Falhar ou fraudar a execução do futuro contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;
- g) Cometer fraude fiscal.

10.6. Não será admitida a desistência da proposta, ressalvado motivo justo devidamente aceito pela DAE S/A, ficando a licitante sujeita às seguintes sanções, não havendo ordem de preferência entre elas, podendo inclusive serem aplicadas de forma cumulativa, garantida a prévia defesa:

- a) advertência;

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

b) multa, em percentual equivalente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta, nos termos do subitem 10.2 (iii), a, sem prejuízo de cominação de valor equivalente a perdas e danos a serem apurados na forma legal;

c) declaração de impedimento de licitar e contratar com a DAE S/A, nos termos e condições dispostas no subitem 10.1.

10.6.1. A desistência da proposta, que implica em desclassificação, não acarretará suspensão do certame, salvo ordem expressa e justificada da autoridade competente.

10.7. O montante da multa poderá, a critério da DAE S/A, ser cobrado de imediato ou compensado com valores de pagamentos devidos ao adjudicatário, independente de qualquer notificação, garantida a prévia defesa.

10.8. Na hipótese de a licitante apresentar documento falso, declarar-se falsamente como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, ou apresentar as demais declarações de maneira falsa, o ocorrido, além das sanções administrativas mencionadas será comunicado o Ministério Público.

10.9. Para os fins do item 10.1 e 10.5 “f”, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

## 11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contratado.

11.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

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

11.4. A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público derivado de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo invalidá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, sem que caiba direito a qualquer indenização, nos termos do art. 78º do parágrafo 2º do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A.

11.5. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta e a DAE S/A não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.6. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

11.7. Das sessões públicas de processamento do presente Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, a serem assinadas pelo(a) Pregoeiro(a), Equipe de Apoio e pelos licitantes presentes.

11.8. As recusas ou a impossibilidade de assinaturas serão registradas na própria ata.



**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

11.9. Os envelopes das licitantes desclassificadas ou inabilitadas ficarão à disposição dos interessados na DAE S/A para serem retirados após a publicação da homologação e/ou do correspondente contrato. Decorridos 30 (trinta) dias sem a retirada dos envelopes, os mesmos serão destruídos.

11.10. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A e da Lei nº 13.303/2016.

11.11. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

11.12. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento objeto deste Edital, bem como os direitos creditórios do mesmo.

11.13. Para dirimir as questões oriundas do presente Edital, não resolvidas na esfera administrativa, fica eleito o Foro da Comarca de Jundiaí para eventuais ações judiciais, com preferência sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**Eduardo Santos Palhares**  
**Diretor Presidente**  
**DAE S/A Água e Esgoto**

ANEXO I – Modelo de Credenciamento

**(ATENÇÃO: Este termo deverá ser apresentado fora dos envelopes)**

**TERMO DE CREDENCIAMENTO**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob n. \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, CREDENCIA o(a) Sr. (a) \_\_\_\_\_, portadora do RG n. \_\_\_\_\_, para representá-la no Pregão Presencial nº 054/2018, a ser realizado pela DAE S/A Água e Esgoto, dando-lhe poderes para formular lances, negociar preços, interpor e desistir de recursos, bem como praticar todos os demais atos inerentes a esse certame.

LOCAL/DATA:

NOME/CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

**Obs.:** A licitante deverá apresentar documentos que comprovem os poderes do representante legal da empresa

**ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÕES**

**MODELO 1 - DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob n. \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, declara, sob as penas da lei, que cumpre integralmente todos os requisitos de habilitação exigidos no edital do Pregão Presencial nº 054/2018.

LOCAL/DATA:

NOME/CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

***(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada fora dos envelopes)***

**MODELO 2 - DECLARAÇÃO DO MENOR**

**DECLARAÇÃO**

REF.: Pregão Presencial nº 054/2018

\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_,  
por intermédio de seu representante legal o (a)  
Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade  
nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, **DECLARA**, para fins  
de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não  
emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega  
menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.)

**MODELO 3 - DECLARAÇÃO ME / EPP**

\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ n.º \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal e por seu contador, DECLARA, sob penas da Lei, que se constitui em microempresa (ou empresa de pequeno porte ou cooperativa) para os fins desta licitação, nos termos da Lei Complementar Federal n. 123/06 e art. 34 da Lei Federal n.º 11.488/07 (na hipótese de Cooperativa), e que não apresenta nenhuma das restrições do regime diferenciado e favorecido, dispostas no art. 3.º, § 4.º da Lei, comprometendo-se a informar a Administração caso perca essa qualificação.

Nome e Assinatura do Responsável Legal da Empresa:

***(Autoridade ou representante com poderes legais, com identificação do assinante – nome e cargo)***

Nome e Assinatura do Contador da Empresa:

***(Nome completo e identificação do seu registro junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC)***

Dados para contato:

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade/Estado: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Fone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Nome para Contato \_\_\_\_\_

***(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada junto com o credenciamento)***

**MODELO 4 - DECLARAÇÃO DE INEXISTENCIA IMPEDIMENTO LEGAL**

<b>DECLARAÇÃO</b>
<p>REF.: Modalidade da Licitação nº número/ano</p>
<p>_____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto nos artigos 8º e 9º da Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A – Água e Esgoto, de 29 de junho de 2018, editado nos termos do art. 40 da Lei nº 13.3030, de 30 de junho de 2016, que não apresenta nenhum impedimento para participação e contratação junto à DAE S.A. - Água e Esgoto, devendo informar, imediatamente, eventuais alterações dessas condições.</p>
<p>_____</p> <p>(data)</p>
<p>_____</p> <p>(representante legal)</p>
<p><b><i>(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de habilitação)</i></b></p>

Link do Regulamento: [https://daejundiai.com.br/wp-content/uploads/2018/08/Regulamento-de-Compras\\_DAEJundiai.pdf](https://daejundiai.com.br/wp-content/uploads/2018/08/Regulamento-de-Compras_DAEJundiai.pdf)

**MODELO 5 - DECLARAÇÃO DE CONDIÇÕES TÉCNICAS**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob n. \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, declara, sob as penas da lei, que de que tomou conhecimento das condições técnicas descritas no termo de referência e dos requisitos mínimos à execução dos serviços exigidos no edital do Pregão Presencial nº 054/2018

LOCAL/DATA:

NOME/CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

***(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de habilitação)***

Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)

**MODELO 6** - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS UNITÁRIOS POR FUNÇÃO

<b>I - MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÃO-DE-OBRA</b>			
<b>FUNÇÃO</b>			<b>VALOR</b>
			R\$ -
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>
			-
<b>II - MEMÓRIA DE CÁLCULO - ENCARGOS SOCIAIS</b>			
<b>ITEM</b>	<b>INCIDÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR</b>
<b>GRUPO " A " - ( Básicos )</b>			
1	INSS	0,00%	R\$ -
2	SESI/SESC	0,00%	R\$ -
3	SENAI/SENAC	0,00%	R\$ -
4	INCRA	0,00%	R\$ -
5	Salário Educação	0,00%	R\$ -
6	FGTS	0,00%	R\$ -
7	Seguro Acidentes do Trabalho	0,00%	R\$ -
8	SEBRAE	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL DO GRUPO " A "</b>		<b>0,00%</b>	<b>R\$ -</b>
<b>GRUPO " B "</b>		<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR</b>
9	Férias	0,00%	R\$ -
10	Adicional de Férias	0,00%	R\$ -
11	Auxílio Doença	0,00%	R\$ -
12	Licença Maternidade	0,00%	R\$ -
13	Licença Paternidade	0,00%	R\$ -
14	Faltas Legais	0,00%	R\$ -
15	Acidente de trabalho	0,00%	R\$ -
16	Aviso Prévio Trabalhado	0,00%	R\$ -
17	13 Salário	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL GRUPO " B "</b>		<b>0,00%</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>GRUPO " C "</b>		<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR</b>
18	Aviso Prévio Indenizado	0,00%	R\$ -
19	Indenização Adicional	0,00%	R\$ -
20	FGTS Rescisão sem justa causa	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL DO GRUPO " C "</b>		<b>0,00%</b>	<b>R\$ -</b>
<b>GRUPO " D "</b>		<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR</b>
21	Incidência dos Encargos do Grupo A sobre B	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL GRUPO " D "</b>		<b>0,00%</b>	<b>R\$ -</b>



**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

<b>ES</b>	<b>Valor dos Encargos Sociais</b>	<b>0,00%</b>	<b>R\$</b> -
<b>S1</b>	<b>TOTAL MO + ES</b>		<b>R\$</b> -

<b>INSUMOS/BENEFÍCIOS</b>		<b>R\$</b>
22	Vale-transporte	R\$ -
23	Auxílio-Creche	R\$ -
24	Vale-refeição	R\$ -
25	Seguro	R\$ -
26	Convênio/Assistência Médica/Seguro Saúde/Outras Despesas Médicas	R\$ -
27	PLR	R\$ -
28	Outros Benefícios	R\$ -
29	Uniformes e vestuário	R\$ -
30	Demais Insumos/Benefícios	R\$ -
IN	Valor dos Insumos/Benefícios	R\$ -
<b>S2</b>	<b>TOTAL MO + ES+ IN</b>	<b>R\$</b> -

<b>DEMAIS COMPONENTES (Percentuais em relação a S2)</b>		<b>%</b>	<b>R\$</b>
30	Despesas Administrativas	0,00%	R\$ -
31	Lucro	0,00%	R\$ -
32	Demais componentes não citados anteriormente	0,00%	R\$ -
<b>DC</b>	<b>Valor dos Demais Componentes</b>		<b>R\$</b> -
<b>S3</b>	<b>Total MO + ES + IN +DC</b>		<b>R\$</b> -

<b>TRIBUTOS (Faturamento)</b>		<b>%</b>	<b>R\$</b>
ISSQN		0,00%	R\$ -
PIS		0,00%	R\$ -
COFINS		0,00%	R\$ -
SIMPLES NACIONAL		0,00%	R\$ -
Demais tributos Federais (inclusive desoneração previdenciária sobre a folha de pagamento, se houver )		0,00%	R\$ -
<b>TB</b>	<b>TOTAL DE IMPOSTOS SOBRE FATURAMENTO</b>	<b>0,00%</b>	<b>R\$</b> -

<b>PREÇO DO SERVIÇO</b>		<b>R\$</b>
PM	Preço Mensal (MO + ES + IN + DC + TB)	R\$ -
PA	Preço Anual (PM x 12)	R\$ -

- As licitantes deverão apresentar uma Composição para cada Posto de Trabalho (Teleoperadores/Atendentes; Líderes; Supervisores)
- Esta planilha deverá ser apresentada junto com a Proposta de Preços)

ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO

**Pregão Presencial nº: 054/2018**

**Processo Administrativo nº: 5337/2018**

**Contrato nº: \_\_\_\_/\_\_\_\_**

De um lado, na qualidade de CONTRATANTE, a DAE S/A ÁGUA E ESGOTO – DAE S/A no CNPJ sob o nº **03.582.243/0001-73**, localizada na Rodovia Vereador Geraldo Dias, nº 1500 – Vila Hortolândia - Jundiaí - SP - CEP: 13.214-311, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por seu Diretor Presidente \_\_\_\_\_ (NOME COMPLETO), portador do RG nº \_\_\_\_\_ (órgão emissor) e do CPF/MF nº \_\_\_\_\_ e por seu Diretor \_\_\_\_\_ (nomeação completa) \_\_\_\_\_ (NOME COMPLETO), portador do RG nº \_\_\_\_\_ (órgão emissor) e do CPF/MF nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado, \_\_\_\_\_ (RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA), com sede na \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob nº \_\_\_\_\_, com inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, municipal nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por \_\_\_\_\_ (NOME COMPLETO), portador do RG nº \_\_\_\_\_ (órgão emissor) e do CPF/MF nº \_\_\_\_\_, de acordo com os atos e documentos contidos no processo nº 5337/2018 têm entre si justo e acertado o presente CONTRATO, nos termos do que determinam a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e alterações posteriores, o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A e demais normas aplicáveis a este objeto, mediante cláusulas e condições a seguir enunciadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), com atendimento em turnos, **compreendendo 24 horas por dia, 7 dias por semana**, conforme exigências e especificações técnicas descritas no respectivo Edital e seus anexos.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

1.1.1. O serviço será constituído de atendimento humano receptivo e ativo, conforme descrito no Anexo VI – Termo de Referência;

1.1.2. Os serviços serão executados por meio de Teleoperadores (as)/Atendentes, Líderes de Atendimento e de Supervisores (as) da CONTRATADA, sendo o atendimento de **24 horas por dia, 7 dias por semana**.

1.1.3. Apresentamos na tabela abaixo as quantidades de postos de trabalho para cada um dos cargos previstos, distribuídas por horário, com base no histórico do volume de ligações. Ressaltamos que a DAE poderá solicitar alteração desta distribuição, se for identificada mudança nos horários de concentração das ligações, respeitando os limites legais.

TURNOS	POSTOS DE TELEOPERADORAS / ATENDENTES			POSTOS DE LÍDERES			POSTOS DE SUPERVISORES		
	DIAS ÚTEIS	SÁBADOS	DOMINGOS E FERIADOS	DIAS ÚTEIS	SÁBADOS	DOMINGOS E FERIADOS	DIAS ÚTEIS	SÁBADOS	DOMINGOS E FERIADOS
Matutino (07:00 às 13:00)	8	4	3	0	0	0	1	1	1
Vespertino (13:00 às 19:00)	7	4	3	0	0	0	1	1	1
Noturno (19:00 às 01:00)	3	2	1	1	1	1	0	0	0
Madrugada (01:00 às 07:00)	1	1	1	1	1	1	0	0	0

1.1.3.1.É importante salientar que os **quantitativos apresentados se referem as posições de atendimento, de liderança e de supervisão**, e não ao número de funcionários. O dimensionamento do número de funcionários fica a critério da Contratada, de modo a atender a legislação vigente (trabalhista e convenção coletiva da categoria).

1.1.3.2. A equipe de atendimento, por meio da qual a CONTRATADA executará os serviços deverá ser composta por Teleoperadores (as)/Atendentes, Líderes de Atendimento e Supervisores (as). Os (as) Líderes realizarão o atendimento normalmente e também serão responsáveis pela liderança em seu turno de trabalho. Os Supervisores poderão realizar o atendimento para suprir eventual necessidade. (**Obs.:** fica a critério da CONTRATADA a definição das nomenclaturas dos cargos, conforme estabelecido na legislação/convenção coletiva da categoria).

1.2. Para melhor caracterização da presente avença, bem como definir os procedimentos decorrentes das obrigações doravante contraídas pela CONTRATANTE e CONTRATADA, integram este instrumento, como se nele estivessem transcritos, o edital da licitação em apreço e seus anexos e a proposta comercial da CONTRATADA.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

2.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras fixadas neste contrato, no Termo de Referência e no respectivo Edital, as seguintes:

2.1.1. Todas as despesas de impostos, fretes, seguros, e outros custos que recaiam sobre o fornecimento ou serviços objeto do presente contrato.

2.1.2. Nomear um preposto responsável pelo contrato para atendimento e entendimentos junto a CONTRATANTE.

2.1.3. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos serviços ou fornecimento a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

2.1.4. Não transferir a terceiros, por qualquer meio ou forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas neste instrumento, exceto se prévia e expressamente autorizada pela CONTRATANTE, no Termo de Referência ou Edital.

2.1.5. Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para todos os serviços ou fornecimentos decorrentes do presente contrato.

2.1.6. Corrigir, exclusivamente às suas expensas, toda e qualquer falha decorrente da prestação dos serviços.

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

2.1.8. Ser interlocutor em caso de necessidade com o fabricante do produto fornecido.

2.1.9. Cumprir e fazer cumprir todas as normas e legislações aplicáveis ao objeto contratado.

2.2. A CONTRATADA responderá por todos os danos, inclusive materiais, lucros cessantes e danos a terceiros advindos da execução do presente instrumento, devendo ressarcir a CONTRATANTE.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

3.1. São obrigações da CONTRATANTE, além de outras fixadas neste contrato e no respectivo Edital, as seguintes:

3.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

3.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por funcionário(s) especialmente designado(s), e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

3.1.3. Notificar por escrito, à CONTRATADA, quaisquer irregularidades encontradas na execução dos serviços.

3.1.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço/ fornecimento, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

3.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA.

3.1.6. Designar, formalmente, Gestor(es) para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

**CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO**

4.1. A CONTRATADA se obriga a executar o objeto deste CONTRATO, no endereço, prazo e condições indicados no Termo de Referência, anexo VI do edital.

4.2. Caso o objeto seja entregue / realizado em desacordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se a reparar a falha e/ou, se houver necessidade, providenciar sua substituição em prazo convencionado entre as partes, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, independentemente da aplicação das sanções cabíveis.

4.3. No caso de fornecimento, o objeto entregue pela CONTRATADA deverá estar acompanhado de Nota Fiscal - 02 (duas) vias ou DANFE no caso de Nota Fiscal Eletrônica.

**CLÁUSULA QUINTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

5.1. Qualquer alteração no presente contrato deverá observar o disposto no art. 72 e 81, da Lei Federal nº 13.303/16 e procedimentos do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A.

**CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

6.1. O valor global do contrato é de R\$ ..... (.....), inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.

6.2. A contratada deverá apresentar Nota Fiscal por ocasião da realização dos serviços, acompanhada de relatório de atividades e das certidões expedidas pela Justiça do Trabalho - CNDT, Receita Federal/PGFN

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

- Certidão de Débitos da União e Certificado de Regularidade com FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal - CRF, com prazo de validade em vigor, que demonstrem sua regularidade no cumprimento dos encargos estabelecidos em lei, que deverão ser entregues no setor Financeiro da DAE S/A, sem qualquer correção monetária.

6.3. Os pagamentos serão mensais, realizados até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente à execução dos serviços, desde que apresentada a respectiva Nota Fiscal/Fatura, bem como os relatórios específicos.

6.4. A CONTRATANTE efetuará os pagamentos, por meio de boleto bancário, que será enviado junto com a fatura, ou via depósito bancário em conta corrente de titularidade da CONTRATADA, informada na sua proposta de preço.

6.5. Na hipótese de o vencimento da fatura/boleto bancário recair em sábado, domingo ou feriado, o vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, sem a imposição de qualquer ônus à CONTRATANTE.

6.6. A Nota Fiscal da CONTRATADA deverá ser enviada à CONTRATANTE com a indicação do número do contrato, do processo e das parcelas de pagamento, destacando-se, caso haja, o Imposto de Renda Retido na Fonte, ISS, PIS, COFINS, CSLL e demais impostos inerentes ao objeto deste contrato com estrita observância das disposições legais vigentes, responsabilizando-se a CONTRATADA, assim, por eventuais sanções que possam ser impostas à CONTRATANTE caso deixe de descontar e destacar em sua fatura impostos e contribuições sociais que devessem ser retidos na fonte e recolhidos pela CONTRATANTE.

6.7. Em caso de emissão de nota fiscal eletrônica, a mesma deverá ser endereçada exclusivamente ao e-mail: nfe@daejundiai.com.br, bem como o respectivo arquivo XML.

6.8. A emissão das notas fiscais eletrônicas não desobriga a CONTRATADA de entregar ao gestor responsável da CONTRATANTE os demais documentos exigidos em contrato.

6.9. A Nota Fiscal/Fatura não aprovada será devolvida para as correções necessárias, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido o item 6.3 a partir da data de sua reapresentação.

6.10. Do valor das faturas apresentadas para pagamento, poderão ser deduzidas, de pleno direito pela CONTRATANTE as seguintes verbas:

- a) Multas previstas no presente ajuste;
- b) As multas, indenizações ou despesas devidas por ato de autoridade competente, em decorrência do descumprimento, pela CONTRATADA, de leis ou regulamentos aplicáveis à espécie; e

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

c) Cobranças indevidas.

6.11. Fica expressamente vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

6.12. A CONTRATADA deverá abster-se de emitir títulos de quaisquer naturezas lastreados no presente contrato, ficando expressamente vedada a emissão e negociação destes títulos perante instituições financeiras ou afins, regulares ou não, devendo responder diretamente pelas eventuais perdas e danos decorrentes da inobservância desta cláusula.

6.13. O valor do presente contrato poderá sofrer reajustes, tendo por limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Nacional de Geografia e Estatística – INPC/IBGE, mediante solicitação da CONTRATADA, não antes de decorridos 12 (doze) meses de contratação, tendo como base a data de apresentação da proposta vencedora da licitação, em conformidade com o item 12.1, da CLÁUSULA DOZE.

6.13.1. A mera atualização de piso salarial de categoria profissional, aplicação de dissídios ou alterações periódicas de encargos relacionados à mão de obra, constituem-se risco a ser suportado pela CONTRATADA, não ensejando revisão dos valores praticados neste contrato.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO**

7.1. A CONTRATADA exhibe neste ato as certidões expedidas pela Justiça do Trabalho - CNDT, Receita Federal/PGFN - Certidão de Débitos da União e Certificado de Regularidade com FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal - CRF, com prazo de validade em vigor, que demonstrem sua regularidade no cumprimento dos encargos estabelecidos em lei, obrigando-se a atualizá-las sempre que se vencerem no prazo de execução deste Contrato, demonstrando a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame que originou a presente avença.

**CLÁUSULA OITAVA - DOS ENCARGOS**

8.1. Os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, de transportes e seguro, inclusive aqueles relativos a impostos e taxas, inclusive de administração, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, bem como despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, despesas operacionais com frete e entrega, o valor dos materiais, matérias-primas, mão-de-obra, inclusive horas extras e adicionais noturnos de profissionais, auxílio alimentação, auxílio transporte e transporte local, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere a CONTRATANTE o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar a presente avença.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

**CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES**

9.1. Na inexecução parcial ou total do contrato a CONTRATANTE, poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- (i) Advertência por escrito;
- (ii) Multa moratória, por atraso injustificado, no percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento).
- (iii) Multa não compensatória, nos percentuais descritos abaixo:
  - a) 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial dos serviços;
  - b) 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total, motivando a rescisão do ajuste.

9.2. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:

- (i) Não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente.
- (ii) Retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas.
- (iii) Paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE.
- (iv) Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse.
- (v) Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida.
- (vi) Prestação de serviço de baixa qualidade.
- (vii) Não assinatura do contrato.

9.3. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

9.4. A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA.

**CLÁUSULA DEZ- DA RESCISÃO CONTRATUAL**

10.1. O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela CONTRATANTE, garantida a prévia defesa e o contraditório, na ocorrência de falhas reiteradas e não corrigidas, que demonstrem



**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

a falta de qualidade do produto ofertado ou de compromisso da CONTRATADA, na inexecução total do ajuste, na infração de qualquer cláusula do presente contrato, bem como na falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas para a licitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste contrato.

**CLÁUSULA ONZE- DA REPARAÇÃO DOS DANOS**

11.1. A CONTRATADA é responsável direta pela execução do objeto deste contrato e conseqüentemente responde, exclusivamente, por danos que, por dolo ou culpa, eventualmente, causar à CONTRATANTE, aos seus servidores, à coisa ou propriedade de terceiros, em decorrência deste contrato, correndo às suas expensas os ressarcimentos e indenizações devidos.

**CLÁUSULA DOZE - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA:**

12.1. A contratada deverá enviar a Gerência de Segurança do Trabalho, antes do início da prestação dos serviços, as cópias dos documentos relacionados abaixo:

- a) Apresentar, por ocasião da assinatura do contrato, a relação nominal dos empregados na execução dos serviços, acompanhada de cópia autenticada das fichas de registro com chancela do Ministério do Trabalho de todos os funcionários que estarão à disposição para execução do contrato;
- b) Ficha de registro dos funcionários, com foto, data de admissão e função dos mesmos, atualizada;
- c) CTPS do funcionário, com foto, data de admissão e função do mesmo, atualizada;
- d) Relação de empregados (RE) e respectivas funções;
- e) Cópia de recibo de entrega de Uniforme e EPI/EPC, individual c/ assinatura do funcionário, inclusive recibo de que o funcionário recebeu treinamento quanto ao uso correto de EPI/EPC (Nome do funcionário, CA do produto, data da entrega, validade, data da devolução);
- f) Apresentar Ordens de Serviço e Análise Preliminar de Riscos, conforme preceitua a NR 01, de cada funcionário, bem como a comprovação de seu treinamento;
- g) Apresentar avaliações de proteções de máquinas, conforme preceitua as NR's 10 e 12;
- h) PPRA, referente à atividade a ser desenvolvida pelos funcionários na contratada, conforme preceitua a NR 9;
- i) PCMSO, conforme preceitua a NR 7;

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

- j) ASO (atestado de saúde ocupacional) dos funcionários, válidos. Constando aptidão para trabalho em altura, espaço confinado e eletricidade, se o caso;
- k) PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário) – término da obra – antes do último pagamento;
- l) Em caso de acidente do trabalho, a Contratante deverá receber, obrigatoriamente, cópia da CAT (Comunicação de Acidente do Trabalho), registrado no INSS, em até 48 (quarenta e oito) horas do ocorrido. Acidente do Trabalho entende-se, também, o de Trajeto/Percurso;

**12.2. Documentação a ser entregue para o gestor do contrato, antes da primeira medição:**

- a) Cartão de ponto do funcionário, devidamente assinado;
- b) Recibo de compra do vale transporte, bem como da sua entrega aos funcionários;
- c) Recibo de compra da cesta básica, bem como da sua entrega aos funcionários;
- d) Folha de pagamento da obra/serviço (ou holerites);
- e) Rescisão Contratual, quando houver, e cópia do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário).  
Para os casos de rescisão inferior a 01 ano, a empresa deverá enviar cópia do termo e o comprovante de depósito;
- f) Documentação de contratação de novos funcionários, conforme entregue antes do início da obra/serviço (se houver);
- g) Cópia GFIP/ SEFIP específica para serviço prestado a DAE S/A;
- h) Guia de Protocolo de conectividade Social;
- i) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social.

**CLÁUSULA TREZE - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

13.1 O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, após o recebimento da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado nos termos da Lei até o limite de 60 (sessenta) meses.

13.2 A CONTRATANTE poderá denunciar o presente contrato, mediante aviso prévio e expresso de 60 (sessenta) dias, sem a imposição de qualquer indenização ou penalidade, sendo devido apenas os valores relativos aos serviços/fornecimento realizados no período do aviso prévio, que deverão ser mantidos pela CONTRATADA.

13.3 O presente contrato poderá ser resolvido em comum acordo entre as partes mediante a celebração de competente distrato.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

**CLÁUSULA QUATORZE - DA LEGISLAÇÃO APLICADA**

14.1. A execução deste contrato será disciplinada, de forma específica, nos termos de suas cláusulas e conforme Lei Federal nº 13.303/2016, e de formal geral e subsidiária, pela Lei nº 10.406/2002 - Código Civil -, com alterações posteriores.

**CLÁUSULA QUINZE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

15.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento objeto deste Edital, bem como os direitos creditórios do mesmo.

15.2. Quaisquer alterações ou modificações no presente Contrato somente serão válidas e exequíveis perante as partes mediante aditamento contratual escrito e assinado pelas partes.

15.3. As Partes se obrigam a tomar todas as cautelas necessárias para a perfeita execução de todos os termos e condições aqui estabelecidos, responsabilizando-se a parte infratora por quaisquer perdas e danos, pessoais ou materiais que venha a causar, direta ou indiretamente à outra parte e a terceiros e que decorra de ato praticado por si própria, seus prepostos, empregados ou terceiros contratados.

15.4. A tolerância ou omissão de exigir o cumprimento de qualquer dos direitos oriundos do presente contrato não constituirá renúncia ao exercício de tal direito ou novação, podendo a exigência ser feita a qualquer tempo.

15.5. Na hipótese de qualquer cláusula deste contrato vir a ser julgada ilegal, inválida ou inexequível, as demais cláusulas permanecerão em vigor, devendo o presente ser interpretado como se referida cláusula nunca o tivesse integrado, desde que a intenção das partes contratantes não seja desvirtuada por referida ilegalidade, invalidade ou inexequibilidade.

15.6. A celebração do presente instrumento não acarreta nenhuma licença ou concessão de uso de marca de titularidade da CONTRATANTE, razão pela qual a CONTRATADA não poderá utilizar, exceto mediante prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE, qualquer marca, nome, logotipo ou símbolo de propriedade da CONTRATANTE, tampouco fazer qualquer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou comercial entre as partes que não seja a ora estabelecida, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

15.7. A CONTRATADA não poderá assumir qualquer obrigação em nome da CONTRATANTE ou, por qualquer forma ou condição, obrigar a CONTRATANTE perante terceiros, exceto se para tal obtiver prévia e expressa autorização ou mandato da outra parte.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

15.8. Declaram as partes a total inexistência de vínculo trabalhista ou de responsabilidade da CONTRATANTE, seja com quaisquer sócios da CONTRATADA seja com relação ao pessoal que a CONTRATADA eventualmente utilizar, direta ou indiretamente, para a execução do objeto deste contrato.

15.8.1. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irretroatável e irrevogável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas por seus empregados, prepostos, colaboradores ou subcontratados, contra a CONTRATANTE, destacados pela CONTRATADA para a execução do objeto deste contrato, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente contrato o disposto no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil Brasileiro de 2015.

15.8.2. Acordam as partes que, na hipótese da CONTRATANTE ser compelida a apresentar-se em juízo, mesmo que injustamente e/ou a pagar judicialmente ou extrajudicialmente quaisquer verbas trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, indenizatórias, entre outras, relativas aos empregados da CONTRATADA e/ou às relações que esta estabelecer com terceiros, a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da notificação correspondente, reembolsar a CONTRATANTE de todos os valores que esta houver desembolsado, nos termos da presente cláusula, acrescidos de multa desde logo fixada em 20% (vinte por cento) sobre toda e qualquer importância paga pela CONTRATANTE, corrigida monetariamente pelo IGPM-FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou, em sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento até a efetiva devolução, ficando estabelecido, ainda, que a CONTRATADA arcará com os honorários advocatícios despendidos pela CONTRATANTE para promover sua defesa em juízo ou fora dele.

**CLÁUSULA DEZESSEIS – DO FORO**

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Jundiaí/SP, por mais privilegiado que outro seja, para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E por estarem justas e acertadas, as partes firmam o presente instrumento de forma eletrônica, em uma via, correspondendo ao original, para todos os efeitos de direito.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

Pela CONTRATANTE:

Diretor Presidente  
RG.

Diretor Administrativo  
RG.

Pela CONTRATADA:

Diretor  
RG.

**ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO**

PREGÃO PRESENCIAL nº 054/2018

Contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

**Objeto:** \_\_\_\_\_

Contratante: DAE S/A - Água e Esgoto

Contratada:

Na qualidade de Contratante e Contratada, respectivamente, do termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Jundiaí, \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Pela CONTRATANTE:

Diretor Presidente

RG.

Diretor Administrativo

RG.

Pela CONTRATADA:

Diretor

RG.

**ANEXO V - PROPOSTA DE PREÇOS**

<b>Modalidade/nº:</b> Pregão Presencial nº 054/2018		<b>Processo/nº:</b> 5.337/2018	
<b>Objeto:</b> Prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), com atendimento em turnos, <b>compreendendo 24 horas por dia, 7 dias por semana</b>			
<b>Fornecedor:</b>			
<b>Endereço:</b>			
<b>Município:</b>		<b>UF:</b>	<b>CNPJ:</b>
<b>E-mail:</b>		<b>Telefone:</b>	
<b>Descrição</b>		<b>Preço Mensal</b>	<b>Preço Anual</b>
Prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), com atendimento em turnos, <b>compreendendo 24 horas por dia, 7 dias por semana</b>			
<b>Observações:</b>			
<p>1. Deve ser apresentada junto à Proposta de Preços a Planilha de Composição de Preços Unitários por Função relativo aos funcionários da contratada que executarão os serviços, conforme modelo 6 do Anexo II do Edital</p> <p>2. É importante salientar que os <b>quantitativos apresentados no item 3.1.3 do Anexo VI – Termo de Referência se referem às posições de atendimento, de liderança e de supervisão</b>, e não ao número de funcionários. O dimensionamento do número de funcionários fica a critério da Contratada, de modo a atender a legislação vigente (trabalhista e convenção coletiva da categoria).</p> <p><b>3. Mais informações e detalhes conforme edital e anexos.</b></p>			
<b>Seção de Compras e Licitações</b>		<b>Presidente CPL</b>	<b>Carimbo/Ass. do Proponente</b>

## ANEXO VI – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), por um período de 12 (doze) meses, conforme condições e especificações contidas no edital e seus anexos.

O atendimento deverá ser realizado em turnos, **compreendendo 24 horas por dia, 7 dias por semana.**

### 2. JUSTIFICATIVA

A Central de Relacionamento com o Cliente da DAE S.A. - Água e Esgoto, localizada na sede da DAE, no município de Jundiaí – SP, funciona como agente intermediário do processo de atendimento à população, recepcionando as demandas da mesma e repassando aos cidadãos todas as informações pertinentes aos seus processos, compreendendo ligações receptivas e/ou ligações ativas, de acordo com as necessidades.

A média de ligações recebidas pela CRC (Central de Relacionamento com o Cliente) atualmente é de 10.000 por mês (**Obs.:** horário atual é das 06:00 às 22:00 horas, de segunda-feira a sábado).

### 3. DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Equipe de Atendimento

3.1.1. O serviço será constituído de atendimento humano receptivo e ativo, conforme descrito no item 3.2;

3.1.2. Os serviços serão executados por meio de Teleoperadores (as)/Atendentes, Líderes de Atendimento e de Supervisores (as) da CONTRATADA, sendo o atendimento de **24 horas por dia, 7 dias por semana.**

3.1.3. Apresentamos na tabela abaixo as quantidades de postos de trabalho para cada um dos cargos previstos, distribuídas por horário, com base no histórico do volume de ligações. Ressaltamos que a DAE poderá solicitar alteração desta distribuição, se for identificada mudança nos horários de concentração das ligações, respeitando os limites legais.

TURNOS	POSTOS DE TELEOPERADORAS / ATENDENTES			POSTOS DE LÍDERES			POSTOS DE SUPERVISORES		
	DIAS ÚTEIS	SÁBADOS	DOMINGOS E FERIADOS	DIAS ÚTEIS	SÁBADOS	DOMINGOS E FERIADOS	DIAS ÚTEIS	SÁBADOS	DOMINGOS E FERIADOS
Matutino (07:00 às 13:00)	8	4	3	0	0	0	1	1	1
Vespertino (13:00 às 19:00)	7	4	3	0	0	0	1	1	1
Noturno (19:00 às 01:00)	3	2	1	1	1	1	0	0	0
Madrugada (01:00 às 07:00)	1	1	1	1	1	1	0	0	0



3.1.3.1 É importante salientar que os **quantitativos apresentados se referem as posições de atendimento**, de **liderança** e de **supervisão**, e não ao número de funcionários. O dimensionamento do número de funcionários fica a critério da Contratada, de modo a atender a legislação vigente (trabalhista e convenção coletiva da categoria).

3.1.4. A equipe de atendimento, por meio da qual a CONTRATADA executará os serviços deverá ser composta por Teleoperadores (as)/Atendentes, Líderes de Atendimento e Supervisores (as). Os (as) Líderes realizarão o atendimento normalmente e também serão responsáveis pela liderança em seu turno de trabalho. Os Supervisores poderão realizar o atendimento para suprir eventual necessidade. (**Obs.:** fica a critério da CONTRATADA a definição das nomenclaturas dos cargos, conforme estabelecido na legislação/convenção coletiva da categoria).

### **3.2. Atendimento Humano Receptivo e Ativo**

3.2.1. A Central de Relacionamento com o Cliente da DAE S.A. utiliza o número 0800 133 155, estando apta a receber ligações dentro da sua área de cobertura.

3.2.2. A CONTRATADA deverá recrutar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua total responsabilidade, sem qualquer solidariedade da DAE S.A., cujo o dimensionamento deverá atender os quantitativos apresentados na planilha do item 3.1.3.

3.2.3. Também ficarão a cargo da CONTRATADA todos os custos de treinamento de seu pessoal, com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades.

3.2.4. A CONTRATADA deverá orientar e acompanhar seus empregados quanto ao nível de relacionamento e cortesia com os Clientes, de modo a evitar queixas ou reclamações decorrentes do atendimento inadequado.

3.2.5. Os **Supervisores** devem apresentar os requisitos mínimos a seguir:

- a) Ter, como escolaridade mínima, a formação em ensino superior incompleto (em qualquer área);
- b) Ter experiência prévia no exercício da função;
- c) Ser conhecedor das ferramentas e processos de Call Center;
- d) Ser conhecedor de rotinas administrativas;
- e) Ter liderança, proatividade, ter senso organizacional em documentação e processos, ter sensibilidade humana e facilidade de comunicação;
- f) Ter fluência verbal e escrita, boa dicção, adequada postura profissional e pessoal, capacidade de manutenção de sigilo profissional e capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações superiores;
- g) Demais qualificações profissionais adequadas para as particularidades da função.

3.2.7. Os **Teleoperadores/Atendentes** e os **Líderes de Atendimento** devem apresentar os requisitos mínimos a seguir:

- a) Ter curso de nível médio completo;
- b) Qualidade vocal e clareza de dicção;
- c) Ser comunicativo;
- d) Possuir a capacidade de expressão e compreensão oral (saber ouvir);
- e) Capacidade de compreensão e expressão escrita;
- f) Registrar informações com precisão;
- g) Demonstrar paciência e autocontrole;
- h) Saber desenvolver empatia com os clientes internos e externos;

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

- i) Ter agilidade no atendimento e na digitação das informações;
- j) Capacidade de manuseio de sistema telefônico ativo e receptivo.

3.2.8. A CONTRATADA deverá afastar imediatamente, qualquer funcionário que não atenda aos requisitos e recomendações da DAE S.A., quando a seu critério, forem julgados inconvenientes ao exercício de suas funções, por conduta moral ou funcional inadequada, bem como simples irreverência, além de inaptidão, mesmo relativa, para os serviços contratados, bem como pela avaliação da qualidade do atendimento, e substituí-lo em até 10 (dez) dias úteis de sua saída.

3.2.9. A CONTRATADA será responsável por todas as despesas e obrigações relativas a salários e demais encargos trabalhistas, benefícios, obrigações sociais e previdenciárias em obediência ao fiel cumprimento das Leis Trabalhistas e Legislação pertinente, eximindo a CONTRATANTE de quaisquer ônus.

3.2.10. A CONTRATADA será obrigada a proceder os exames audiométricos completos semestralmente e os demais exames no periódico anual a todos os seus empregados, atendendo às exigências da Convenção Coletiva de Trabalho e/ou legislação vigente.

3.2.11. A CONTRATADA será inteiramente responsável perante a justiça por acidentes envolvendo o seu pessoal, bem como danos a terceiros, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.2.12. A Central de Relacionamento com o Cliente deverá prestar serviços de atendimento aos mesmos, fornecendo informações dispostas nos "scripts", acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações no Sistema Comercial (Gestão de Relacionamento com o Cidadão).

3.2.13. Os **serviços de atendimento humano** prestados pela CONTRATADA **compreendem as atividades descritas nos itens a seguir**, observando procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

**- Teleoperadores (as) / Atendentes:**

- a) Atender as ligações transferidas da URA (Unidade de Atendimento Audível);
- b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos "scripts" (resposta padrão), elaboradas pela CONTRATANTE antes de entrarem em vigor, previamente avisadas à CONTRATADA;
- c) Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelos Municípios/Clientes nos sistemas receptivos da Central de Relacionamento;
- d) Efetuar a transferência das ligações para árvore da URA conforme necessidade;
- e) Efetuar o retorno (ligações ativas) aos Municípios/Clientes quando necessário;
- f) Efetuar ligações informativas, (ligações ativas) conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante "scripts" (roteiro) predeterminados por esta.

**- Os Líderes também deverão:**

- g) Acompanhar os Teleoperadores/Atendentes nas atividades diárias;
- h) Interceder nos atendimentos quando alguma anormalidade for detectada;
- i) Acionar o plantão da DAE nas emergências;

**- Compete aos Supervisores, além das atividades relacionadas aos Líderes (itens "g", "h" e "i"):**

- j) Emitir e analisar relatórios de atendimentos;
- k) Fazer a interface entre o Gestor da DAE e a equipe de Teleoperadores (as).

## **Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

(Obs.: poderão realizar as atividades descritas nos itens de “a” a “f”, a fim de suprir eventual necessidade).

3.2.14. A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação.

3.2.15. O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo, sendo necessária a referida qualificação de todos os Teleoperadores/Atendentes e Líderes para as duas tarefas.

3.2.16. As respostas padrão utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento serem atualizadas, excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade desta avisar a CONTRATADA de tais alterações.

3.2.17. A CONTRATADA deverá providenciar, para todos os seus funcionários disponibilizados na prestação dos serviços contratados, uniformes e crachás de identificação com sua logomarca, e estes passarão por aprovação da DAE S.A.

3.2.18. Os funcionários da CONTRATADA deverão trabalhar vestidos com uniforme completo e sempre identificados por crachá colocado de forma visível.

### **3.3. Do Treinamento**

3.3.1. Após a homologação deste certame, e assinatura do contrato, a CONTRATADA, deverá iniciar o treinamento aos seus Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores, a ser ministrado por seus responsáveis (Gestor / RH) e apresentar a certificação da capacitação, que deverá abordar os seguintes itens:

- a) Contextualização sobre Call Center;
- b) Técnicas e habilidades sobre comunicação falada e escrita - na abordagem por telefone;
- c) Técnicas e padrões de atendimento telefônico;
- d) Conhecimento dos recursos de hardware, software e telefonia que compõem uma P.A.;
- e) Legislação vigente sobre Call Center e código de ética do setor, bem como noções do sigilo profissional e de segurança da informação.
- f) Supervisão de operação de Call Center;
- g) Básico em Gestão de Pessoas.

3.3.2. A CONTRATANTE será responsável pelo treinamento dos Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores quanto aos serviços prestados pela DAE S.A. à população, utilização do Sistema Comercial, Regulamento de Serviços, e outros. O treinamento será realizado envolvendo todos os setores para qual a Central de Relacionamento com o Cliente prestará atendimento à população.

3.3.3. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar os treinamentos estipulados nos subitens anteriores, bem como fornecer os materiais necessários a realização do mesmo, o qual poderá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE.

### **3.4. Da infraestrutura para execução do trabalho**

3.4.1. Deverá ser utilizada a infraestrutura de Central de Relacionamento com o Cliente, instalada e disponibilizada na sede da DAE S/A, no município de Jundiaí - SP, para realizar o atendimento aos

## **Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

cidadãos, com registro e acompanhamento de informações e problemas relacionados com a rede de fornecimento de água e coleta de esgoto, dentre outros.

3.4.2. A infraestrutura da Central de Relacionamento instalada e que será de uso dos Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores para as tarefas estabelecidas no presente objeto compreende:

- Sistema de telefonia informatizada, com *head set*, para processamento de ligações ativas e receptivas;
- Sistema Comercial para registro e acompanhamento das solicitações feitas pelos clientes;
- Banco de Documentos para consulta e fornecimento de informações aos clientes, referentes aos serviços e procedimentos prestados pela DAE S.A.

3.4.3. A estrutura e os equipamentos necessários para disponibilização dos serviços de que trata o objeto deste contrato, incluindo todo o custo com a telefonia e ligações, são de responsabilidade da CONTRATANTE e estarão disponíveis na data de início efetivo do atendimento.

### **4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.1. O início dos serviços será imediatamente após o recebimento da Ordem de Serviço, emitida pela DIC (Diretoria Comercial).

4.2. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminarem em sua habilitação e qualificação na fase da licitação.

4.3. Reparar, corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

4.4. A CONTRATADA deverá manter os profissionais, quando em horário de trabalho, uniformizados e identificados. Os uniformes deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

4.5. A CONTRATADA deverá empregar, na execução do ajuste, bem como na manutenção e nas atividades dele decorrentes, pessoal idôneo, devidamente habilitado, dele exigindo perfeita disciplina e urbanidade no tratamento com o público em geral, devendo substituir no prazo de até 10 (dez) dias, quando solicitado pela DAE S.A., pessoal considerado desqualificado aos serviços.

4.6. A CONTRATADA exercerá a fiscalização dos seus empregados, substituindo imediatamente qualquer profissional cujo desempenho ou conduta, incluindo a avaliação da qualidade do atendimento (pesquisa após atendimento), sejam considerados pela CONTRATANTE como inconvenientes para a prestação dos serviços.

4.7. A CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição de qualquer profissional, sempre que houver o afastamento do serviço, a qualquer título.

4.8. Cuidar para que seus funcionários obedeçam às Normas e Regulamentos disciplinares baixados pela DAE S.A., sendo considerada infração contratual toda e qualquer conduta incompatível e inconveniente com o serviço prestado, quer seja durante o serviço ou fora dele.

4.9. Diligenciar permanentemente no sentido de preservar e manter a DAE S.A. à margem de todas as reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, referentes aos serviços.

4.10. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas e previdenciários respectivos, recolhendo todos os tributos devidos por lei, dentro dos prazos estabelecidos.

4.11. A CONTRATADA deverá providenciar treinamentos/reciclagens para todos os seus funcionários, a qualquer tempo, sempre que houver necessidade ou a pedido da CONTRATANTE.

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

- 4.12. A contratada deverá se responsabilizar pelos uniformes, crachás, documentação completa dos funcionários.
- 4.13. Todas as despesas decorrentes direta ou indiretamente da execução destes serviços, tais como remunerações, encargos sociais, benefícios, insumos, tributos e demais gastos, sendo neles incluídos contratação e demissão de funcionários, transporte, alimentação, uniformes e seus complementos, além de treinamento e/ou reciclagem, dentre outras, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.14. Exercer controle sobre a assiduidade e pontualidade de seus empregados.
- 4.15. Responsabilizar-se, ressarcindo todo e qualquer dano a DAE JUNDIAÍ ou a terceiros, em decorrência de ação ou omissão de seus empregados.
- 4.16. Fornecer crachá nominal de identificação, de acordo com os padrões definidos pela CONTRATANTE.
- 4.17. Comprovar mensalmente o recolhimento das guias de contribuições sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última competência vencida, relativo aos empregados colocados à disposição da CONTRATANTE, nos serviços contratados.
- 4.18. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados acidentados, ou com mal súbito, por meio de seus representantes.
- 4.19. A CONTRATADA deverá cumprir a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria correspondente.
- 4.20. Em caso de ocorrer uma contingência (Por exemplo: falta de transporte público coletivo devido a greve), a CONTRATADA deverá tomar as ações para garantir uma equipe de atendimento de no mínimo 50% da quantidade de posições utilizadas, durante o período que perdurar o problema.
- 4.21. A CONTRATADA não poderá transferir a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratado.
- 4.22. A CONTRATADA deverá fornecer e manter RELÓGIO PONTO DIGITAL no local de trabalho, para registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e pontualidade dos profissionais.
- 4.23. Os períodos de treinamento dos colaboradores não deverão ser considerados para faturamento.
- 4.24. A contratada deverá enviar a Gerência de Segurança do Trabalho, antes do início da prestação dos serviços, as cópias dos documentos relacionados abaixo:
- a) Apresentar, por ocasião da assinatura do contrato, a relação nominal dos empregados na execução dos serviços, acompanhada de cópia autenticada das fichas de registro com chancela do Ministério do Trabalho de todos os funcionários que estarão à disposição para execução do contrato;
  - b) Ficha de registro dos funcionários, com foto, data de admissão e função dos mesmos, atualizada;
  - c) CTPS do funcionário, com foto, data de admissão e função do mesmo, atualizada;
  - d) Relação de empregados (RE) e respectivas funções;
  - e) Cópia de recibo de entrega de Uniforme e EPI/EPC, individual c/ assinatura do funcionário, inclusive recibo de que o funcionário recebeu treinamento quanto ao uso correto de EPI/EPC (Nome do funcionário, CA do produto, data da entrega, validade, data da devolução);
  - f) Apresentar Ordens de Serviço e Análise Preliminar de Riscos, conforme preceitua a NR 01, de cada funcionário, bem como a comprovação de seu treinamento;
  - g) Apresentar avaliações de proteções de máquinas, conforme preceitua as NR's 10 e 12;
  - h) PPRA, referente à atividade a ser desenvolvida pelos funcionários na contratada, conforme

**Pregão Presencial nº 054/2018 - Processo nº 5.337/2018 - Edital de 04/12/2018 (RETIFICADO)**

preceitua a NR 9;

- i) PCMSO, conforme preceitua a NR 7;
- j) ASO (atestado de saúde ocupacional) dos funcionários, válidos. Constando aptidão para trabalho em altura, espaço confinado e eletricidade, se o caso;
- k) PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário) – término da obra – antes do último pagamento;
- l) Em caso de acidente do trabalho, a Contratante deverá receber, obrigatoriamente, cópia da CAT (Comunicação de Acidente do Trabalho), registrado no INSS, em até 48 (quarenta e oito) horas do ocorrido. Acidente do Trabalho entende-se, também, o de Trajeto/Percurso;

4.25. Documentação a ser entregue para o gestor do contrato, antes da primeira medição:

- a) Cartão de ponto do funcionário, devidamente assinado;
- b) Recibo de compra do vale transporte, bem como da sua entrega aos funcionários;
- c) Recibo de compra da cesta básica, bem como da sua entrega aos funcionários;
- d) Folha de pagamento da obra/serviço (ou holerites);
- e) Rescisão Contratual, quando houver, e cópia do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário). Para os casos de rescisão inferior a 01 ano, a empresa deverá enviar cópia do termo e o comprovante de depósito;
- f) Documentação de contratação de novos funcionários, conforme entregue antes do início da obra/serviço (se houver);
- g) Cópia GFIP/ SEFIP específica para serviço prestado a DAE S/A;
- h) Guia de Protocolo de conectividade Social;
- i) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social.

## **5. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

5.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, após o recebimento da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por períodos subsequentes até o limite da Lei, mediante Termo Aditivo, desde que demonstrado o interesse público e a critério da CONTRATANTE.