

EDITAL Nº 012/2012

CONCORRÊNCIA - CESAN

Pelo presente **EDITAL DE CONCORRÊNCIA**, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, torna público para conhecimento dos interessados que receberá às **09:00 horas do dia 22 (vinte e dois) de maio de 2012 (dois mil e doze)**, na sala de reuniões da **CESAN**, situada na **Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro – Edfº. BEMGE, Vitória-ES**, documentação e propostas para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO**, obedecendo rigorosamente às especificações técnicas, instruções e anexos que integram o presente Edital de **CONCORRÊNCIA**.

Os **SERVIÇOS** ora licitados objetivam atender à solicitação da **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE** da **CESAN**, devidamente autorizados pela autoridade competente, e serão contratados sob a forma de execução indireta e no regime de **"EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO"**, através do tipo de licitação **"MENOR PREÇO GLOBAL"**.

Esta **CONCORRÊNCIA** é regida pela Lei nº 8.666, de 21/06/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, a Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006 e o Decreto nº 2060-R, de 20/05/2008.

SEÇÃO 1
CONDIÇÕES GERAIS DO EDITAL

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 A **CESAN** fornecerá aos interessados, além do Edital e seus anexos, outros elementos que, a seu critério, sejam considerados indispensáveis ao pleno conhecimento desta **CONCORRÊNCIA**.
- 1.2 Esclarecimentos de dúvidas sobre os documentos desta **CONCORRÊNCIA** serão atendidos mediante solicitação por escrito através de carta, fax ou e-mail até 05 (cinco) dias úteis antes da data marcada para a entrega das propostas. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados para o seguinte endereço:

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ENDEREÇO : Av. Governador Bley, nº 186, 3º andar, Edif. BEMGE, Centro.

CIDADE : Vitória - Estado do Espírito Santo.

CEP. : 29010-150

TELEFONE : 0XX (27) 2127-5119 / 2127-5409 - **FAX:** 0XX (27) 2127-5151 - **E-MAIL:** licitacoes@cesan.com.br.

EDITAL CONCORRÊNCIA - CESAN

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

- a - A **CESAN** responderá às questões formuladas através de carta, fax ou e-mail dirigido a todos os interessados que tenham adquirido os documentos da **CONCORRÊNCIA**, apresentando a pergunta formulada e sua respectiva resposta, até 03 (três) dias úteis antes da data marcada para apresentação das propostas.
- b - Não serão levadas em consideração pela **CESAN**, tanto na fase de classificação como na fase posterior à adjudicação dos **SERVIÇOS**, quaisquer consultas, pleitos ou reclamações que não tenham sido formulados por escrito e devidamente protocolados. Em hipótese alguma serão aceitos entendimentos verbais entre as partes.
- 1.3 A **CESAN** poderá introduzir aditamentos, modificações ou revisões nos presentes documentos da **CONCORRÊNCIA**, caso em que procederá sua divulgação através dos meios de comunicação utilizados nesta licitação, bem como encaminhará o inteiro teor das alterações a todos os interessados que tenham adquirido os documentos desta **CONCORRÊNCIA** através de carta, fax ou e-mail, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando inquestionavelmente a alteração não afetar a formulação da proposta.
- 1.4 Não serão consideradas propostas apresentadas após a hora e data convencionadas para a abertura das mesmas, bem como propostas feitas por fax ou telegrama, sendo que o horário a ser considerado pela Comissão será o do relógio protocolo da **CESAN**, localizado na **Galeria do Edif. BEMGE, na Av. Governador Bley, 186, Centro, Vitória - ES.**
- 1.4.1 Os envelopes "A" e "B", conforme subitem 3.1, somente serão recebidos através de via postal, desde que estejam à disposição da Comissão de Licitação no **DIA, HORA e LOCAL** determinados no ato convocatório.
- 1.5 A **CESAN** poderá revogar a presente licitação por interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, total ou parcialmente, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 1.6 Caso as datas previstas para realização de eventos da **CONCORRÊNCIA** sejam declaradas feriado ou ponto facultativo, e não havendo retificação de convocação, aqueles eventos serão realizados no primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e hora previstos.
- 1.7 As propostas deverão ser elaboradas com observância das condições expressas nesta **CONCORRÊNCIA** e seus anexos.
- 1.8 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Licitação, podendo o Presidente desta convocar empregados da **CESAN** para assessorar a referida Comissão no julgamento das propostas.

2. CONDIÇÕES GERAIS PARA HABILITAÇÃO

- 2.1 Para atendimento dos objetivos desta **CONCORRÊNCIA**, as proponentes não poderão subcontratar outras empresas para a execução de parte dos **SERVIÇOS**.
- 2.2 A **CESAN não aceitará proposta apresentada por consórcio** ou grupo de firmas ou qualquer outra modalidade de interdependência entre as firmas licitantes.
- 2.3 Não será admitida a participação nesta **CONCORRÊNCIA** de firmas que:
- a) Estejam cumprindo pena de suspensão temporária de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a **CESAN**;
- b) Declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a **CESAN**;
- c) Entre seus dirigentes, gerentes, sócios, responsáveis e técnicos, haja alguém que seja empregado ou dirigente da **CESAN**;
- d) Autor do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

- e) Empresa isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;
 - f) Cujos sócios ou diretores pertençam, simultaneamente, a mais de uma firma.
 - g) Hipóteses do art. 9º da Lei nº 8.666/93 e alterações.
- 2.4 É facultada à Comissão de Licitação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentação ou informações que deveriam constar originalmente da proposta.

3. PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 3.1 As propostas deverão ser apresentadas em 02 (dois) envelopes lacrados, os quais deverão conter as seguintes indicações:

a - No centro dos 02 (dois) envelopes:

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL
ENDEREÇO : Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Edif. BEMGE
CIDADE: Vitória - Estado do Espírito Santo
CEP: 29010-150

b- No canto superior esquerdo a identificação de cada envelope como segue:

ENVELOPE "A" - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO
EDITAL DE CONCORRÊNCIA - CESAN Nº 012/2012
NOME DA PROPONENTE.....
ENVELOPE "B" - PROPOSTA DE PREÇOS
EDITAL DE CONCORRÊNCIA - CESAN Nº 012/2012
NOME DA PROPONENTE.....

Caso de envio dos ENVELOPES "A" e "B", os mesmos deverão conter a seguinte mensagem:

ATENÇÃO
OS DOCUMENTOS SÓ PODERÃO SER ABERTOS PELA COMISSÃO
PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL.

- 3.2 Solicitamos que todos os documentos e elementos da documentação de habilitação e das propostas contidos nos envelopes "A" e "B" sejam apresentados, preferencialmente, datilografados ou impressos em impressoras matriciais ou laser, perfeitamente legíveis, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datados e assinados por seus emissores em uma das seguintes formas: em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou autenticados por qualquer um dos empregados da **CESAN** que integram a Comissão de Licitação, ou que tenha sido designado formalmente para tal ou ainda através de publicação em órgão da Imprensa Oficial.

4. RECEBIMENTO DO ENVELOPE "A"- DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO E DO ENVELOPE "B"- PROPOSTAS DE PREÇOS

- 4.1 No dia, hora e local estabelecidos nesta **CONCORRÊNCIA**, a Comissão de Licitação instalará a sessão pública para o recebimento dos Documentos para Habilitação e Propostas, envelopes "A" e "B", e eventual abertura das propostas, obedecendo à seguinte ordem de trabalho:

- a) Identificação pessoal dos representantes legais ou prepostos das empresas licitantes, devidamente credenciados, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste **Edital**, inclusive com poderes para exercer o direito de preferência estabelecido na Lei Complementar 123/2006, caso queira exercê-lo. Serão admitidos, no máximo, 02 (dois) representantes credenciados por empresa;
- b) Recebimento dos envelopes "A" e "B", atendidas as exigências do subitem 3.1. Os envelopes "B", lacrados, serão rubricados pelos Membros da Comissão de Licitação e pelos licitantes presentes.

OBSERVAÇÃO:

A falta da credencial não constitui motivo para inabilitação da licitante, ficando porém o licitante não credenciado impedido de manifestar-se no processo licitatório em nome da representada, inclusive quanto ao exercício do direito de preferência.

4.2 ENVELOPE "A" - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

- a) Os envelopes "A" contendo os documentos de habilitação serão abertos e uma via do seu conteúdo será rubricada pelos Membros da Comissão de Licitação e pelos licitantes presentes;
- b) A Comissão de Licitação examinará os documentos constantes dos envelopes "A", julgando liminarmente inabilitados os proponentes cujos documentos não atendam ao estabelecido no Item 3 – Documentos que Compõem a Proposta a ser Apresentada das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** deste Edital, devolvendo-lhes, fechados, os envelopes "B", desde que não haja recurso, ou após a denegação deste;
- c) Não havendo inabilitação de qualquer proponente, a reunião de abertura dos envelopes "B" poderá ser realizada no mesmo dia. Caso tal não ocorra, a Comissão estabelecerá o dia, hora e local da nova reunião;
- d) Havendo inabilitação de alguma proponente, poderão ser adotados dois procedimentos:
 1. Estando ausente representante de alguma licitante, a sessão será suspensa para cumprimento do prazo recursal, conforme previsto no item 12 das **CONDIÇÕES GERAIS** deste Edital.
 - 1.1 Neste caso, se houver desistência expressa e formal do licitante de interpor recurso, a sessão poderá prosseguir, fazendo-se registrar o fato em ata da sessão, procedendo-se à devolução do envelope "B", fechado, contra recibo ou via "AR".
 2. A licitante dispõe-se a apresentar recurso, oportunidade em que serão observados os procedimentos constantes do item 12 das **CONDIÇÕES GERAIS** deste Edital.
 3. Esgotados os procedimentos recursais e persistindo a inabilitação, a firma inabilitada terá sua respectiva proposta, envelope "B", devolvido fechado, contra recibo.

4.3 ENVELOPE "B" - PROPOSTA DE PREÇOS

- 4.3.1 As disposições quanto ao credenciamento dos representantes, número de representantes credenciados e rotina para exame das propostas são as mesmas estabelecidas para a sessão de recebimento das propostas e abertura dos envelopes "A".
- 4.3.2 No dia, hora e local previamente designados, reunir-se-ão a Comissão de Licitação e os licitantes habilitados, em sessão pública, para abertura dos envelopes "B", devendo ser obedecida a seguinte ordem de trabalho:
 - a) Verificação da autenticidade dos envelopes "B";
 - b) Abertura dos envelopes "B", oportunidade em que os membros da Comissão de Licitação e as proponentes rubricarão todas as primeiras vias dos documentos neles contidos.
- 4.3.3 Das reuniões de recepção de documentos e de propostas e de abertura das propostas serão lavradas atas circunstanciadas que mencionarão todos os proponentes, com a transcrição dos respectivos preços globais, registradas as reclamações e impugnações feitas e as demais ocorrências que interessarem ao julgamento da **CONCORRÊNCIA**. A ata será assinada pelos Membros da Comissão de Licitação e pelos representantes das proponentes.

5. ADJUDICAÇÃO

- 5.1 Após a homologação do resultado da licitação pela **CESAN** a adjudicação dos **SERVIÇOS** objeto desta **CONCORRÊNCIA** se efetivará através de **CONTRATO** a ser firmado com a firma vencedora, de acordo com o modelo constante no **ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO**, deste Edital, que define os direitos e obrigações da **CESAN** e da **CONTRATADA** e do qual fazem parte esta **CONCORRÊNCIA** e seus anexos, independentemente de transcrição.
- 5.2 A empresa vencedora será convocada pela **CESAN**, por escrito, para a assinatura do respectivo **CONTRATO** no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data da convocação, oportunidade em que se obriga a apresentar, devidamente revalidados, os documentos descritos nas letras "b" a "d" do subitem 3.1.1 das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** deste Edital que tenham tido os seus prazos de validade expirados. Se esta não aceitar ou não retirar o instrumento contratual no prazo estabelecido, a **CESAN** poderá convocar, na ordem de classificação, as licitantes remanescentes para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, ou revogar a licitação, independentemente das sanções administrativas previstas nos artigos 81 e 87 da Lei 8.666, de 21.06.93 e suas alterações.
- 5.3 Até **05 (cinco) dias** após a data da emissão da **Ordem de Início de Serviços – OIS**, a **CONTRATADA** se obriga a apresentar ao Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN**, a caução de garantia de execução do **CONTRATO**, devendo a unidade responsável pela Fiscalização acompanhar o recebimento e encaminhar para análise da Coordenadoria de Assuntos Jurídicos.

6. MEDIÇÕES, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E TRIBUTAÇÃO

- 6.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco Real, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN**, de Notas Fiscais em 02 (duas) vias, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.

- 6.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente, e a documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, etc.) deverá ser entregue e protocolada na **CESAN**, obrigatoriamente até o dia 25 corrente, para pagamento em 30 dias.
- 6.2.1 As notas fiscais emitidas e protocoladas na **CESAN** após esta data, terão seus pagamentos postergados para o mês subsequente ao previsto.
- 6.3 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0)
- 6.3.1 Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.
- 6.3.2 Os endereços e os CNPJ's da **CESAN** para cada município constam na planilha "Endereços e CNPJ's Unificadores" constante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS – RELAÇÃO DAS FILIAIS DA CESAN – ENDEREÇO E CNPJ's UNIFICADORES**, deste Edital.
- 6.4 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
- 6.5 Para apresentação de "**Notas Fiscais de venda mercantil**" (fornecimento de produtos), a **CESAN** irá promover a verificação do destaque a título de ICMS.
- 6.5.1 Pelo fato da **CESAN** não ser contribuinte deste tipo de tributo, as notas fiscais deverão possuir destaque de ICMS com alíquota interna de cada Estado de emissão. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no SuperSimples Nacional este destaque é vedado.
- 6.5.2 Produtos que possuem alíquota ou base de cálculo diferenciada para efeito de ICMS devem ser emitidas com registro da base legal que prevê o benefício fiscal no corpo da nota, e quando possível de cópia do referido ato legal;
- 6.6 Para apresentação de "**Notas Fiscais de Serviço**" ou Notas Fiscais Conjunta (produtos e serviços), a **CONTRATADA** deve emitir uma nota separada para cada município de realização dos serviços. Os endereços e os CNPJ's da **CESAN** para cada município constam na planilha "**Relação das Filiais da CESAN – Endereços e CNPJ's Unificadores**" constante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital.
- 6.6.1 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a **CESAN** fará as retenções de:
- 6.6.1.1 **IR** a alíquota de 1,5% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme lista de serviços do RIR/99. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no SuperSimples Nacional esta retenção não será realizada;
- 6.6.1.2 **PIS/COFINS/CSLL** a alíquota de 4,65% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme serviços previstos na IN SRF nº459/04;
- OBS.:** A retenção de PIS/COFINS/CSLL poderá ser realizada inclusive em pagamentos inferiores a R\$5.000,00 (cinco mil reais), conforme permite o novo código civil (Lei 10.406/2002) através dos art. 421 ao 435. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no SuperSimples Nacional esta retenção não será realizada.
- 6.6.1.3 **ISSQN** para os devidos municípios a alíquota prevista em legislação municipal, para os serviços listados no inciso II do parágrafo 2º do art. 6º da Lei Complementar nº116/2003.
- 6.6.1.3.1 Caso seja discriminado no corpo da nota fiscal valores separados referente a mão de obra, materiais e/ou equipamentos utilizados na execução dos serviços, a base de cálculo do referido ISSQN poderá ser reduzida conforme legislação municipal vigente.
- 6.6.1.4 **INSS** a alíquota de 11% (onze por cento) do valor bruto de cada nota fiscal para a seguridade social, em atendimento à legislação pertinente, quando ocorra cessão de mão de obra ou empreitada.
- 6.6.1.4.1 Caso seja discriminado no corpo da nota fiscal valores separados referente a utilização de materiais e/ou equipamentos na execução dos serviços, conforme art. 126 da Instrução Normativa nº971/2009, a **CESAN** fará a retenção de 11% (onze por cento) sobre:
- I. O percentual previsto na cláusula de condições específicas: "fórmula de reajuste e composição do contrato" (aplicado sobre o valor bruto dos serviços), em obediência ao art. 121, da Instrução Normativa nº971/2009 da Previdência Social, ou;
- II. Na falta do percentual previsto na alínea "I", 50% (cinquenta por cento) do valor bruto dos serviços, em obediência ao Inciso I, do art. 122, da Instrução Normativa nº971/2009 da Previdência Social.
- 6.6.1.4.2 Caso a **CONTRATADA** seja sociedade cooperativa ou pessoa jurídica isenta (art. 149 da IN INSS 971/2009) esta retenção não será realizada.
- 6.6.1.4.3 Quando da emissão da nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção a título de "**RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL**", nas condições do parágrafo 6.6.1.4 ou 6.6.1.4.1, quando pertinente.
- 6.6.1.4.4 O destaque do valor retido deverá ser demonstrado após a descrição dos serviços prestados, como parcela dedutível apenas para produzir efeito no ato da quitação da nota fiscal, ou seja, não deverá ser deduzida do valor do respectivo documento, devendo ser apenas um simples destaque a fim de que não se altere a base de cálculo de qualquer tributo que incida sobre o valor bruto.

- 6.6.1.4.5 Ao efetuar o recolhimento do valor retido, a **CESAN** poderá encaminhar cópia da GPS à **CONTRATADA** após solicitação formal.
- 6.6.1.4.6 A Divisão de Contratos e Convênios da **CESAN** poderá alterar as condições estabelecidas para retenção de INSS em casos excepcionais, quando o serviço for prestado na área de construção civil, ou quando este ferir a legislação tributária em vigor.
- 6.6.2 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos federais, o pagamento das notas fiscais ficam condicionados, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.
- 6.7 Os pagamentos de notas fiscais de serviço (ou conjunta), ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:
- a) Certidão Negativa de Débitos Federais (Conjunta SRF e PGFN), em todas as medições;
 - b) CND do INSS, em todas as medições;
 - c) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições;
 - d) Declaração de optante pelo SuperSimples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008;
 - e) Cópia da Guia de Recolhimento do ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza) referente ao mês anterior ao de execução do serviço objeto da contratação de cada município envolvido. Se a referida guia não for individual, deve-se apresentar também uma planilha de base de cálculo onde deve constar a(s) nota(s) fiscal (is) emitida(s) contra a CESAN. Quando da emissão da última nota fiscal, deverá ser apresentada a guia do próprio mês de execução dos serviços.
- OBS.: Se a nota fiscal se enquadrar em serviço passível de retenção total a título de ISSQN a contratada fica desobrigada da apresentação da cópia do Recolhimento do referido tributo.**
- f) Anotação de Responsabilidade Técnica - ART CREA quitada, na primeira medição apenas, e quando pertinente;
- OBS.: A ART deverá ter a sua data de emissão condicionada ao efetivo início da execução dos serviços.**
- g) Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS;
 - h) GFIP/RE, devidamente quitada do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços;
 - i) Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP;
 - j) Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento;
 - k) Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição;
 - l) Certidão de matrícula CEI para obras civis, quando pertinente;
- 6.8 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.
- 6.9 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do contrato.
- 6.10 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de multa de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos das multas de mora serão efetuadas pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.
- 6.11 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observado a legislação vigente.
- 6.12 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
- 6.12.1 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.
- 6.13 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela **CESAN**, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 6.14 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.

- 6.15 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos **SERVIÇOS** objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como **RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA**, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- 6.16 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.

7. CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 A caução de garantia de execução do **CONTRATO** tem por objetivo oferecer garantia à **CESAN** quanto ao fiel cumprimento, pela **CONTRATADA**, de todas as obrigações direta ou indiretamente vinculadas ao **CONTRATO** a ela adjudicado.
- 7.2 Até **05 (cinco) dias** após a data da emissão da **Ordem de Início de Serviços – OIS**, a **CONTRATADA** apresentará a caução de garantia de execução do **CONTRATO** no valor equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor global do instrumento contratual, nas seguintes modalidades: Depósito Bancário, Seguro-Garantia ou Fiança Bancária.
- 7.2.1 Sempre que houver acréscimo de valor ou concessão de reajuste, deverá ser feito o correspondente reforço de garantia.
- 7.2.2 A proponente vencedora estará sujeita à prestação de garantia adicional, caso o valor de sua proposta esteja enquadrada no disposto no parágrafo 2º do artigo 48 da Lei 8.666/93 com a nova redação da Lei 9.648, de 27/05/98.
- 7.3 O valor da caução e o seu prazo de validade deverão estar permanentemente atualizados até a expedição do Termo de Recebimento Definitivo dos **SERVIÇOS**.
- 7.4 A caução de garantia de execução do **CONTRATO** será restituída mediante requerimento da **CONTRATADA**, após a expedição do Termo de Recebimento Definitivo dos **SERVIÇOS**.
- 7.5 Na hipótese da caução de garantia ser prestada mediante Carta Fiança Bancária, esta deverá ser apresentada com firma reconhecida e conter a expressa renúncia aos benefícios referidos nos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei 10.406/2002 - CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO. Preferencialmente, o Banco fiador deverá ter filial em Vitória, Estado do Espírito Santo.
- 7.6 Havendo prorrogação de prazo formalmente admitida pela **CESAN**, deverá a **CONTRATADA** reapresentar quaisquer das modalidades de garantia previstas neste Edital e por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, retendo a **CESAN** dos créditos da **CONTRATADA**, enquanto não efetivada tal garantia, o valor a ela correspondente.
- 7.7 Na hipótese de a caução de garantia ser apresentada sob a forma de seguro garantia, vigorarão as regras constantes das letras “a”, “b”, “c” e “d” das observações do **MODELO DE CARTA FIANÇA BANCÁRIA**, integrante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital, além daquelas estabelecidas pelo IRB – Instituto de Resseguros do Brasil.
- 7.7.1 O prazo mínimo de validade da Carta de Fiança Bancária corresponderá ao prazo global do **CONTRATO**, nos termos do que dispõe o subitem 6.2 das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**, deste Edital.

8. CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 Todos os **SERVIÇOS** em desacordo com as especificações técnicas, assim como as falhas e/ou vícios de construção verificadas no ato do seu recebimento, de responsabilidade da **CONTRATADA**, deverão ser refeitos. Neste caso, o prazo para recuperação daquelas falhas será determinado pela **CESAN** e sua inobservância implicará aplicação das penalidades previstas nesta **CONCORRÊNCIA**.
- 8.2 A eventual reprovação dos **SERVIÇOS** em qualquer fase de sua execução não implicará alteração dos prazos nem eximirá a **CONTRATADA** da aplicação das multas contratuais.
- 8.3 Os prazos de início de etapas de execução e de conclusão admitem prorrogação, mantidas as demais cláusulas do **CONTRATO** e assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, devendo ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da **CESAN**, desde que ocorra algum dos seguintes motivos:
1. Alteração do projeto ou especificações pela **CESAN**;
 2. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do **CONTRATO**;
 3. Interrupção da execução do **CONTRATO** ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da **CESAN**;
 4. Aumento das quantidades inicialmente previstas neste Edital, nos limites previstos no Item 11;
 5. Impedimento de execução do **CONTRATO** por fato ou ato de terceiro, reconhecido pela **CESAN** em documento contemporâneo à sua ocorrência;
 6. Omissão ou atraso de providências a cargo da **CESAN**, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente impedimento ou retardamento na execução do **CONTRATO**, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

OBSERVAÇÕES:

1. Nenhuma parte será responsável para com a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.
 2. Enquanto perdurarem os motivos de força maior ou caso fortuito, cessarão os deveres e responsabilidades de ambas as partes em relação aos **SERVIÇOS** contratados.
- 8.4 Se a **CONTRATADA** ficar temporariamente impossibilitada, total ou parcialmente, por motivo de força maior, de cumprir com seus deveres e responsabilidades relativos aos **SERVIÇOS** contratados, deverá comunicar por escrito e no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a existência daqueles motivos, devidamente comprovados, indicando a alteração de prazo pretendida.
- 8.5 O comunicado sobre força maior será julgado à época do seu recebimento com relação à aceitação ou não do fato alegado, podendo a **CESAN** constatar a sua veracidade.
- 8.6 Constatada a interrupção da execução dos **SERVIÇOS** por motivo de força maior, o prazo estipulado no **CONTRATO** deverá ser prorrogado pelo período razoavelmente necessário à retomada dos **SERVIÇOS**.
- 8.7 Qualquer dúvida com respeito a esta prorrogação de prazos será esclarecida e devidamente acordada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**, visando encontrar a melhor solução para ambas as partes. Entretanto, se a retomada dos **SERVIÇOS**, por motivo de força maior, demandar prazo superior a 15 (quinze) dias, a **CESAN** poderá rescindir o **CONTRATO** ou cancelar parte dos **SERVIÇOS**, tudo mediante comunicação por escrito à **CONTRATADA** e através do Termo Aditivo ao **CONTRATO**. Mediante tal rescisão ou cancelamento, a **CESAN** poderá, a seu critério, contratar a execução dos **SERVIÇOS** necessários ao cumprimento do objetivo do **CONTRATO**, de maneira e forma que lhe parecer mais adequada, observada a legislação vigente.
- 8.8 Os **SERVIÇOS** somente serão recebidos pela **CESAN** após o atendimento de todas as condições estabelecidas neste Edital e nos demais documentos que o integram, observado o disposto na **Norma Interna CESAN OP/062/96 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**, constante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital.
- 8.9 A assinatura do **Termo de Recebimento Definitivo** não implicará eximir a **CONTRATADA** das responsabilidades e obrigações a que se refere o Código Civil Brasileiro.
- 9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 9.1 As sanções administrativas decorrentes de inadimplência das obrigações contratuais encontram-se disciplinadas na legislação que rege esta licitação.
- 9.2 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:
- a) Fixa-se a multa de mora em **0,3% (três décimos por cento)** por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não executado pelo particular, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
 - b) A multa moratória será aplicada até o limite de 10 (dez) dias úteis. Ultrapassado esse prazo sem que o particular regularize seu atraso injustificado, poderá a **CESAN** rescindir o contrato e cumulativamente aplicar as penalidades previstas no item 9.3;
 - c) A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e/ou aplique outras sanções.
- 9.3 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:
- a) Advertência por escrito;
 - b) multa compensatória, no montante de **10% (dez por cento)** a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não executado pelo particular, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
 - c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**;
 - d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a **CESAN** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea "c".
- 9.3.1 As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" deste item poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.
- 9.4 Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela **CESAN** poderão ser descontados/retidos dos valores devidos ao licitante contratado, ou poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada, se houver.
- 9.5 Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, poderá a **CESAN** promover a cobrança judicial da diferença.
- 9.6 As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório.

10. RESCISÃO

- 10.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93, e suas posteriores alterações.

11. SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 11.1 A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **CONTRATO**, desde que dentro do escopo contratado, atualizado nos termos da Lei.
- 11.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 11.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual, conforme disposto na Resolução nº 5.304/2011, de 14/09/2011, da Diretoria da **CESAN**.
- 11.3 No caso de supressão dos **SERVIÇOS**, se a **CONTRATADA** já houver adquirido materiais para aplicação nos mesmos antes do recebimento da Ordem de Supressão, pagar-lhe-á a **CESAN**, exclusivamente, os valores de tais materiais pelos preços de aquisição, regularmente comprovados, os quais passarão à propriedade da **CESAN**.

12. RECURSOS

- 12.1 Conforme estabelecido no art. 109 da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações.

13. FISCALIZAÇÃO

- 13.1 A Fiscalização poderá a qualquer tempo, solicitar a substituição de pessoas da equipe da **CONTRATADA**, mediante justificativa, devendo o atendimento ser feito no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.
- 13.2 Quando do recebimento das notas fiscais, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação prevista na cláusula de pagamento, que constará de:
- a) Verificação da data de emissão e de validade do CND do INSS, do CRF do FGTS, e da certidão conjunta da SRF/PGFN;
 - b) Verificação da data do comprovante de inscrição da **CONTRATADA** no Cadastro do ISS (Imposto sobre Serviços) no(s) Município(s) onde os serviços serão executados.
 - c) Verificação da Guia de Recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), se relativa ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos serviços e se devidamente quitada. Na hipótese da Guia de ISSQN se referir ao mês anterior da execução dos serviços, deverá a ela ser anexada cópia da nota fiscal respectiva. O valor do recolhimento deverá representar o percentual aplicável aos serviços, em conformidade com o Código Tributário do Município onde foram realizados. Confirmar se os serviços foram executados em um ou mais Município, verificando o recolhimento distinto do ISSQN para cada Município onde foram executados os serviços;
 - d) Verificação se o objeto do serviço constante da Anotação de Responsabilidade Técnica corresponde aos dados do **CONTRATO**;
 - e) Verificação se a medição e faturamento estão a preços iniciais;
 - f) Verificação se no campo "Descrição dos Serviços", no anverso da nota fiscal consta o número do **CONTRATO**, período de medição e descrição do objeto;
 - g) Anotação (a ser promovida pela Fiscalização) no verso da nota fiscal, do número de empregados da **CONTRATADA** e/ou de subcontratada, que estiveram alocados para execução dos serviços descritos no anverso da nota fiscal. Este quantitativo de empregados deverá manter relação com o constante da Relação de Empregados (RE) referente a GFIP (Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações a Previdência Social), da **CONTRATADA** e subcontratada, se for o caso.
 - h) Verificação da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP) e respectiva Relação de Empregado (RE), se refere ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos serviços e se devidamente quitada, com o código de recolhimento 150;
 - i) Verificação de que a GFIP/RE é exclusiva para os empregados alocados diretamente nos serviços descritos na nota fiscal e se esta é relativa ao próprio mês de execução dos serviços ou se relativo ao mês anterior. A GFIP e a GPS deverão estar correlacionada com a nota fiscal;
 - j) Verificação da GPS concomitante com a GFIP;
 - k) Verificação da listagem de funcionários na folha de pagamento e comprovantes de pagamentos;
 - l) Verificação do comprovante de encerramento de matrícula CEI na última medição, quando pertinente.
- 13.3 Quando do recebimento da última nota fiscal, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação a ela anexada, observando os critérios do subitem 13.2, entretanto os recolhimentos se referirão obrigatoriamente ao mês da execução dos serviços. As Certidões Negativas relativas ao INSS, FGTS, ISS e do Conselho Regional competente (quando pertinente), deverão estar vigentes à data prevista para pagamento dos serviços.

- 13.4 A **CONTRATADA** deverá manter atualizada junto à Fiscalização da **CESAN** a “Relação de Empregados dos Serviços”, que contenha dados sobre seus empregados, tais como: nome do empregado, cargo/função, nº da carteira profissional e horário da jornada de trabalho. A **CESAN** poderá a qualquer momento solicitar a apresentação de outros documentos, inclusive carteira profissional dos empregados da **CONTRATADA**, para verificar o cumprimento da legislação sobre recolhimento dos Encargos Sociais e Trabalhistas, bem como a existência de vínculo empregatício.
- 13.4.1 Não serão admitidos na execução dos serviços pessoas sem vínculo empregatício com a **CONTRATADA**, conforme o caso.
- 13.5 O desempenho da execução dos **SERVIÇOS** realizados pela **CONTRATADA** será avaliado de acordo com os critérios estabelecidos na **Norma Interna CESAN OP/062/96 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**, constante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital.
- 14. FORO**
- 14.1 O Foro competente para dirimir quaisquer questões oriundas desta **CONCORRÊNCIA** será o da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo.

SEÇÃO 2

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO EDITAL

1. OBJETO

- 1.1 O **EDITAL Nº 012/2012 - CONCORRÊNCIA - CESAN**, suas especificações técnicas, instruções e anexos fornecem os elementos indispensáveis à apresentação de propostas para a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIUMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.**
- 1.1.1 Os serviços acima descritos deverão ser prestados nas instalações da empresa **CONTRATADA**, que deverá estar localizada em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana.**
- 1.2 Os **SERVIÇOS** previstos neste Edital serão executados de acordo com o que consta no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS, no ANEXO I – PLANILHAS DE PREÇOS, no ANEXO IV – PROJETO BÁSICO, no ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, no ANEXO VI – ESCALA DE TRABALHO, no ANEXO VII – MODELOS DE RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS e no ANEXO VIII – REGRAS BÁSICAS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO PARA CONTRATADAS EM OBRAS E SERVIÇOS** do presente Edital.
- 1.3 Os **SERVIÇOS** ora licitados objetivam atender à solicitação da **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC** da **CESAN**, devidamente autorizados pela autoridade competente, e serão contratados sob a forma de execução indireta e no regime de **"EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO"**, através do tipo de licitação **"MENOR PREÇO GLOBAL"**.
- 1.4 Para perfeita formulação da proposta a empresa interessada **poderá participar da Reunião Técnica** nos dias **03/05/2012** até **09/05/2012**, nos horários de **08:30** até **11:30**, no Centro Operacional de Carapina, situado na Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº - **Edifício Rio Jucu** – Jardim Limoeiro – Serra – ES, a qual deverá contar com a participação do representante técnico da empresa credenciada pelo licitante.
- 1.5 A **Reunião Técnica não é obrigatória**, porém caso haja interesse da **CONTRATADA**, esta **deverá** agendar com a **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC**, através do telefone: **(27) 2127-5644, com o Sr. Myller Cruz**, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data estabelecida no item 1.4.
- 1.5.1 Caso não haja nenhum agendamento a **CESAN** estará desobrigada a comparecer ao local da **Reunião Técnica.**
- 1.6 A **CESAN**, através da **Gerência de Relações com o Cliente – R-GRC**, expedirá a **Declaração de Participação da Reunião Técnica, ANEXO - RELAÇÃO DE MODELOS**, constante deste Edital, a qual fará parte integrante dos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – Envelope “A”**;
- 1.7 Caso a empresa interessada em participar da licitação julgue desnecessária sua presença na **reunião técnica**, deverá emitir e anexar aos **Documentos de Habilitação – Envelope “A”**, a **Declaração de Não Participação da Visita Técnica**, conforme **ANEXO – RELAÇÃO DE MODELOS**, constante deste Edital, devidamente assinada pelo responsável técnico e o proprietário da empresa, onde conste seu total conhecimento e conformidade com as condições e local de prestação dos **SERVIÇOS**, confirmando não ter participado da **Reunião Técnica** por não necessitar de nenhuma outra informação complementar para elaboração de sua proposta, além das constantes do processo licitatório.
- 1.8 Para todos os efeitos, considerar-se-á que a **CONTRATADA** tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos **SERVIÇOS**, das condições que possam afetar sua execução, dos materiais e equipamentos necessários, dos acessos aos locais onde os mesmos serão realizados, não podendo a **CONTRATADA** alegar posteriormente a insuficiência de dados e/ou informações sobre o(s) local(is) e as condições pertinentes ao objeto deste Edital.

2. FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta **CONCORRÊNCIA** provêm da receita própria da **CESAN**, conforme Conta Razão nº **400300304**, Centro de Custo **4002103500 – R-ECC.**

3. DOCUMENTOS QUE COMPÕEM A PROPOSTA A SER APRESENTADA

3.1 ENVELOPE “A” – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1.1 Os documentos que constarão do Envelope **"A"** de habilitação, devidamente atualizados, serão os seguintes:
- 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;
 - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
 - Publicação do balanço do último exercício anual, já exigível, acompanhado das respectivas demonstrações financeiras, que possibilite a apuração dos dados abaixo relacionados. Se a empresa não estiver obrigada à publicação, deverá apresentar cópia autenticada do balanço assinado pelo responsável legal e pelo contador registrado no órgão profissional competente, com indicação do

número registro. Quando se tratar de empresa recém formada, que ainda não fechou o primeiro balanço anual, o balanço inicial é o que deve ser apresentado. Caso a proponente tenha optado pelo regime de tributação com base no lucro presumido, previsto no artigo 13, da Lei 8541/92, não mantendo escrituração contábil, deverá anexar cópia da Declaração Simplificada de Rendimento e Informações apresentada à Receita Federal e do Livro de Registro de Inventário relativos ao último exercício social exigível, em substituição ao balanço patrimonial. No caso de microempresa e de empresa de pequeno porte, nos termos da Lei 9.841/99, deverá apresentar dados capazes de oferecer subsídio à avaliação dos dados abaixo relacionados:

c.1) Índice de Liquidez Corrente igual ou maior que 1,10, estabelecido pela fórmula:

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

c.2) Índice de Endividamento Total menor ou igual a 0,50, estabelecido pela fórmula:

$$ET = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo exigível a longo prazo}}{\text{Ativo Total}}$$

c.3) Disponibilidade Financeira Líquida com o valor => **R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais).**

A **disponibilidade financeira líquida** será obtida através da seguinte fórmula:

$$DFL = CFM - 10\% Va$$

Onde:

Va = Valor residual dos contratos em andamentos de qualquer natureza, bem como dos novos contratos assinados ou a serem assinados; com Órgão ou Entidades da Administração Pública Direta ou Indireta, nas esferas Municipal, Estadual e Federal, bem como Entidades Privadas (podendo informar somente o valor residual) independentes de homologação, conforme relacionados no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS – RELAÇÃO DETALHADA DAS OBRAS E VALOR RESIDUAL** (Anexar a Relação).

CFM = Capacidade Financeira Máxima.

$$CFM = (AC + RLP + IF + IP) - (PC + ELP)$$

Onde:

AC = Ativo Circulante.
RLP= Realizável a longo prazo.
IF= Imobilizado financeiro (Investimentos).
IP= Imobilizado Permanente.
PC= Passivo Circulante.
ELP= Exigível a longo prazo.

- d) Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo Cartório da 2ª Contadoria de Vitória, sito no Edifício Palácio da Justiça, na Comarca de Vitória - ES., quando a sede da empresa estiver localizada em Vitória, Serra, Vila Velha, Cariacica e Viana, neste Estado e, pelos Cartórios Distribuidores respectivos, quando a sede da empresa estiver localizada em outros Municípios;

Obs.: O prazo de validade desta Certidão é de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de sua emissão.

- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452/1943);
- f) Prova de inscrição no CNPJ;
- g) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal da sede da proponente. Relativamente à Fazenda Federal deverá ser apresentada a Certidão conjunta negativa da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e da Receita Federal;
- h) Certificado de Regularidade com o FGTS, atualizado;
- i) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (CND com o INSS), atualizada;
- j) **Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo**, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital;
- k) **Declaração de Situação regular perante o Ministério do Trabalho**, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital;

- l) Comprovação de que o capital social integralizado ou Patrimônio Líquido da empresa até a data de recebimento das propostas é igual ou superior ao valor de **R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais)**;
- l.1) A comprovação acima citada deverá ser feita através do Balanço Patrimonial ou alteração contratual, esta última devidamente registrada;
- m) Certificado de registro e quitação da empresa proponente expedido pelo Conselho Regional de Administração - CRA;
- n) Declaração de que possui em seu quadro permanente profissional(is) devidamente inscrito(s) e regular(es) perante o CRA o(s) qual(is) se responsabilizará(ão) pela execução dos trabalhos;
- o) **Termo de Compromisso** do profissional indicado na letra anterior, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital;
- p) Prova de regularização do referido profissional junto ao CRA, através de Certidão comprovando sua inscrição e quitação anual com o Órgão;
- q) Prova de vinculação do responsável técnico com a licitante;
- q.1) O referido profissional poderá ser diretor, sócio ou fazer parte do quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou contratado, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a empresa, até a data da apresentação dos documentos de habilitação, através de Carteira de Trabalho, Contrato de Prestação de Serviços ou Ficha de Registro de Empregado, quando este não fizer parte do Contrato Social da firma proponente.
- r) Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - **SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RECEPTIVO A CLIENTES E CIDADÃOS.**
- s) **Declaração de participação da Reunião Técnica**, fornecida pela **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC**, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, desta **CONCORRÊNCIA**.
- t) **Declaração de não participação da Reunião Técnica**, emitida pelo **LICITANTE**, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, desta **CONCORRÊNCIA**.
- t.1) A não apresentação da declaração **de participação ou não da Reunião Técnica**, conforme modelos constantes no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, desta **CONCORRÊNCIA**, **ocasionará a inabilitação do licitante**.
- u) **Declaração de Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte** (quando couber), conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital;
- v) Descritivo técnico das instalações que a empresa colocará à disposição da **CESAN** para a execução dos serviços objeto dessa licitação. Este documento deverá conter, no mínimo: a localização das instalações obtidas por meio da ferramenta gratuita Google Maps, fotos da fachada, fotos das instalações internas, relação de equipamentos (incluindo hardwares e softwares) que serão utilizados na execução do serviço, planta baixa arquitetônica ou área total disponível para as instalações e número de profissionais vinculados à empresa.
- w) Declaração de que se vencedora da licitação, manterá durante a vigência do contrato, a execução dos serviços descritos no edital em instalações localizadas em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana**.

As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos CONTRATOS quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época.

OBSERVAÇÕES:

1. Os documentos referenciados acima deverão ser apresentados na forma original ou respectivas cópias, para serem autenticadas por membro da Comissão de Licitação ou através de cópia autenticada por cartório competente.
2. Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Estadual e Municipal não tragam consignados os respectivos prazos de validade, e estes não sejam do nosso conhecimento, a Comissão de Licitação considerará como máximos os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e Município de Vitória, 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias, respectivamente.
3. Os documentos referenciados sob as letras “a”, “b” e “e” poderão ser, a critério da proponente, substituídos pelo Certificado de Inscrição no Cadastro de Fornecedores da **CESAN**, devendo a parte declarar, sob as penalidades cabíveis, a superveniência de fato impeditivo da habilitação, conforme modelo constante no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital.

4. Caso o órgão emitente da documentação de regularidade relativa à habilitação esteja em greve, desde que comprovada pela licitante, será permitida a participação no certame sem a referida documentação, condicionando, no entanto, a contratação em definitivo, à apresentação de documento probante da regularidade, quando do retorno às atividades normais do órgão expedidor.
5. Comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte (letras “f”, “g” e “h”) deste subitem:
 - 5.1 A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do **CONTRATO**.
 - 5.2 As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
 - 5.3 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, a critério desta **CESAN**, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
 - 5.4 Em caso de atraso por parte dos órgãos competentes para emissão de certidões negativas de débito ou certidões positivas com efeito de negativas, o licitante poderá apresentar à **CESAN** outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente nos termos dos Artigos 156 e 151 do Código Tributário Nacional, bem como a prova de protocolo do pedido da certidão comprobatória. Neste caso o licitante terá o prazo de 10 (dez) dias para apresentar certidão comprobatória de regularidade fiscal, prazo este que poderá ser prorrogado única e exclusivamente por motivo relacionado à impossibilidade do órgão responsável em emitir a certidão, o que deve ser comprovado pelo licitante.
 - 5.5 A não regularização da documentação prevista nas letras “f”, “g” e “h” do subitem 3.1.1 no prazo previsto no subitem 5.3 acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste **Edital**, procedendo-se à convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do **CONTRATO**, ou à revogação do procedimento licitatório.
- 3.1.2 Para efeito de apresentação dos documentos e certidões acima mencionados, não serão aceitos quaisquer protocolos, exceto na situação apresentada no subitem 5.4 das **OBSERVAÇÕES** acima.
- 3.1.3 A **CESAN** se reserva o direito de proceder diligências e extrair certidões para averiguar a veracidade das informações constantes nos documentos apresentados, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação a licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Comissão, além de incorrer nas sanções previstas neste Edital.

3.2 ENVELOPE "B" - PROPOSTA DE PREÇOS

3.2.1 A proposta que constará do envelope "B" deverá conter:

- a) **Carta Resumo da Proposta de Preços**, de acordo com o modelo constante do **ANEXO III**, deste Edital;
- b) Planilhas de preços, geradas pelo programa de Proposta Eletrônica de Preços “**PEP CESAN**”, impressas e devidamente rubricadas com os custos unitários e totais dos **SERVIÇOS** ofertados, discriminados no **ANEXO I - PLANILHAS DE PREÇOS** deste Edital, acompanhada do CD-R contendo a proposta de preços gerada pelo programa “**PEP CESAN**”

OBSERVAÇÕES:

1. O programa “**PEP CESAN**” gera um código de segurança (impresso na proposta em papel) para validação da proposta enviada no CD-R. Portanto, deve-se ter atenção na gravação do CD-R e impressão da proposta, para garantir a equivalência das mesmas.
 2. O programa “**PEP CESAN**”, bem como seu manual, deve ser obtido no site da CESAN – www.cesan.com.br – através do link “**Licitações**”.
 3. Qualquer dúvida ou informações sobre a utilização do programa, além daquelas contidas no manual, podem ser obtidas através do Telefone (27) 2127-5409 ou através do e-mail propostaeletronica@cesan.com.br.
- 3.2.2 O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a **60 (sessenta)** dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.
 - 3.2.3 As proponentes serão obrigadas a fornecer cotação para todos os itens indicados pela **CESAN** e constantes das **PLANILHAS DE PREÇOS** anexas a este **Edital**, sob pena de desclassificação.
 - 3.2.4 O não atendimento a qualquer um dos subitens 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3 incorrerá na desclassificação da proposta.

4. PREÇOS

- 4.1 O valor global do orçamento da **CESAN** para a execução dos **SERVIÇOS** previstos nesta licitação é de **R\$ 1.823.600,48 (um milhão, oitocentos e vinte e três mil, seiscentos reais e quarenta e oito centavos)**, referenciado ao mês de **ABRIL/2012**.
- 4.2 Ditos valores poderão variar durante a execução dos serviços, não cabendo à empresa vencedora do certame quaisquer direitos caso não sejam atingidos durante o prazo de vigência do contrato.
- 4.2 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos, dentre outros requisitos:
- Toda infra-estrutura física e tecnológica, conforme descrito no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital, incluindo também o espaço para a equipe da **CESAN**, responsável pela fiscalização;
 - Operação e gestão da Central de Atendimento;
 - Preposto designado para o Contrato à disposição da **CESAN**. O referido profissional deverá possuir plena capacidade de decisão e trabalhar equipado com telefone celular;
 - Disponibilização de mecanismos de medição da satisfação do Cliente automáticos e on-line;
 - Mão-de-obra especializada. O piso salarial dos profissionais alocados ao serviço será definido de acordo com o estabelecido na convenção coletiva da categoria compatível com o cargo/função;
 - Para o operador de teleatendimento de Call Center a jornada de trabalho deve ser 6 horas/dia.
 - Treinamento de seu pessoal com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades, **conforme estabelecido nos procedimentos da CESAN**, bem como aqueles relativos ao processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro funcional dentro dos critérios e padrões exigidos na legislação **e/ou pela CESAN**;
 - Vale transporte;
 - Uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva e outros para os prestadores de serviços, em conformidade com o previsto na legislação pertinente;
 - Despesas relativas ao cumprimento da NR-17 – Norma Regulamentadora que visa a estabelecer a ergonomia no ambiente de trabalho – e seu Anexo II, que trata exclusivamente do trabalho em teleatendimento / telemarketing;
 - Seguros em geral;
 - Serviços a serem realizados de forma ininterrupta 24 horas por dia, sete dias por semana;
 - Encargos relativos à pessoal e demais obrigações estabelecidas na legislação trabalhista e da previdência social, inclusive os referentes a acidentes de trabalho, encargos fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza resultantes da execução do contrato;
 - Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do serviço;
 - **BDI composto de:**
 - Administração central;
 - Administração local;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.

OBSERVAÇÕES:

- Na Composição de Custos deverão estar relacionados todos os insumos necessários à execução dos serviços, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.
 - Os serviços normalmente serão executados no horário normal não sendo necessária hora extra constantemente para cumprimento pela **CONTRATADA** dos prazos estabelecidos em **CONTRATO**. Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.
- 4.3 A eventual inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à **CESAN** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do **CONTRATO** ou restringir a regularização e o uso dos **SERVIÇOS**.
- 4.4 Nas Reclamações Trabalhistas ou nas Ações Judiciais relacionadas às **OBRAS E SERVIÇOS** objeto da presente licitação, em que o Juízo de Primeira Instância decida pela procedência dos pedidos constantes na petição inicial, com a condenação da **CESAN**, a **CESAN** fará de imediato a retenção dentre os créditos existentes ou futuros da **CONTRATADA**, mesmo que de contrato diferente, até o valor atribuído à condenação. Este valor poderá ser revisto pela **CESAN**, através de solicitação da **CONTRATADA** à unidade Fiscalizadora do **CONTRATO**, quando o andamento do processo trabalhista indicar esta necessidade.
- 4.5 Os preços propostos pelos licitantes incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste, **além de**

eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios provenientes de lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.

- 4.6 Para efeito de medição dos serviços executados, a **CESAN** considerará as horas efetivamente trabalhadas por posição de atendimento.
- 4.6.1 Serão descontadas nas medições, as frações de horas não trabalhadas ou trabalhadas a maior sem a devida autorização da **CESAN**.
- 4.6.2 A **CESAN** fará ainda a retenção dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, do valor atribuído à condenação, ou do valor indicado pela Unidade competente, na hipótese da procedência em Primeira Instância dos pedidos constantes da Reclamação Trabalhista ou Ação Judicial, com a condenação da **CESAN** no pagamento das verbas pleiteadas. Esta retenção recairá sobre crédito existente ou futuro da **CONTRATADA**.
- 4.6.3 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002, em seu artigo 286 e seguintes.

5. AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 5.1 O critério a ser utilizado na avaliação e julgamento das propostas e posterior adjudicação, observados os dispositivos constantes do art. 45, inciso I da Lei 8.666/93 e suas alterações, é o de **"MENOR PREÇO GLOBAL"**.
- 5.1.1 Aplica-se no julgamento das Propostas de Preços as exceções previstas nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, em relação às microempresas e empresas de pequeno porte, assim definidas no Capítulo II, da citada Lei.
- 5.2 A análise e julgamento das propostas serão realizadas em 02 (duas) fases:

a - FASE ELIMINATÓRIA

Serão eliminadas as propostas que:

- a.1) Estiverem incompletas, isto é, não contiverem informações suficientemente claras de forma a permitir a perfeita identificação quantitativa e qualitativa dos **SERVIÇOS** licitados;
- a.2) Contiverem qualquer limitação ou condição divergente desta **CONCORRÊNCIA**;
- a.3) Apresentarem preços unitários superiores aos estabelecidos nas **PLANILHAS DE PREÇOS** da **CESAN – ANEXO I**, deste edital;
- a.4) Apresentarem prazos superiores aos estabelecidos nesta **CONCORRÊNCIA**;
- a.5) Deixarem de apresentar preços unitários e totais por item das **PLANILHAS DE PREÇOS – ANEXO I**, deste edital;
- a.6) Propostas que apresentarem, com as eventuais correções procedidas pela Comissão de Licitação, conforme observação a seguir, um valor total maior do que o valor máximo orçado pela **CESAN**. Para esse efeito o valor global máximo aceito pela **CESAN** é de de **R\$ 1.823.600,48 (um milhão, oitocentos e vinte e três mil, seiscentos reais e quarenta e oito centavos)**, referenciados ao mês de **ABRIL/2012**.
- a.7) Proposta que apresentar preço global manifestamente inexecutável, ou seja, proposta cujo valor global seja inferior a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores:
- a - Média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela **CESAN**, ou
- b - valor orçado pela **CESAN**.

OBSERVAÇÕES:

1. Nos casos em que a Comissão de Licitação constate a existência de erros numéricos nas propostas, serão procedidas as correções necessárias para apuração dos preços globais, obedecidas as seguintes disposições:
- 1.1 Havendo divergência entre o valor global registrado sob forma numérica e o valor apresentado por extenso, prevalecerá este último;
- 1.2 Havendo preços unitários diferentes para os **SERVIÇOS** de igual especificação, mesmo em fases distintas aos **SERVIÇOS**, a Comissão de Licitação fará a correção, prevalecendo o de menor valor unitário;
- 1.3 Havendo divergência nos subtotais provenientes dos produtos de quantitativos por preços unitários, a Comissão de Licitação procederá à correção dos subtotais, mantidos os quantitativos e os preços unitários da proposta;
- 1.4 Havendo cotação de preços unitários com mais de duas casas decimais, a Comissão procederá ao arredondamento dos mesmos, mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.

b - FASE FINAL DE CLASSIFICAÇÃO PARA ADJUDICAÇÃO

- b.1) Será considerada vencedora da **CONCORRÊNCIA** a proponente que, satisfeitas as exigências desta **CONCORRÊNCIA**, tenha apresentado a proposta de “**MENOR PREÇO GLOBAL**”.
- b.2) Se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 10% (dez por cento) superior à melhor proposta, situação denominada por empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:
- A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada poderá, no prazo de 24h (vinte e quatro horas) após a convocação pela Comissão de Licitação, nos termos estabelecidos no Artigo 11 do Decreto Estadual 2060-R, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, de acordo com subitem 3.2 e 5.2 desta Seção, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Edital, sob pena de preclusão;
 - Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da letra anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese desta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
 - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nesta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;
 - A Comissão de Licitação colherá em envelopes lacrados, no prazo de 24 h (vinte e quatro horas) a contar da intimação do resultado do julgamento das propostas, as propostas das microempresas ou empresa de pequeno porte que tenham interesse em exercer seu direito de preferência, caso a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada no certame não comprove sua regularidade fiscal ou deixe de assinar o **CONTRATO** nos prazos estipulados.
- b.3) Na hipótese da não-contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- b.4) As propostas serão classificadas pelos seus preços globais crescentes, ou seja, a primeira classificada será a de “**MENOR PREÇO GLOBAL**”.
- b.5) No caso de empate entre duas ou mais propostas a classificação se fará, obrigatoriamente, por sorteio em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados.
- 5.3 A **CESAN** poderá desclassificar licitantes até a assinatura do **CONTRATO** por despacho fundamentado, sem direito à indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver conhecimento de fato ou circunstância anterior ou posterior ao julgamento da licitação que desabone sua idoneidade ou capacidade financeira, técnica ou administrativa.
- 6. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 6.1 O prazo global para execução integral dos **SERVIÇOS** é de **12 (doze) meses**, contados a partir de **30 (trinta)** dias após a data da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS**, que ocorrerá após a assinatura do **CONTRATO** e respectiva publicação de seu extrato na Imprensa Oficial.
- 6.1.1 O prazo de 30 (trinta) dias de mobilização, ocorrerá após a emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS, e poderá ser prorrogado, a critério da **CESAN**, por mais 30 (trinta) dias, após análise das razões apresentadas pela **CONTRATADA**.
- 6.2 A vigência do **CONTRATO** a ser firmado terá início no dia de sua publicação na Imprensa Oficial, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993, e se encerrará **90 (noventa) dias** após a data de encerramento do prazo de execução dos **SERVIÇOS** estabelecida no item acima.
- 6.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.

7. FÓRMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 1(um) ano, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \left[\frac{(S1 - S0)}{S0} \times 0,75 + \frac{(E1 - E0)}{E0} \times 0,25 \right]$$

Sendo:

R = valor do reajustamento procurado.

Vf = valor da nota fiscal, a P0.

S = Salário base da categoria estabelecido na convenção coletiva.

E = Índice da coluna 01 - Índice Geral de Preços - Oferta Global – IGP - OG – FGV.

Índice com indicador 1 – Relativo ao mês anterior ao da concessão do reajustamento.

Índice com indicador 0 – Relativo ao mês anterior ao da data base do orçamento da **CESAN**.
Data Base do Orçamento da CESAN = ABRIL/2012.

- 7.2 Os índices acima serão retirados da **Revista Conjuntura Econômica** editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.
- 7.3 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais dos **SERVIÇOS** ou fornecimento a que se refiram.
- 8. FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO CONTRATO**
- 8.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC**, através do **ESCRITÓRIO DE CALL CENTER – R-ECC** da **CESAN**.
- 8.2 Durante a execução do contrato, a fiscalização poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de pessoas da equipe da **CONTRATADA** mediante justificativa, devendo tal substituição ser feita imediatamente e por pessoas devidamente qualificadas e treinadas para exercer as atividades.
- 8.3 A **CESAN**, a seu critério, manterá profissional nas instalações da **CONTRATADA** para efeito de fiscalização dos serviços prestados e suporte às demandas especiais.
- 8.4 A **CESAN** manterá monitoramento remoto em tempo real da operação dos serviços contratados por meio de software de gerenciamento fornecido pela **CONTRATADA**, baseado nas configurações estabelecidas no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, deste Edital.
- 8.5 A Fiscalização durante a execução dos **SERVIÇOS** avaliará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os critérios estabelecidos na **Norma Interna CESAN OP/062/96 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**, constantes do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital.

Vitória (ES), 13 de abril de 2012.

EDITAL elaborado pela **DIVISÃO DE LICITAÇÃO/GERÊNCIA DE LOGÍSTICA**, com base nas informações fornecidas pela **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE**.

SEÇÃO 3

ANEXOS

ANEXO I	- PLANILHAS DE PREÇOS
ANEXO II	- MINUTA DO CONTRATO
ANEXO III	- CARTA RESUMO DA PROPOSTA
ANEXO IV	- PROJETO BÁSICO
ANEXO V	- DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS
ANEXO VI	- ESCALA DE TRABALHO
ANEXO VII	- MODELOS DE RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS
ANEXO VIII	- REGRAS BÁSICAS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO PARA CONTRATADAS EM OBRAS E SERVIÇOS
ANEXO IX	- RELAÇÃO DE MODELOS

ANEXO I

PLANILHA DOS PREÇOS

ORÇADOS PELA CESAN

Data Base Orçamento **CESAN: Abril/2012**

Serviço	Texto Breve	Qtd.	UMB	Custo Unitário	Custo Total
SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS					
6990001452	PA - 05:00 ÁS 17:00 HRS	492,00	UNxMÊS	3.260,71	1.604.269,32
6990001453	PA - 17:00 ÁS 23:00 HRS	12,00	UNxMÊS	3.291,77	39.501,24
6990001454	PA - 23:00 ÁS 05:00 HRS	12,00	UNxMÊS	3.943,91	47.326,92
6990001455	PA - EMERGENCIAL	4.025,00	HRS	32,92	132.503,00
				TOTAL GERAL	1.823.600,48

ANEXO I

PLANILHA DE PREÇOS PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

OBSERVAÇÃO:

A PLANILHA PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DEVERÁ SER PREENCHIDA ATRAVÉS DO PROGRAMA “PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS – PEP” DA CESAN, DISPONIBILIZADO NO SITE www.cesan.com.br – ATRAVÉS DO LINK “LICITAÇÕES”.

AS INFORMAÇÕES PARA A ENTREGA DA PROPOSTA CONSTAM DO SUBITEM 3.2 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DESTE EDITAL.

ANEXO II MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº/.....

REF.: EDITAL Nº 012/2012 DE CONCORRÊNCIA - CESAN

CONTRATO DE EXECUÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM
A COMPANHIA ESPÍRITO
SANTENSE DE SANEAMENTO -
CESAN E A EMPRESA.....

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro – Edifício BEMGE, Vitória - ES, inscrita no C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por seus Diretores Presidente e de Relações com o Cliente, respectivamente, os Srs. **NEIVALDO BRAGATO e ANTONINA SILY VARGAS ZARDO**, e a empresa....., com sede inscrita no CNPJ sob o nº, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por (qualificação, identidade, CPF e residência), firmam o presente **CONTRATO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO**, cujo processo está protocolado na **CESAN** sob o nº **937.2011.00609**, aprovado pela Diretoria da **CESAN** em sua reunião nº _____, de ____/____/____, e homologado pelo Conselho de Administração da **CESAN**, através de Deliberação nº _____/_____, de ____/____/____, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, a Lei Complementar nº 123/2006, o Decreto nº 2060-R, de 20/05/2008 e as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO**, sob regime de empreitada por preços unitários, a **EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.**
- 1.1.1 Os serviços acima descritos deverão ser prestados nas instalações da empresa **CONTRATADA**, que deverá estar localizada em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana.**
- 1.2 Os **SERVIÇOS** previstos neste **CONTRATO** serão executados de acordo com o que consta no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, no **ANEXO I – PLANILHAS DE PREÇOS**, no **ANEXO IV – PROJETO BÁSICO**, no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, no **ANEXO VI – ESCALA DE TRABALHO**, no **ANEXO VII – MODELOS DE RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS** e no **ANEXO VIII – REGRAS BÁSICAS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO PARA CONTRATADAS EM OBRAS E SERVIÇOS**, do Edital que a este integra.
- 1.3 Na execução dos **SERVIÇOS**, a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.**
- 1.4 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais, após rubricados pelas partes contratantes, passam a integrá-lo como se nele transcritos:
- a - **EDITAL Nº 012/2012 DE CONCORRÊNCIA - CESAN e seus anexos;**
b - **carta proposta da CONTRATADA, de ref., datada de/...../.... e seus anexos.**
- 1.5 As demais condições que envolvem o **OBJETO** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 1 das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste **CONTRATO** provêm da receita própria da **CESAN**, conforme Conta Razão nº **400300304**, Centro de Custo **4002103500 – R-ECC.**

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS

- 3.1 O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$ _____ (_____)** referenciado ao mês **ABRIL/2012.**
- 3.2 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos, dentre outros requisitos:
- Toda infra-estrutura física e tecnológica, conforme descrito no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital, incluindo também o espaço para a equipe da **CESAN**, responsável pela fiscalização;
 - Operação e gestão da Central de Atendimento;
 - Preposto designado para o Contrato à disposição da **CESAN**. O referido profissional deverá possuir plena capacidade de decisão e trabalhar equipado com telefone celular;
 - Disponibilização de mecanismos de medição da satisfação do Cliente automáticos e on-line;
 - Mão-de-obra especializada. O piso salarial dos profissionais alocados ao serviço será definido de acordo com o estabelecido na convenção coletiva da categoria compatível com o cargo/função;
 - Para o operador de teleatendimento de Call Center a jornada de trabalho deve ser 6 horas/dia.
 - Treinamento de seu pessoal com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades, **conforme estabelecido nos procedimentos da CESAN**, bem como aqueles relativos ao processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro funcional dentro dos critérios e padrões exigidos na legislação **e/ou pela CESAN;**
 - Vale transporte;

- Uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva e outros para os prestadores de serviços, em conformidade com o previsto na legislação pertinente;
- Despesas relativas ao cumprimento da NR-17 – Norma Regulamentadora que visa a estabelecer a ergonomia no ambiente de trabalho – e seu Anexo II, que trata exclusivamente do trabalho em teleatendimento / telemarketing;
- Seguros em geral;
- Serviços a serem realizados de forma ininterrupta 24 horas por dia, sete dias por semana;
- Encargos relativos à pessoal e demais obrigações estabelecidas na legislação trabalhista e da previdência social, inclusive os referentes a acidentes de trabalho, encargos fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza resultantes da execução do contrato;
- Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do serviço.
- **BDI composto de:**
 - Administração central;
 - Administração local;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.

OBSERVAÇÕES:

- Na Composição de Custos deverão estar relacionados todos os insumos necessários à execução dos serviços, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.
- Os serviços normalmente serão executados no horário normal não sendo necessária hora extra constantemente para cumprimento pela **CONTRATADA** dos prazos estabelecidos em **CONTRATO**. Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.

- 3.3 As demais condições que envolvem os **PREÇOS** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 4** das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1 O prazo global para execução integral dos **SERVIÇOS** é de **12 (doze) meses**, contados a partir de **30 (trinta)** dias após a data da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS**, que ocorrerá após a assinatura do **CONTRATO** e respectiva publicação de seu extrato na Imprensa Oficial.
- 4.1.1 O prazo de 30 (trinta) dias de mobilização, ocorrerá após a emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS, e poderá ser prorrogado, a critério da **CESAN**, por mais 30 (trinta) dias, após análise das razões apresentadas pela **CONTRATADA**.
- 4.2 A vigência do **CONTRATO** a ser firmado terá início no dia de sua publicação na Imprensa Oficial, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993, e se encerrará **90 (noventa) dias** após a data de encerramento do prazo de execução dos **SERVIÇOS** estabelecida no item acima.
- 4.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.
- 4.4 As demais condições que envolvem os **PRAZOS E CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 8** das **CONDIÇÕES GERAIS** e **ITEM 6** das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTOS

- 5.1 As condições para os **PAGAMENTOS** são as constantes no **ITEM 6** das **CONDIÇÕES GERAIS** do **Edital** que a este integra.

CLÁUSULA SEXTA - CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1 Até **05 (cinco) dias** após a data da emissão da **Ordem de Início de Serviços – OIS** deste **CONTRATO**, a **CONTRATADA** apresentará ao Gestor e Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN**, como garantia da fiel execução deste **CONTRATO**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, por todo o período de vigência do **CONTRATO**, ou seja, desde a data da sua publicação até a data de encerramento da vigência do **CONTRATO** (data do término do prazo de execução acrescido de **90 (noventa) dias** e observadas as demais disposições constantes do **MODELO** que integra a **RELAÇÃO DE MODELOS – ANEXO IX**, do Edital que a este integra.
- 6.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO**, readequada ao preço e prazo contratual atualizado.

CLÁUSULA SÉTIMA – FORMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 1(um) ano, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \left[\frac{(S1 - S0)}{S0} \times 0,75 + \frac{(E1 - E0)}{E0} \times 0,25 \right]$$

Sendo:

R = valor do reajustamento procurado.

Vf = valor da nota fiscal, a P0.

S = Salário base da categoria estabelecido na convenção coletiva.

E = Índice da coluna 01 – Índice Geral de Preços - Oferta Global – IGP - OG – FGV.

Índice com indicador 1 – Relativo ao mês anterior ao da concessão do reajustamento.

Índice com indicador 0 – Relativo ao mês anterior ao da data base do orçamento da **CESAN**.

Data Base do Orçamento da CESAN = ABRIL/2012.

- 7.2 Os índices acima serão retirados da **Revista Conjuntura Econômica** editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.
- 7.3 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais dos **SERVIÇOS** ou fornecimento a que se refiram.

CLÁUSULA OITAVA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1 As condições para a **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** são as constantes no **ITEM 9** das **CONDIÇÕES GERAIS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

- 9.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC**, através do **ESCRITÓRIO DE CALL CENTER – R-ECC** da **CESAN**.
- 9.2 Durante a execução do contrato, a fiscalização poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de pessoas da equipe da **CONTRATADA** mediante justificativa, devendo tal substituição ser feita imediatamente e por pessoas devidamente qualificadas e treinadas para exercer as atividades.
- 9.3 A **CESAN**, a seu critério, manterá profissional nas instalações da **CONTRATADA** para efeito de fiscalização dos serviços prestados e suporte às demandas especiais.
- 9.4 A **CESAN** manterá monitoramento remoto em tempo real da operação dos serviços contratados por meio de software de gerenciamento fornecido pela **CONTRATADA**, baseado nas configurações estabelecidas no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, deste Edital.

- 9.5 A Fiscalização durante a execução dos **SERVIÇOS** avaliará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os critérios estabelecidos na **Norma Interna CESAN OP/062/96 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**, constante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

- 10.1 A **CESAN** se obriga a:

- 1- Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
- 2- Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **CONTRATO**.
- 3- Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada na **CLÁUSULA QUINTA** deste **CONTRATO**.
- 4- Dirimir dúvidas, quando necessário.
- 5- Permitir o livre acesso dos empregados e prepostos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, para execução dos **SERVIÇOS** inerentes a este **CONTRATO**, respeitados os critérios de sigilo aplicáveis.
- 6- Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 7- Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da utilização das linhas telefônicas e entroncamentos necessários para atender às demandas dos clientes, bem como disponibilizar o número 115, ou outros que forem necessários.
- 8- Comunicar à **CONTRATADA** por escrito e em tempo hábil todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços.
- 9- Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**, incluindo os relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade, Certificação ISO 9001:2008.
- 10- Realizar apurações mensais dos dados relativos à remuneração da **CONTRATADA**, com base em memória de cálculo para cada item da atribuição.
- 11- Realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.
- 12- Comunicar com a antecedência necessária as paralisações e eventos que demandem aumento do número de Atendentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 É obrigação da **CONTRATADA** executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo às especificações, aos itens, subitens, os elementos, às condições gerais e específicas do Edital de Licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o presente **CONTRATO**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
- 11.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA** abaixo deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
- 11.3 A **CONTRATADA** obriga-se a executar todos os serviços contidos no **ANEXO I – PLANILHA DE PREÇOS**, deste Edital.
- 11.4 Manter durante a execução do **CONTRATO**, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no Edital que a este integra.
- 11.5 Quando da apresentação da Nota Fiscal dos **SERVIÇOS** executados, a **CONTRATADA** deverá fornecer toda a documentação legal exigida do pessoal alocado na obra, relativo ao mês anterior à execução dos **SERVIÇOS**, cabendo a Gerência de Controladoria da **CESAN** conferir estes documentos.
- 11.6 Fornecer, em caso de Aditamento do **CONTRATO**, reforço de Caução de Garantia inicial.
- 11.7 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocado, ao local e na data a serem estabelecidos pela fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.

- 11.8 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado.
- 11.8.1 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme Declaração de Confidencialidade, **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 11.9 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **CONTRATO**.
- 11.10 Pagar aos seus empregados, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação dos **SERVIÇOS**, a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
- 11.11 A **CONTRATADA** deverá registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **CONTRATO**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 11.12 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os **SERVIÇOS** a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 11.13 A **CONTRATADA** deverá promover criteriosa seleção do pessoal que irá trabalhar na prestação dos serviços, que deverá no mínimo ter ensino médio completo, através de aplicação de testes psicológicos e de conhecimentos básicos de informática, português e matemática, que deverão ser entregues à **CESAN**. 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.
- 11.14 A **CONTRATADA** deverá dispor de toda a infra-estrutura física e tecnológica de acordo com o estabelecido no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital.
- 11.15 A **CONTRATADA**, como única empregadora de seu pessoal, deverá mantê-los treinados e capacitados para o serviço a ser executado, com equipamentos de proteção individual, coletiva e outros de conformidade com o previsto na legislação, com atenção à NR-17 (Norma regulamentadora que trata da ergonomia em ambiente de trabalho); compromete-se a segurá-lo contra risco de acidentes de trabalho e a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas, em vigor no país.
- 11.16 A **CONTRATADA** será a única responsável pela execução dos serviços deste **CONTRATO** e responderá pela quantidade, qualidade e cumprimento de prazos, obedecendo às condições constantes do contrato e seus anexos.
- 11.17 Garantir que todos os profissionais alocados ao serviço estejam capacitados tanto nos procedimentos de trabalho definidos pela **CESAN** quanto nos requisitos definidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NBR ISO 9001:2008.
- 11.18 Manter instalações para execução dos serviços objeto desse **CONTRATO**, que deverão ser localizadas em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana**.
- 11.19 Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas, aqueles não aceitos pela fiscalização, utilizando para tanto os equipamentos e pessoal qualificado apresentado em conformidade com a proposta.
- 11.20 Cumprir as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, as leis, regulamentos e posturas municipais, bem como as normas de saúde, de segurança do trabalho, de segurança pública adequadas e de meio ambiente.
- 11.21 Substituir, imediatamente após solicitação da **CESAN**, qualquer empregado ou preposto que descumprir as condições e exigências do presente **CONTRATO**.
- 11.22 Não transferir, no todo ou em parte, a execução dos serviços, salvo com expresse assentimento da **CESAN**.
- 11.23 Fornecer à **CESAN** a relação nominal dos empregados encarregados da execução dos serviços contratados, indicando o número da carteira de trabalho, a data de contratação e do registro no Ministério do Trabalho, e o número deste registro, atualizando-a no prazo máximo de 5 (cinco) dias, em caso de substituição de qualquer

empregado, bem como manter sob controle e responsabilidade da empresa, que seus profissionais estejam quites com os respectivos órgãos regulamentadores de profissões.

- 11.24 Comprovar até 10 (dez) dias após o início dos serviços, a realização de seguro contra acidentes de trabalho, devendo ainda obedecer aos princípios de segurança exigidos por lei.
- 11.25 Utilizar na execução dos serviços contratados, pessoal que atenda ao estabelecido no item “4 – Do Pessoal” do **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital e, dentre outros, os seguintes requisitos:
- 11.25.1 Qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;
 - 11.25.2 Bons princípios de urbanidade;
 - 11.25.3 Pertencer ao quadro de pessoal da **CONTRATADA**.
- 11.26 A **CONTRATADA** será obrigada a realizar exames audiométricos completos semestralmente, e demais exames exigidos no periódico anual a todos os seus empregados, atendendo às exigências da Convenção Coletiva de Trabalho vigente.
- 11.27 A **CONTRATADA** será inteiramente responsável pelo pagamento e o cumprimento da legislação trabalhista no tocante à execução de serviços noturnos e de atividades consideradas insalubres, penosas e de periculosidade, assumindo os referidos adicionais, se for o caso.
- 11.28 A **CONTRATADA** deverá manter ativos, o número de pontos de atendimento – PA's – contratados, de acordo com a escala estabelecida pela **CESAN** contida no **ANEXO VI – ESCALA DE TRABALHO**, salvo por necessidade de ajuste acordado entre as partes.
- 11.29 Obedecer às normas e rotinas da **CESAN**, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos. Para tanto, todos os profissionais deverão assinar o **TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da **Ordem de Início de Serviço – OIS**.
- 11.30 Guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados pessoais dos clientes, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo, por força da Lei Civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que venham a causar. Para tanto, todos os profissionais deverão assinar o **TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da **Ordem de Início de Serviço – OIS**.
- 11.31 Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme as necessidades, atendendo aos níveis de serviços exigidos pela **CESAN** e demais exigências do **CONTRATO**.
- 11.32 Fornecer toda infraestrutura com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia/fax e material de consumo) em área adequada para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do **CONTRATO** a ser firmado entre as partes, inclusive toda estrutura tecnológica necessária.
- 11.33 Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela **CESAN** através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a **CESAN** mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços.
- 11.34 Disponibilizar dentro de suas instalações espaço e estrutura adequadas para 1 (um) profissional da **CESAN**, que fiscalizará a execução operacional dos serviços, bem como permitir a Empregados da **CESAN**, vinculados à gestão do **CONTRATO**, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento.
- 11.35 Recrutar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **CESAN**, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos nas legislações trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.

- 11.36 Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, em nível de ensino médio completo, com a devida comprovação através de Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
- 11.37 Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os cronogramas estabelecidos pela **CESAN** e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar à mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a **CESAN**.
- 11.38 Dar ciência à **CESAN** imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 11.39 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela **CESAN**, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.
- 11.40 Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da **CESAN**.
- 11.41 Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sendo utilizados.
- 11.42 Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes dessa fiscalização, que se dará independentemente da que será exercida pela **CESAN**.
- 11.43 Respeitar e fazer cumprir as normas regulamentadoras e legislação aplicadas à segurança e medicina do trabalho pertinente.
- 11.44 Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações/solicitações da **CESAN**, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme escalas estabelecidas, de acordo com a demanda de clientes.
- 11.45 Cumprir os horários de trabalho estipulados pela **CESAN**. O não cumprimento permitirá a **CESAN** aplicar as multas devidas e cancelar o **CONTRATO** com aplicação das penalidades previstas.
- 11.46 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal, derivados ou conexos com o **CONTRATO**, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pela **CONTRATADA**, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a **CESAN**.
- 11.47 Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles.
- 11.48 Responder perante a **CESAN** e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a **CESAN** de qualquer solidariedade ou responsabilidade.
- 11.49 Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela **CESAN** por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a **CESAN** e os empregados da **CONTRATADA**.
- 11.50 Substituir de imediato profissional da equipe que, por qualquer motivo, não possa desempenhar adequadamente sua função, por outro profissional qualificado.
- 11.51 Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, assumindo de imediato todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a **CESAN** livre de qualquer responsabilidade e ônus.
- 11.52 Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente, com carga horária de até 36 (trinta e seis) horas semanais para atendentes. O não cumprimento permitirá à **CESAN** aplicar as sanções devidas e cancelar o **CONTRATO** com a aplicação das penalidades previstas.

- 11.53 Apresentar, para emissão da ordem de serviço, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO.
- 11.54 Manter instalações que atendam as exigências das Normas Regulamentadoras e outras da legislação vigente.
- 11.55 Implementar pesquisa de pós-atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado pela **CESAN**. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após o atendimento ao cliente.
- 11.56 Indicar um profissional de seu quadro funcional como preposto junto à **CESAN** e responder pela correta execução do serviço.
- 11.57 Descritivo técnico das instalações que a empresa colocará a disposição da **CESAN** para a execução dos serviços objeto do **CONTRATO**. Este documento deverá conter no mínimo: a localização das instalações obtidas por meio da ferramenta gratuita Google Maps, fotos da fachada, fotos das instalações internas, relação de equipamentos (incluindo hardwares e softwares) que serão utilizados na execução do serviço, planta baixa arquitetônica ou área total disponível para as instalações e número de profissionais vinculados à empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 12.1 Em caso de divergência existente entre os documentos integrantes do presente **CONTRATO**, fica estabelecido que este instrumento prevalecerá como regulador dos **SERVIÇOS** ora contratados, substituindo toda e qualquer documentação anteriormente trocada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TRIBUTOS

- 13.1 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará as partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

- 14.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93 e suas posteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 15.1 As condições para as **SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS** são as constantes no **ITEM 11** das **CONDIÇÕES GERAIS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

- 16.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente, por si e seus sucessores, em vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito na presença das testemunhas abaixo firmadas.

Vitória/ES,

NEIVALDO BRAGATO

DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 449.968.457-91

ANTONINA SILY VARGAS ZARDO

DIRETORA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CESAN
CPF Nº 479.365.767-20

REPRESENTANTE LEGAL CONTRATADA
CPF Nº

TESTEMUNHAS

a)

b)

ANEXO III

CARTA RESUMO DA PROPOSTA

Local, Data

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

- 1 - Submetemos à apreciação de V.S^{as}. a nossa proposta relativa à **CONCORRÊNCIA** em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros que venham a ser verificados na preparação da mesma e declarando aceitar as condições prescritas nos documentos da **CONCORRÊNCIA**.
- 2 - O valor global de nossa proposta para os **SERVIÇOS** é de **R\$** (por extenso), já incluídos BDI e encargos sociais.
- 3 - A validade desta proposta é de (.....) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação (observar o mínimo de 60 dias).
- 4 - O período de **medição será mensal, entre os dias 16 (dezesseis) do mês anterior a 15 (quinze) do mês corrente**, e a documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, etc.) deverá ser entregue e protocolada na **CESAN**, obrigatoriamente até o dia 25 (vinte e cinco) do mês corrente, para pagamento em 30 (trinta) dias.
 - 4.1 As notas fiscais emitidas e protocoladas na **CESAN** após esta data, terão seus pagamentos postergados para o mês subsequente ao previsto.
 - 4.2 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
 - 4.2.1 Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.
 - 4.3 Os endereços e os CNPJ's da **CESAN** para cada município constam na planilha "Endereços e CNPJ's Unificadores" constante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS – RELAÇÃO DAS FILIAIS DA CESAN – ENDEREÇO E CNPJ's UNIFICADORES** RELAÇÃO DAS FILIAIS DA CESAN, deste Edital.
 - 4.4 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
 - 4.5 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários dessa **CONCORRÊNCIA** serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecida a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.
- 5 - O prazo global para execução integral dos **SERVIÇOS** é de **12 (doze) meses**, contados a partir de **30 (trinta) dias** após a data da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS**, que ocorrerá após a assinatura do **CONTRATO** e respectiva publicação de seu extrato na Imprensa Oficial.
 - 5.1 O prazo de 30 (trinta) dias de mobilização, ocorrerá após a emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS, e poderá ser prorrogado, a critério da **CESAN**, por mais 30 (trinta) dias, após análise das razões apresentadas pela **CONTRATADA**.
 - 5.2 A vigência do **CONTRATO** a ser firmado terá início no dia de sua publicação na Imprensa Oficial, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993, e se encerrará **90 (noventa) dias** após a data de encerramento do prazo de execução dos **SERVIÇOS** estabelecida no item acima.
 - 5.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.
- 6 - Por oportuno, informamos que utilizaremos os equipamentos e a equipe técnica e administrativa que forem necessários à perfeita execução dos **SERVIÇOS**, comprometendo-nos, desde já, a substituir ou aumentar a quantidade dos mesmos, desde que assim o exija a Fiscalização da **CESAN**, dentro das condições contratuais.
- 7 - Declaramos que, se vencedores desta licitação, disponibilizaremos para a **CESAN** máquinas, Equipamentos de Proteção Individual e de Sinalização, para a perfeita execução dos **SERVIÇOS**.
- 8 - Na execução dos **SERVIÇOS** observaremos rigorosamente as recomendações e instruções da Fiscalização da **CESAN**, assumindo, desde já, a integral responsabilidade pela perfeita realização dos trabalhos, de conformidade com as instruções, normas e padrões dessa **CESAN**.
- 9 - Declaramos que, se vencedor(es) dessa licitação, enviaremos Descritivo Técnico das instalações que colocaremos a disposição da **CESAN** para a execução dos serviços objeto do **CONTRATO**. Este documento conterá no mínimo: a localização das instalações obtidas por meio da ferramenta gratuita Google Maps, fotos

da fachada, fotos das instalações internas, relação de equipamentos (incluindo hardwares e softwares) que serão utilizados na execução do serviço, planta baixa arquitetônica ou área total disponível para as instalações e número de profissionais vinculados à empresa.

- 10 - Declaramos que, se vencedor(es) dessa licitação, manteremos instalações para execução dos serviços objeto do **CONTRATO** em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana**.
- 11 - Declaramos que temos conhecimento dos locais onde se desenvolverão os **SERVIÇOS**, bem como as eventuais dificuldades para a boa execução dos mesmos.
- 12- Informamos que, se vencedor(es) desta licitação e convocados a firmarmos o respectivo **CONTRATO**, deverá assiná-lo o nosso representante legal, nos termos do que dispõem os atos constitutivos desta empresa, o(s) Senhor(es).....(qualificação, identidade, CPF e endereço residencial).
- 13 - Desde logo, indicamos como garantia da fiel execução do **CONTRATO** a (indicar a modalidade de caução observado o disposto no **MODELO** que integra o **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**), nos comprometemos a fornecê-la ao Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN**, dentro de **05 (cinco) dias** contados após a data da emissão da **Ordem de Início dos Serviços (OIS)**, que ocorrerá após a assinatura do **CONTRATO** e respectiva publicação de seu extrato na Imprensa Oficial.
- 13.1- Sempre que houver acréscimo de valor ou concessão de reajuste, deverá ser feito o correspondente reforço de garantia.

OBSERVAÇÃO:

Se a garantia for prestada através de Carta de Fiança Bancária, mister se faz a indicação do Banco Fiador.

Atenciosamente,

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA PROPONENTE

NOME DA PROPONENTE

ANEXO IV PROJETO BÁSICO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIUMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

1. OBJETO

Possibilitar de forma contínua e eficiente, o atendimento telefônico receptivo e ativo, a ser realizado nas instalações da **CONTRATADA**, que deverá estar localizada em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana.**

- 1.1 O atendimento telefônico receptivo será utilizado para atender os clientes da **CESAN** através do telefone 115;
- 1.2 O atendimento telefônico ativo será utilizado na realização de ligações para o serviço de retorno aos clientes, pesquisa de pós-venda, além de outros serviços que a empresa possa oferecer futuramente aos seus clientes.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

Os serviços a serem contratados referem-se às atividades de prestação de serviços de atendimento telefônico computadorizado, e deverão ser realizados conforme objeto acima citado.

3. DA NECESSIDADE DOS SERVIÇOS

A contratação destes serviços se faz necessária, uma vez que a **CESAN** não dispõe de mão-de-obra e equipamentos e infra-estrutura totalmente adequados à legislação pertinente para a realização dos mesmos.

4. ECONOMIA

A contratação de uma empresa especializada em atendimento telefônico através de Call Center, evitará a mobilização de capital por parte da **CESAN** para adequação de suas instalações às exigências de normas regulamentares específicas para estes serviços, trazendo economia para a **CESAN**. Também proporcionará a melhoria no atendimento telefônico aos clientes da **CESAN**, o que refletirá no grau de satisfação desses clientes com a empresa.

5. LEGISLAÇÃO

Os serviços prestados deverão observar a legislação pertinente ao serviço a ser contratado, bem como adotar as normas técnicas, de saúde e de segurança do trabalho adequados. Deverão também atender as prescrições técnicas desta companhia.

6. EMPREGO DE MÃO-DE-OBRA

A contratação dos serviços trará benefícios para as atividades existentes e certamente contribuirá na manutenção e geração de empregos diretos e indiretos.

Tendo em vista que os serviços contratados são eminentemente técnicos, sem que haja colocação de mão-de-obra à disposição da **CESAN**, não se vislumbra possibilidade fática de aplicação do Decreto Estadual 2460-R/2010 e exigência de contratação, pelo futuro contratado, de reclusos ou egressos.

7. IMPACTOS AMBIENTAIS

A contratação, dada a própria natureza dos serviços, não causará impacto ambiental.

8. ELEMENTOS TÉCNICOS DE LICITAÇÃO

Os elementos técnicos de licitação, as condições de execução dos serviços e a descrição dos serviços foram elaborados pela Gerência de Relações com o Cliente / Escritório do Call Center e também pela Divisão de Suporte e Infra-estrutura e encontram-se anexados ao Edital, bem como a Planilha de Preços e o Espelho do Orçamento que foram elaborados pela Divisão de Orçamento e Custo.

9. CONSEQUÊNCIAS PELA NÃO CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

A não contratação dos serviços em pauta acarretará prejuízo para a **CESAN** na execução das atividades da unidade descrita anteriormente, dada a circunstância da indisponibilidade de mão-de-obra própria para a execução desses serviços.

Maria José Paixão Fernandes
Gerente de Relações com o Cliente

Ana Nery Corrêa Barbosa
Chefe do Escritório do Call Center

ANEXO V

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1) DOS SERVIÇOS

- 1.1. Prestação de serviço ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo toda a infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como a sua manutenção e operação. Os atendimentos serão realizados conforme segue:
 - 1.1.1. O atendimento telefônico receptivo será utilizado para atender os clientes da **CESAN** através da modalidade Call Center;
 - 1.1.2. O atendimento telefônico ativo será utilizado na realização de ligações para o serviço de retorno aos clientes, pesquisa de pós-venda, serviço de cobrança, além de outros serviços que a empresa possa oferecer futuramente aos seus clientes.
- 1.2. Desenvolvimentos, implantação e operação de uma CENTRAL DE TELEATENDIMENTO – CALL CENTER.
- 1.3. A prestação dos serviços atenderá as necessidades e particularidades da CESAN, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- 1.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar inicialmente 43 atendentes exclusivos para o serviço contratado e estes deverão ser alocados de acordo com a escala de trabalho contida no **ANEXO VI – ESCALA DE TRABALHO**;
- 1.5. A **CONTRATADA** poderá sugerir escala de pessoal conforme as demandas de atendimento, de forma que atenda aos níveis mínimos de serviços exigidos e para sua aplicação deverá ser ter prévia aprovação pela **CESAN**.
- 1.6. A **CONTRATADA** definirá o número de supervisores a serem alocados e recursos de URA, conforme as necessidades para atender aos níveis mínimos de serviços exigidos pela **CESAN**.
- 1.7. A **CONTRATADA**, se solicitado pela **CESAN**, deverá disponibilizar posições de atendimento - PA – para atendimento de chamadas via “Chat”.
- 1.8. A volumetria conforme o histórico dos últimos 12 (doze) meses é de:
 - 1.8.1. Tempo médio de atendimento (TMA): 170 segundos;
 - 1.8.2. Volume médio de chamadas por hora, no horário de maior movimento (pico de chamadas recebidas) é de 200 (duzentas) chamadas.
 - 1.8.3. Volume médio mensal de chamadas recebidas é de 52.000.
- 1.9. A **CESAN** poderá, a seu critério, estabelecer regras e mecanismos de restrição e controle de acesso a sua rede de dados. Caso estes ajustes impliquem em alterações na infraestrutura de TI da **CONTRATADA**, não poderá haver ônus para a **CESAN**.

2) DEFINIÇÕES

2.1 Fase de Mobilização

- 2.1.1 Não computado como período contratual.
- 2.1.2 Refere-se ao período de mobilização das obrigações pela **CESAN** à **CONTRATADA**, sem efeitos remuneratórios à **CONTRATADA**, ou seja, prazo mínimo de 30 dias e máximo de 60 dias que as partes necessitam para transferir procedimentos e normas comerciais, e outras informações pertinentes, para possibilitar que o 1º dia de contagem contratual inicie após o encerramento do prazo de mobilização.
- 2.1.3 Iniciada pelo recebimento da O.I.S.- Ordem de Início de Serviços pela **CONTRATADA**.

2.2 Fiscalização

- 2.2.1 Equipe da **CESAN** designada para fiscalização do contrato.

2.3 Atendimentos Receptivos

- 2.3.1 Compreendem as atividades de teleatendimento, chamadas do público em geral para solicitações de serviços, reclamações, sugestões e pedidos de informações relativos aos serviços prestados pela **CESAN**.

2.4 Atendimentos por meio eletrônico

- 2.4.1 Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o teleatendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços
- 2.4.2 A Unidade de Resposta Audível – URA realizará o atendimento eletrônico de chamadas e envio de mensagens, com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (*Dual-Tone Multifrequency*)

teclados, proveniente de qualquer aparelho conectado à rede pública de telefonia, permitindo operações de respostas por voz digitalizada numa mesma ligação para a melhoria dos serviços de atendimento telefônico. Esta melhoria é alcançada através da customização e automação do atendimento, conforme os processos da **CESAN** definidos nesse termo.

- 2.4.3 A Unidade de Resposta Audível – URA será utilizada para veicular “Comunicado de falta d’água” e outros serviços considerados críticos pela **CESAN**.
- 2.4.4 Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu de opções que será utilizado, será decidido entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**. Este deverá ser configurado de forma a atender à **CESAN**, e estar em conformidade com a Legislação. Deverá realizar acesso ao Banco de Dados do sistema SICAT, para quando necessário, informar o protocolo do atendimento.
- 2.4.5 Deverá possuir opção de transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e se possível encaminhar para o mesmo atendente.
- 2.4.6 A **CESAN** fornecerá todas as informações e realizará as devidas programações em seu Banco de Dados para permitir o acesso pela URA. A **CONTRATADA** é responsável pela programação da URA para viabilizar este acesso.
- 2.4.7 O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

2.5 Atendimentos Ativos

- 2.5.1 Em horários acordados e devidamente autorizados pela **CESAN**, realizar atendimento ativo para atualização cadastral, pesquisas de satisfação, pesquisa de mercado, vendas e outros serviços afins.

2.6 Serviços

- 2.6.1 Atender as demandas dos clientes referentes a informações, reclamações e registros de solicitações de serviços, conforme definição da **CESAN**. Citamos como exemplos o seguinte: tarifa, débito, situação do imóvel, situação da ligação de água/esgoto, disponibilidade de rede de água e/ou esgoto, obras da **CESAN**, entre outros.

2.7 Sistema de Gerenciamento de Chamadas

- 2.7.1 Tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, por telefone ou Chat, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e/ou gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

3) TECNOLOGIA APLICADA

3.1 Arquitetura

- 3.1.1 A arquitetura para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:
 - 3.1.1.1 Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
 - 3.1.1.2 Capacidade de migração para um *hardware* de plataforma de maior desempenho;
 - 3.1.1.3 Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
 - 3.1.1.3.1 Capacidade de processamento;
 - 3.1.1.3.2 Armazenamento de dados;
 - 3.1.1.3.3 Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - 3.1.1.4 Possuir *no-break* e grupo gerador para suportar queda de energia. A **CONTRATADA** deverá dispor de recursos que permitam manter o atendimento em caso de falta de energia elétrica, de forma que não ocorra perda de informações, bem como paralisação dos serviços.
 - 3.1.1.5 A **CONTRATADA** deverá dispor de mecanismos de segurança da informação, como *firewall* e antivírus, a serem integrados à rede da **CESAN**. Todos os computadores devem estar com antivírus e sistemas operacionais atualizados com os últimos *patches* de segurança disponíveis. A **CESAN** poderá auditar periodicamente o atendimento deste item.
 - 3.1.1.6 Permitir integração com a rede de dados da **CESAN**, protocolo TCP/IP, ambiente Microsoft Windows, sistema de comunicação integrada de Voz sobre IP (VoIP) e

sistema de gerenciamento e monitoramento das PA's.

3.2 Comunicação Voz / Dados

- 3.2.1 A **CESAN** disponibilizará um circuito de comunicação de dados dedicado (um roteador e um link de dados de 2 Megabits) interligando a rede da **CONTRATADA** com a rede da **CESAN**. Os equipamentos e a infraestrutura de dados necessários para a conexão à rede da **CESAN** ficarão a cargo da **CONTRATADA**. Os custos de locação dos links e do roteador ficarão a cargo da **CESAN**.
- 3.2.2 A interface de interligação da rede da **CONTRATADA** deverá ser compatível com os dispositivos de segurança da **CESAN**.
- 3.2.3 A **CESAN** disponibilizará serviço de telefonia 0800 (115) através de dois canais E1 com sinalização R2D ou ISDN para uso exclusivo à serviço da **CESAN**. A **CONTRATADA** deverá bloquear ligações a cobrar.
- 3.2.4 Os custos das contas telefônicas vinculadas ao número disponibilizado para o serviço será de responsabilidade da **CESAN**, ficando a cargo da **CONTRATADA** a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias. Os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização desse serviço ficarão a cargo da **CONTRATADA**.
- 3.2.5 A **CONTRATADA** é responsável pela contratação e custos de link de acesso à internet pelos atendentes.

3.3 Solução de PABX / DAC / URA – Distribuidor Automático de Chamadas e Unidade de Resposta Audível

A solução de PABX / DAC deverá estar inicialmente, configurada como descrito nos itens seguintes:

- 3.3.1 Garantir ao cliente, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do meu eletrônico, a opção de contato com o Atendente;
- 3.3.2 Garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, pelo teleatendimento, em caráter preferencial, facultado à **CESAN** atribuir número telefônico específico para este fim;
- 3.3.3 Suporte de voz e dados via integração de funções Computador – Telefonia (CTI);
- 3.3.4 Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- 3.3.5 Ter capacidade para que todos os parâmetros de Atendente, inclusive o número do seu *Login* pessoal, acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
- 3.3.6 Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI – *Computer Telephony Integration* (tecnologia que permite a interação entre computadores e telefones de atendimento para identificar eventos ocorridos durante uma chamada);
- 3.3.7 Ter capacidade interna de anúncios de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total. A modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da central de atendimento;
- 3.3.8 Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os clientes, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;
- 3.3.9 Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);
- 3.3.10 Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (repcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específica para aquele tipo de serviço;
- 3.3.11 Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 3.3.12 Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil da especialidade do atendente e com base, no mínimo, nos seguintes itens:
 - 3.3.12.3 Atendente há mais tempo livre;
 - 3.3.12.4 Chamada há mais tempo em fila;
 - 3.3.12.5 Número de atendentes em disponibilidade;
 - 3.3.12.6 Especialidade do Atendente;
 - 3.3.12.7 Prioridade;
 - 3.3.12.8 Hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);
 - 3.3.12.9 Dia da semana;
- 3.3.13 Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo ou da especialidade na tela da interface CTI. Estas informações, incluindo a comparação da sua média individual com as médias ou metas do grupo.

3.4 Sistema de Gerenciamento de Chamadas

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da **CONTRATADA** deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas, ativas e locais devendo ter as seguintes características:

- 3.4.1 Capacidade Gráfica;
- 3.4.2 O sistema de supervisão do Call Center deverá fornecer facilidades para a geração de relatórios estatísticos e gerenciais, filtragem de dados configurável e customização de relatórios.
- 3.4.3 Disponibilizar para a **CESAN** no mínimo 5 (cinco) licenças para gerenciamento remoto em tempo real a operação do Call Center e no mínimo 1 (uma) para gerar e emitir relatórios, em especial o que originará a fatura mensal. A **CONTRATADA** enviará o relatório mensal impresso;
- 3.4.4 Disponibilizar para a **CESAN** no mínimo 01 (uma) licença para escuta on-line de ligações, gravações, acesso às estatísticas de atendimento em tempo real e acesso a base de conhecimento informatizada.
- 3.4.5 A **CONTRATADA** deve apresentar até o quinto dia útil de cada mês um relatório contendo informações gerenciais e estatísticas dos serviços prestados. Os relatórios devem estar disponíveis para acesso Web e possibilitar exportação para arquivos PDF, XLS e DOC.
- 3.4.6 Possuir no mínimo uma posição de **CHAT** integrada ao Gerenciador do Call Center destinada para atendimentos especificados pela **CESAN**;
- 3.4.7 Possuir no mínimo uma posição de e-mail integrada ao Gerenciador do Call Center destinada para atendimentos especificados pela **CESAN**;
- 3.4.8 Possibilitar o monitoramento de ligações medidas por dispositivo de telemetria.

3.5 Estatísticas

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a **CESAN** as seguintes estatísticas para o gerenciamento do serviço:

3.5.1 Do PABX / DAC

3.5.1.3 Total de Chamadas Recebidas

- 3.5.1.3.1 Chamadas Recebidas / Entrantes;
- 3.5.1.3.2 Chamadas Saintes Transferidas;
- 3.5.1.3.3 Chamadas Internas;
- 3.5.1.3.4 Atendimentos iniciados em até 30 segundos;

3.5.1.4 Total de Chamadas Atendidas

- 3.5.1.4.1 Atendimentos Iniciados em até 30 segundos (Nível de Serviço);
- 3.5.1.4.2 Chamadas com Atendimento Imediato;
- 3.5.1.4.3 Chamadas atendidas exclusivamente pela URA;

3.5.1.5 Total de Chamadas efetuadas / Saintes;

- 3.5.1.5.1 Para telefone Fixo;
- 3.5.1.5.2 Para telefone Celular;
- 3.5.1.5.3 DDD;
- 3.5.1.5.4 DDI;

3.5.1.6 Tempo Médio de Atendimento;

3.5.1.7 Chamadas Bloqueadas;

3.5.1.8 Chamadas Transbordadas;

3.5.1.9 Chamadas Abandonadas;

3.5.1.9.1 Abandonadas Antes da Fila;

3.5.1.9.2 Abandonadas na Fila;

3.5.1.9.3 Abandonadas no Ramal (tempo de atendimento menor ou igual a 3 (três) segundos);

3.5.1.10 Tempo Médio de Abandono na Fila;

3.5.1.11 Chamadas que aguardaram na Fila;

3.5.1.12 Quantidade de chamadas mantidas em fila de espera por um período de tempo determinado a critério da **CESAN**;

3.5.1.13 Tempo Máximo de Espera (TME);

3.5.1.14 Tempo Médio de Espera;

3.5.1.15 Tempo médio de espera geral (inclui as chamadas com tempo de fila igual a zero);

3.5.1.16 Tempo total de Espera Geral;

3.5.1.17 Atendimento por agentes;

3.5.1.18 Relatório de chamadas encerradas pelos operadores por um período de tempo determinado a critério da **CESAN**;

3.5.1.19 Comparativo entre o nível de serviço contratado e o efetivamente realizado;

3.5.1.20 Avaliação do atendimento;

3.5.1.21 Relatório do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA;

3.5.1.22 Estatísticas do período de trabalho de cada atendente contendo:

- 3.5.1.22.1 Período total logado;
- 3.5.1.22.2 Período em pausa;
- 3.5.1.22.3 Período total disponível;
- 3.5.1.22.4 Período total em atendimento;
- 3.5.1.22.5 Período total de pós-atendimento;
- 3.5.1.23 Outros relatórios e estatísticas que se façam necessários poderão ser solicitados a critério da **CESAN**;
- 3.5.2 As estatísticas devem ser disponibilizadas em formatos numéricos, percentuais e em gráficos;
- 3.5.3 Gráficos do desempenho do teleatendimento;
- 3.5.4 Deve ser possível especificar os relatórios por atendente;
- 3.5.5 Os relatórios devem ser disponibilizados de forma organizada, para fácil visualização;
- 3.5.6 As estatísticas devem ser disponibilizadas nos intervalos de tempo solicitados, sejam eles em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses, anos ou outros períodos determinados a critério da **CESAN**.
- 3.5.7 Deve ser possível verificar as estatísticas *on-line*, em tempo real, por meio de acesso remoto;
- 3.5.8 O monitoramento do atendimento, *on-line* e em tempo real, deve oferecer ainda as seguintes informações:
 - 3.5.8.1 Nível de serviço;
 - 3.5.8.2 Número de atendentes logados;
 - 3.5.8.3 Nome e Ramal dos atendentes logados;
 - 3.5.8.4 Status (disponível, ocupado, pós-atendimento, pausa) e o seu respectivo tempo de duração dos atendentes logados;
 - 3.5.8.5 Registro da hora inicial e o tempo de permanência do login de cada atendente;
 - 3.5.8.6 Quantidade de chamadas atendidas e o tempo médio das chamadas atendidas de cada atendente;
 - 3.5.8.7 Número da chamada (recebida ou efetuada) atual e o seu respectivo tempo de duração de cada atendente logado;
 - 3.5.8.8 Número total, duração total e o percentual em relação ao tempo total de login das chamadas atendidas, efetuadas, transbordadas e abandonadas (antes da fila, na fila e no ramal) geral e de cada atendente logado;
 - 3.5.8.9 Registro dos intervalos/pausas e sua duração de cada atendente logado;
 - 3.5.8.10 Avaliação do atendimento;
 - 3.5.8.11 Número de clientes que estão aguardando atendimento na fila de espera;

3.6 Solução de gravação digital

O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

- 3.6.1 Dispor de gravação digital de 100% das ligações registradas no DAC;
- 3.6.2 Manter as gravações das chamadas permitindo acesso *on-line* e *off-line* durante o qual o cliente poderá requerer à **CESAN** o acesso ao seu conteúdo;
- 3.6.3 Ter capacidade de monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou *on-line*, remotamente, através da interligação de rede entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.
- 3.6.4 Possuir sistema de *backup* das gravações dimensionado para armazenar 100% das gravações. Os prazos de armazenamento serão definidos de acordo com o tipo de atendimento e as exigências legais em vigor, sendo necessário que a **CONTRATADA** seja responsável pelos custos e recursos de armazenamento.
- 3.6.5 Possuir recurso para avaliação e qualificação dos atendimentos e agentes, para melhorar a qualidade e a eficiência do atendimento telefônico. Este módulo deve possuir integração ao sistema de gravação de voz instalado.
- 3.6.6 A **CONTRATADA** deverá manter cópias de segurança das gravações com periodicidade semanal, mensal e anual, conforme legislação em vigor nas dependências da **CESAN**. Estas cópias apenas serão utilizadas em casos de desastre nos backups armazenados nas instalações da **CONTRATADA** e não substitui os backups que devem ser mantidos pela mesma conforme 3.6.4.
- 3.6.7 Possuir recurso para avaliação e qualificação dos atendimentos e agentes, para melhorar a qualidade e a eficiência do atendimento telefônico. Este módulo deve possuir integração ao sistema de gravação de voz instalado.
- 3.6.8 A **CONTRATADA** deverá fornecer a gravação de áudio de chamadas sempre que solicitado pela **CESAN** em até 24 horas corridas, em formato definido pela **CESAN**. A entrega da gravação deve ser realizada em mídia física, a saber: CD-R ou DVD-R, não será aceita a entrega por e-mail.
- 3.6.9 A forma e periodicidade dos backups poderá ser alterada a qualquer tempo, desde que de comum acordo entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**

3.7 Sistema para a Central de Atendimento

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

- 3.7.1 Será utilizado o Sistema SICAT para acesso à base de dados da **CESAN** (Sistema Comercial Integrado – SICAT, compatível com a plataforma Windows e Java). Os links dedicados para acesso a essas bases serão fornecidos pela **CESAN**;
- 3.7.2 Os atendentes deverão ter acesso à internet para consultar sites relacionados à execução do serviço, a serem definidos de comum acordo entre a **CESAN** e a empresa **CONTRATADA**. O link para acesso à Internet será fornecido pela **CONTRATADA**.
- 3.7.3 A **CONTRATADA** deverá prover solução de TI específica para armazenamento e gerenciamento da base de conhecimento, contendo procedimentos e fluxos de atendimentos dos serviços prestados.
- 3.7.4 A **CONTRATADA** deverá prover solução de TI que possibilite a pesquisa de pós atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado pela **CESAN**. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após o atendimento ao cliente.

3.8 Infraestrutura

Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da **CONTRATADA**, que deverá estar localizada em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana**. Esta condição deverá ser comprovada na assinatura do contrato. As instalações deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas, conforme abaixo:

- 3.8.1 Sala para a gerência de serviços e qualidade;
- 3.8.2 Sala de teleatendimento, *telemarketing* receptivo e ativo, projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme a Norma Regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego – MTE, contemplando também o disposto no Anexo II da referida Norma;
- 3.8.3 Posições de atendimento – PA's do tipo box / baia, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone *head set* com toda a infraestrutura de rede e telefonia necessárias;
- 3.8.4 Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto, assento e apoio de pés;
- 3.8.5 Mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo;
- 3.8.6 Sala de descanso adequadamente mobiliada para os atendentes e supervisores;
- 3.8.7 Infra-estrutura para lanche;
- 3.8.8 Disponibilizar, sempre que necessário, sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia, quadro branco, som, televisão e vídeo.
- 3.8.9 A empresa **CONTRATADA** deverá prover a plataforma de solução tecnológica conforme os requisitos mínimos e exigências neste termo.
- 3.8.10 Disponibilizar, dentro de suas instalações, espaço para alocação de profissional da **CESAN** que será responsável pela fiscalização dos serviços prestados e dar suporte às demandas especiais.
- 3.8.11 Responsabilizar-se em suprir as posições de atendimento de acordo com a demanda definida, disponibilizando pessoal qualificado, para o adequado atendimento, bem como em situações emergenciais contando com as seguintes categorias funcionais:
 - 3.8.11.1 Atendentes exclusivos para o atendimento ao contrato;
 - 3.8.11.2 Supervisor exclusivo para o atendimento ao contrato e preposto;
 - 3.8.11.3 Equipe de suporte (*Back office*) para atender as necessidades de ligações ativas, envio de fax e análises de casos especiais.

3.9 Scripts de Teleatendimento

- 3.9.1 A Central de Atendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos.
- 3.9.2 Na execução dos serviços a **CONTRATADA** obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos pela **CESAN** nos Procedimentos Operacionais que contém a descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações.

4) DO PESSOAL

Perfil do Atendente e do Supervisor - Os serviços atenderão às necessidades e particularidades da CESAN e serão executados por profissionais qualificados, em até 36 horas semanais de trabalho, com horário definido pela **CONTRATADA**, em turnos de acordo com a legislação vigente, conforme descrição a seguir:

4.1 **Teleatendimento** (Serviço de atendimento ao cliente)

4.1.1 Escolaridade: Ensino médio completo

4.1.2 Conhecimento Técnico:

4.1.2.1 Microinformática Windows, Word e Excel

4.1.2.2 Digitação

4.1.2.3 Técnicas de atendimento

4.1.2.4 Técnicas de Telemarketing

4.1.2.5 Técnicas de negociação e vendas

4.1.3 Habilidades de Comunicação:

4.1.3.1 Controle de voz (projeção de atitude positiva)

4.1.3.2 Articulação (clareza, dicção)

4.1.3.3 Modulação da voz

4.1.3.4 Etiqueta ao telefone (educação e gentileza)

4.1.4 Habilidades interpessoais e características comportamentais:

4.1.4.1 Automotivação.

4.1.4.2 Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas.

4.1.4.3 Postura ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso.

4.1.4.4 Organização e rapidez na exposição de ideias.

4.1.4.5 Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações.

4.1.4.6 Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho.

4.1.4.7 Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço.

4.1.4.8 Empatia - saber se colocar no lugar do outro.

4.1.4.9 Objetividade - agilidade no atendimento.

4.1.5 Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:

4.1.5.1 Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da **CESAN**.

4.1.5.2 Conhecimento dos produtos e serviços da **CESAN**.

4.1.5.3 Conhecimento de ortografia.

4.1.6 Atribuições/Funções

4.1.6.1 Atender e registrar/gerar solicitações de serviços, reclamações relativas aos serviços prestados pela **CESAN**.

4.1.6.2 Proceder à atualização de dados pessoais dos clientes, quando couber;

4.1.6.3 Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.

4.1.6.4 Cumprir regras estabelecidas pela supervisão e gerência.

4.1.6.5 Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da **CESAN**, incluindo os requisitos do sistema de gestão da qualidade NBR ISO 9001:2008.

4.1.6.6 Conhecer e utilizar sistemas da **CESAN** que dão suporte ao atendimento aos clientes.

4.2 **Supervisor** (Serviços de coordenação, acompanhamento e apoio às atividades de atendimento).

4.2.1 Escolaridade: Ensino Superior completo ou em andamento.

4.2.2 Conhecimento Técnico:

4.2.2.1 Microinformática Windows, Word e Excel

4.2.2.2 Digitação

4.2.2.3 Técnicas de atendimento

4.2.2.4 Técnicas de Telemarketing

4.2.2.5 Técnicas de negociação e vendas

4.2.3 Habilidades de Comunicação:

- 4.2.3.1 Controle de voz (projeção de atitude positiva)
- 4.2.3.2 Articulação (clareza, dicção)
- 4.2.3.3 Modulação da voz
- 4.2.3.4 Etiqueta ao telefone (educação e gentileza)

4.2.4 Habilidades interpessoais:

- 4.2.4.1 Automotivação;
- 4.2.4.2 Habilidade em relações humanas;
- 4.2.4.3 Imparcialidade;
- 4.2.4.4 Espírito de liderança;
- 4.2.4.5 Disponibilidade para cooperação;
- 4.2.4.6 Educação e firmeza na imposição de ordens;
- 4.2.4.7 Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
- 4.2.4.8 Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
- 4.2.4.9 Organização e rapidez na exposição de ideias;
- 4.2.4.10 Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
- 4.2.4.11 Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
- 4.2.4.12 Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;
- 4.2.4.13 Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
- 4.2.4.14 Objetividade e clareza nas suas colocações;
- 4.2.4.15 Proatividade;
- 4.2.4.16 Capacidade de diagnosticar prioridades.

4.2.5 Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:

- 4.2.5.1 Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da **CESAN**;
- 4.2.5.2 Conhecimento dos produtos e serviços da **CESAN**;
- 4.2.5.3 Conhecimento de ortografia.

4.2.6 Atribuições / Funções:

- 4.2.6.1 Monitoramento das ligações;
- 4.2.6.2 Favorecer o aumento de motivação da equipe;
- 4.2.6.3 Organizar as escalas de lanches/faltas/trocas/sobreaviso;
- 4.2.6.4 Supervisionar horário de entrada, pausas e saída dos operadores;
- 4.2.6.5 Auxiliar os operadores em atendimentos críticos;
- 4.2.6.6 Executar as atividades de controle, administração de pessoal, material, patrimônio e serviços gerais do Centro;
- 4.2.6.7 Coordenar as atividades administrativas e os serviços;
- 4.2.6.8 Articular-se com as Unidades da **CESAN** para atender as demandas dos clientes;
- 4.2.6.9 Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios;
- 4.2.6.10 Acompanhar o desempenho dos teleatendentes, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender clientes, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior
- 4.2.6.11 Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos Atendentes;
- 4.2.6.12 Atender tecnicamente à Supervisão Geral nas ações e atividades de sua competência;
- 4.2.6.13 Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da **CESAN**, incluindo os requisitos do sistema de gestão da qualidade NBR ISO 9001:2008;
- 4.2.6.14 Outras atividades inerentes ao cargo.

4.3 **Do monitoramento dos serviços executados**

A empresa **CONTRATADA** se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços de tele atendimento e deverá:

- 4.3.1 Elaborar e encaminhar questionamentos referentes à prestação de serviço de tele atendimento à área da **CESAN** responsável pela gestão do contrato;
- 4.3.2 Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar a **CESAN** visando análise da necessidade/viabilidade de atualização dos Procedimentos Operacionais – PO's;
- 4.3.3 Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;
- 4.3.4 Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;
- 4.3.5 Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;
- 4.3.6 Promover a avaliação individual periódica dos atendentes;

- 4.3.7 Apresentar relatórios diários, semanais, quinzenais e mensais, relativos aos indicadores de níveis de serviços, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise e gestão por parte da **CESAN**, inserindo informações contidas na base de conhecimento, visando o seu aprimoramento contínuo;
- 4.3.8 Elaborar um Quadro Geral de Atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas) com seus respectivos percentuais;
- 4.3.9 Elaborar relatório com periodicidade a ser definida pela **CESAN**, detalhando a performance das chamadas atendidas e discadas – detalhando todos os dias de funcionamento;
- 4.3.10 Disponibilizar novos relatórios pertinentes aos serviços prestados pela Central, de acordo com interesse e especificação da **CESAN**.

4.4 Do treinamento

- 4.4.1 Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, sendo que no caso de treinamento específico da **CESAN** a **CONTRATADA** disponibilizará o ambiente para a capacitação e a **CESAN** disponibilizará empregado(s) habilitado(s) e com conhecimentos para ministrar treinamento dos seguintes temas:
 - 4.4.1.1 Estrutura Tarifária;
 - 4.4.1.2 Normas Internas e Procedimentos Operacionais – PO's;
 - 4.4.1.3 Fluxo de Processos da **CESAN**;
 - 4.4.1.4 Tabela de Serviços e Prazos e Tabela de Preços;
 - 4.4.1.5 Análise de consumo e faturamento;
 - 4.4.1.6 Informações de hidrometria;
 - 4.4.1.7 Sistemas Informatizados da **CESAN**, pertinentes às atividades.
- 4.4.2 Será de responsabilidade da **CONTRATADA** ministrar cursos técnicos comportamentais exigidos ao perfil de Atendente e Supervisor, bem como aqueles relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2008), com carga horária compatível e de comum acordo com a **CESAN**.
- 4.4.3 Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 4.4.4 A **CONTRATADA** deverá promover periodicamente a realização de treinamentos visando à manutenção e melhoria contínua dos serviços.

5) CONTROLE DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

A **CESAN** exigirá alguns níveis de serviço que devem ser atingidos pela **CONTRATADA** com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado.

- 5.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, os Níveis de Serviços alcançados, os quais serão devidamente conferidos e aprovados pela **CESAN**.
- 5.2 A **CESAN** realizará o acompanhamento e a análise desses índices por meio de relatórios e monitoramento remoto discriminados neste Termo.
- 5.3 A **CONTRATADA** deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas no Call Center, sem interrupções dessas atividades.
- 5.4 A qualquer tempo, os referidos indicadores e os níveis de serviço poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham a atender o objeto do contrato e interesse da **CESAN**, tanto por sugestão da **CESAN** quanto da **CONTRATADA**, os quais deverão ser acordados entre as partes.
- 5.5 Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da **CESAN**, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.
 - 5.5.1 Na hipótese dessas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos, a **CONTRATADA** submeterá à apreciação da **CESAN**, a memória de cálculo discriminando detalhada e detidamente o novo custo dos serviços.
- 5.6 O pagamento dos serviços contratados será efetuado de acordo com as condições estabelecidas na Planilha de Preços, de acordo com a demanda e devidamente comprovadas, sendo a remuneração dos profissionais que prestarão os mesmos de responsabilidade exclusiva da Contratada;
- 5.7 Se a **CONTRATADA**, por problemas alheios à **CESAN**, ou consideradas injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados neste Termo, a **CESAN** aplicará um índice de redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês.
- 5.8 A **CESAN** deverá comunicar previamente à **CONTRATADA**, formalmente e por escrito, sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário.

6) DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Os níveis de Serviços visam garantir a qualidade do serviço prestado pela **CONTRATADA** à **CESAN**. Serão apurados através de fórmulas definidas especificamente para cada índice. O período para apuração dos indicadores será o compreendido entre o dia 16 de determinado mês e o dia 15 do mês seguinte, e serão fornecidos no máximo em até 5 (cinco) dias após o período. Em caso de quebra dos Acordos de Níveis de Serviço, por não cumprimento das metas, poderão incidir penalidades independentes, conforme índices que seguem:

6.1 ICA - ÍNDICE DE CHAMADAS ATENDIDAS:

É a razão obtida entre o número total de chamadas atendidas dividido pelo número total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$\text{ICA} = \frac{\text{Total de chamadas atendidas}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

- 6.1.1 A contratada deverá garantir um ICA maior que 90% (noventa por cento).
- 6.1.2 Caso a **CONTRATADA** não consiga atingir o nível desejado, deverá providenciar justificativa para o fato e enviar para a **CESAN** em até 2 (dois) dias úteis após o acontecimento do fato.
- 6.1.3 Caso o nível não seja atingido devido à falta de operadores em um determinado horário, cabe a **CONTRATADA** providenciar justificativa e enviar a **CESAN** informando a necessidade de suplementação no número de atendentes com o intuito de não comprometer a qualidade do atendimento.
 - 6.1.3.1 Juntamente com a justificativa do dia deve ser encaminhado relatório com o número de ligações recebidas a cada 10 minutos.

6.2 NS – NÍVEL DE SERVIÇO:

É a razão entre o número total de atendimentos efetuados em até 30 segundos após o recebimento da chamada dividido pelo número total de chamadas atendidas conforme a fórmula:

$$\text{NS} = \frac{\text{Total de atendimentos em até 30 segundos}}{\text{Total de chamadas atendidas}} \times 100$$

- 6.2.1 A **CONTRATADA** deve garantir que o nível de serviço seja superior a 85% (oitenta e cinco por cento).

Nível de Serviço	Penalidade
$\geq 85\%$	Não há penalidade
85% - 70%	1% do valor da fatura mensal
69% - 50%	1,5% do valor da fatura mensal
$< 49\%$	2% do valor da fatura mensal

6.3 TAB – TAXA DE ABANDONO:

É a razão obtida entre o número total de chamadas abandonadas **antes da fila**, somadas as chamadas abandonadas **na fila** mais as chamadas abandonadas **no ramal** (chamadas atendidas pelo operador e finalizadas em até 2 (dois) segundos) dividido pelo total de chamadas recebidas, de acordo com a fórmula abaixo:

$$\text{TAB} = \frac{\text{Abandonos (antes da fila + na fila + no ramal)}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

- 6.3.1 A **CONTRATADA** deverá garantir um TAB inferior a 4% (quatro por cento).
Do total das chamadas abandonadas o percentual referente àquelas abandonadas no ramal, por ação do operador, não poderá ser superior a 10%.

6.4 TCO – TAXA DE CHAMADAS OCUPADAS:

É a razão obtida entre o número total de chamadas ocupadas dividido pelo número total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$\text{TCO} = \frac{\text{Chamadas ocupadas}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

- 6.4.1 A **CONTRATADA** deve garantir que a TCO seja inferior a 4% (quatro por cento).

6.5 TMA – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO:

Representa o tempo médio gasto no atendimento aos clientes, a contar do início do atendimento pelo tele-operador até a sua conclusão. O TMA é mensurado pela DAC (Distribuidor Automático de Chamada), representando a razão entre o tempo total despendido no atendimento e o total de chamadas atendidas.

- 6.5.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CESAN** relatórios apurados por hora, dia e mês dos Tempos Médios de Atendimento - TMA, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação.
- 6.5.2 Fica definido que os critérios de aceitação para o TMA serão variáveis conforme a tabela abaixo:

CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO TMA		
1º Mês	2º Mês	3º Mês
200 segundos	190 segundos	180 segundos

6.6 CPF – CHAMADAS QUE PASSARAM POR FILA:

É a razão obtida por meio do número total de chamadas que aguardaram na fila dividido pelo total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$\text{CPF} = \frac{\text{Chamadas que passaram por fila}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

6.7 TCR – TOTAL DE CHAMADAS RECEBIDAS:

Representa o total de chamadas recebidas pelas PA's – Posições de Atendimento – controladas pelo DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

- 6.7.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CESAN** relatórios apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Recebidas – TCR.

6.8 TCA – TOTAL DE CHAMADAS ATENDIDAS:

Representa o total de chamadas atendidas pelas PA's – Posições de Atendimento – controladas pelo DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

- 6.8.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CESAN** relatórios apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Atendidas – TCA.

6.9 ISA – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

Mensura a satisfação percebida pelo cliente, em relação ao atendimento no "Call Center". É calculado através da média das Pesquisas de Satisfação dos Clientes, conforme metodologia e critérios definidos pela **CESAN**.

- 6.9.1 Estes dados devem ser coletados em forma de enquetes através da URA (Unidade de Resposta Audível) , onde o cliente, ao fim do atendimento, poderá atribuir nota de 1 a 5, conforme tabela abaixo:

Nota	Conceito
5	Totalmente Satisfeito
4	Satisfeito
3	Indiferente
2	Insatisfeito
1	Totalmente Insatisfeito

- 6.9.2 Do total de avaliações realizadas, pelo menos **70% (setenta por cento) das avaliações devem ter índice Totalmente Satisfeito ou Satisfeito.**

- 6.9.3 A **CONTRATADA** deverá fornecer relatórios informando o número total de avaliações realizadas e o percentual de cada nota de acordo com a fórmula a seguir:

$$\% \text{ da Nota "X"} = \frac{\text{Total de avaliações da nota "X"}}{\text{Total de avaliações realizadas}}$$

Onde:

X = Nota que se deseja verificar o percentual em relação ao total de avaliações efetuadas.

- 6.9.4 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios apurados por hora, dia, mês ou outros intervalos de tempo solicitados a critério da **CESAN** do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA.

- 6.10 Os indicadores poderão a critério da **CESAN** serem apurados desconsiderando os dias cujo volume de

ligações tenha considerado fora do padrão.

6.10.1 A **CESAN** considera 52.000 o volume médio mensal de ligações.

- 6.11 No fechamento de cada medição serão apurados os indicadores e a **CONTRATADA** será notificada por aqueles que não atenderem ao estabelecido acima. A **CONTRATADA** terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação para apresentar a sua defesa formal ao Fiscal do contrato. Os indicadores não justificados e aqueles cuja justificativa não forem aceitas pela **CESAN** serão glosados na fatura daquela medição, através de Ordem de Retenção(OR), que será encaminhada juntamente com a(s) nota(s) fiscal(is) da medição.

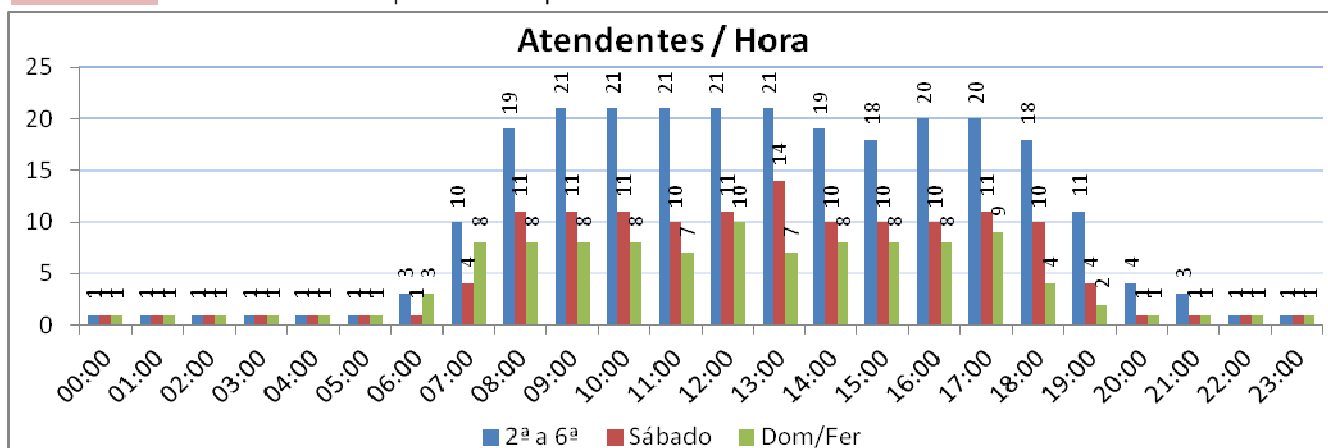
7) PLANO DE CONTINGÊNCIA

- 7.1 A **CONTRATADA** deverá possuir recursos para cobrir ocorrências tais como greve de funcionário ou paralisação de sistema de transporte, roubo de equipamento ou assaltos, incêndios ou inundações nas instalações, pane em Hardware e/ou Software que componham a solução, pane no sistema de comunicação implantado para o Call Center.
- 7.2 Os serviços não poderão ficar desativados por mais de 2 (duas) horas. Paralisações acima desse período poderão ensejar a rescisão do contrato. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito e estará sujeito a penalidade.
- 7.3 **Contingências da Central de Atendimento**
- 7.3.1 Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1 como também demais estruturas necessárias, de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 horas por dia 7 dias por semana, ininterruptos, independente de qualquer motivo. A estrutura de contingência poderá ser através de estrutura dualizada, central de atendimento de contingência ou parceria com outras centrais de atendimento para transbordo gerenciado do atendimento;
- 7.3.2 Dispor de operadores reservas de pelo menos 10% do quadro total de operadores alocados, devidamente treinados, para alocação imediata em casos de contingências emergenciais de aumento da demanda de ligações;
- 7.3.3 A **CESAN** avisará formalmente em até 24 horas de antecedência os casos em que ela possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais o que obrigará a **CONTRATADA** a manter os níveis de serviços estipulados;
- 7.3.4 Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a **CONTRATADA** se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço através de alocação emergencial de operadoras ou ajuste de escalas;
- 7.3.5 Enviar à **CESAN**, e-mail de aviso em caso de alarme de anormalidade em qualquer um dos módulos do *Call Center* inclusive de Gravação ou nos níveis de serviços, conforme definição entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**;
- 7.3.6 A **CONTRATADA** será avisada com até 24 horas de antecedência sobre manutenções preventivas e corretivas a serem aplicadas em serviços de TI da **CESAN** que impliquem em interrupção momentânea dos serviços.

ANEXO VI ESCALA DE TRABALHO

Horário		Atendentes			Atendentes / Hora			
Início	Término	2ª a 6ª	Sábado	Dom/Fer	Hora	2ª a 6ª	Sábado	Dom/Fer
00:00	06:00	0	0	0	00:00	1	1	1
01:00	07:00	0	0	0	01:00	1	1	1
02:00	08:00	0	0	0	02:00	1	1	1
03:00	09:00	0	0	0	03:00	1	1	1
04:00	10:00	0	0	0	04:00	1	1	1
05:00	11:00	1	1	1	05:00	1	1	1
06:00	12:00	2	0	2	06:00	3	1	3
07:00	13:00	7	3	5	07:00	10	4	8
08:00	14:00	9	7	0	08:00	19	11	8
09:00	15:00	2	0	0	09:00	21	11	8
10:00	16:00	0	0	0	10:00	21	11	8
11:00	17:00	1	0	0	11:00	21	10	7
12:00	18:00	2	1	5	12:00	21	11	10
13:00	19:00	7	6	2	13:00	21	14	7
14:00	20:00	7	3	1	14:00	19	10	8
15:00	21:00	1	0	0	15:00	18	10	8
16:00	22:00	2	0	0	16:00	20	10	8
17:00	23:00	1	1	1	17:00	20	11	9
18:00	00:00	0	0	0	18:00	18	10	4
19:00	01:00	0	0	0	19:00	11	4	2
20:00	02:00	0	0	0	20:00	4	1	1
21:00	03:00	0	0	0	21:00	3	1	1
22:00	04:00	0	0	0	22:00	1	1	1
23:00	05:00	1	1	1	23:00	1	1	1
TOTAL		43	23	18				

	Horário com 1 hora de adicional noturno
	Horário com adicional noturno
	Horário não utilizado para início de período de atendimento



ANEXO VII

MODELO DE RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS

OBSERVAÇÃO.:

OS MODELOS DE RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS ENCONTRAM-SE NO SITE DA CESAN – www.cesan.com.br – ATRAVÉS DO LINK “LICITAÇÕES ⇨ DOCUMENTOS RELACIONADOS”.

ANEXO VIII

REGRAS BÁSICAS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO PARA CONTRATADAS EM OBRAS E SERVIÇOS

1 OBJETIVOS:

- 1.1 Instruir as **CONTRATADAS** quanto aos preceitos e as diretrizes básicas de Segurança e Medicina do Trabalho, visando a preservação e a proteção dos trabalhadores, terceiros, meio ambiente e a imagem da **CESAN**.
- 1.2 Assegurar o cumprimento da Legislação vigente, bem como o regulamento interno da **CESAN**.
- 1.3 Instruir os administradores de contratos e os responsáveis pela fiscalização das obras ou serviços sobre as regras básicas de Segurança e Medicina do Trabalho.
- 1.4 Estabelecer sistema para controle do cumprimento da legislação e das exigências da **CESAN**.

2 DIRETRIZES BÁSICAS:

- 2.1 Ficam essas regras básicas vinculadas ao contrato padrão, celebrado pela **CESAN** e **CONTRATADA**, devendo ser cumpridas integralmente, sob pena das sanções previstas no contrato pelo seu não cumprimento.
- 2.2 A Empresa **CONTRATADA** deverá cumprir as Normas da Associação Brasileira– ABNT, Legislações/Regulamentos vigentes de âmbito federal, estadual e municipal que forem pertinentes, bem como as Normas e Procedimentos internos da **CESAN** e os acordos e convenções coletivas de trabalho, tudo relacionado com a Segurança, Medicina, Saúde e Higiene do Trabalho, com o Meio Ambiente e a Segurança Pública, naquilo que couber, independentemente de qualquer ordem ou determinação da contratante.
- 2.3 É de inteira responsabilidade da Empresa **CONTRATADA** adotar medidas necessárias para a eliminação, neutralização ou minimização das condições insalubres, perigosas e inadequadas ao trabalho, atuando na prevenção de ocorrências de acidentes do trabalho e de doenças ocupacionais.
- 2.4 É de inteira responsabilidade da Empresa **CONTRATADA** os danos que venham a ser causados à **CESAN**, à terceiros e suas propriedades e ao meio ambiente.
- 2.5 Essas diretrizes básicas, bem como o cumprimento integral das Normas e Procedimentos Internos da **CESAN** aplicam-se à(s) empresa(s) subcontratadas para as quais foram transferidas pela **CONTRATADA**, parte do objeto contratado.
É de inteira responsabilidade da empresa **CONTRATADA** o cumprimento integral dessas diretrizes básicas e das normas e procedimentos internos da **CESAN** pela subcontratada.

3 DEFINIÇÕES / TERMINOLOGIAS:

3.1 ACIDENTE DO TRABALHO

É aquele que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa ou no trajeto de casa para o trabalho ou do trabalho para casa, provocando lesão corporal, perturbação funcional ou doença que cause a morte ou a perda ou a redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho, conforme Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 e suas alterações.

3.2 INCIDENTE DO TRABALHO

São acidentes do trabalho que não resultam em nenhum dano a integridade do empregado, mas se constituem em potencial risco de lesão corporal, perturbação funcional ou doença...

3.3 CIPA

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes composta por representantes do empregador e dos empregados, conforme estabelece a Norma Regulamentadora nº 5 do MTb, cujo objetivo é observar e relatar condições de riscos nos ambientes de trabalho e solicitar medidas para reduzir até eliminar os riscos existentes e/ou neutralizar os mesmos, analisar os acidentes ocorridos, buscando suas causas, solicitando medidas que ocorências semelhantes e, ainda, orientar os demais trabalhadores quanto à prevenção de acidentes.

3.4 EPI

Equipamento de proteção individual é todo dispositivo de uso individual, de fabricação nacional ou estrangeira, aprovado pelo Ministério do Trabalho, com Certificado de Aprovação – CA, destinado a proteger a saúde e a integridade física dos trabalhadores, neutralizando ou minimizando as consequências de eventuais acidentes.

3.5 EPC

Equipamento de proteção coletiva são medidas ou recursos de ordem geral que visam a proteção coletiva dos empregados nos ambientes de trabalho, neutralizando, reduzindo, isolando ou sinalizando os riscos de acidentes do trabalho ou doenças ocupacionais.

3.6 PCMAT

Programa de condições e meio ambiente de trabalho na indústria da construção é um programa que estabelece diretrizes de ordem administrativas, de planejamento e de organização, que objetivam a implementação de medidas de controle e sistemas preventivos de segurança nos processos, nas condições e no meio ambiente de trabalho na indústria de construção, de acordo com a Norma Regulamentadora nº18 do MTb.

3.7 PCMSO

Programa de controle médico de saúde ocupacional é um programa que estabelece ações de ordem médica e de saúde ocupacional adotadas pela empresa, com o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores, de acordo com a Norma Regulamentadora nº 7 do MTb.

3.8 PPP

Perfil Profissiográfico Previdenciário é um documento histórico-laboral pessoal, com propósitos previdenciários para obtenção de informações relativas a fiscalização do gerenciamento de riscos e existência de agentes nocivos no ambiente de trabalho, para orientar processo de reconhecimento de aposentadoria especial.

Também poderá ser solicitado para orientar programa de reabilitação profissional e subsidiar o reconhecimento técnico do nexo causal em benefícios por incapacidade. A exigência desse documento está estabelecida no Plano de Benefícios da Previdência Social, conforme Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e que passa a ser exigido a partir de 01 de janeiro de 2004.

3.9 PPRA

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais que visa preservar a saúde e a integridade dos trabalhadores, através da antecipação, reconhecimento, avaliação e conseqüente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho, tendo em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais.

3.10 ESPAÇO CONFINADO

Qualquer espaço com abertura limitada de entrada e saída de ventilação natural, não projetado para ocupação permanente e podendo conter atmosfera perigosa e/ou explosiva. Exemplos: Poços de visita – PV, caixas subterrâneas, reservatórios, tubulações, silos, tanques, túneis, galerias, etc..

3.11 DOENÇA OCUPACIONAL

É a doença profissional e do trabalho, sendo a primeira assim entendida como a adquirida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e a segunda assim entendida como a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e que com ele se relacione diretamente, tudo conforme Decreto nº 2.172, de 5 de março de 1997, que regulamenta os benefícios da Previdência Social.

4 ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

4.1 CONDIÇÕES NORMATIVAS DE ORDEM GERAL

4.1.1 Cabe a **CONTRATADA** cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho, independente de qualquer ordem ou determinação da Contratante. Em especial destaque-se o cumprimento das Normas Regulamentadoras – NR aprovadas pela Portaria 3.214 do MTb, de 08/06/78, naquilo que couber a empresa **CONTRATADA**.

4.1.2 Cabe a **CONTRATADA** fornecer dados e informações em tempo hábil e previamente estabelecido, de acordo com o requisito em análise, para verificação do cumprimento do disposto no subitem anterior (4.1.1), naquilo que couber.

4.1.3 É obrigação da **CONTRATADA** executar as obras ou serviços obedecendo às prescrições técnicas, aos itens, aos sub-itens, bem como aos detalhes e instruções fornecidas pela **CESAN**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o contrato para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcrito.

4.1.4 É obrigação da **CONTRATADA** promover, as suas expensas:

- Treinamento básico sobre Segurança do Trabalho ao pessoal envolvido na execução das obras e/ou serviços;
- Exames admissionais, periódicos e demissionais dos empregados em acordo com as funções exercidas
- Treinamento visando capacitar seus empregados a utilizar, limpar e armazenar os EPI's diariamente, de forma adequada, de acordo com programa pré-estabelecido.
- Treinamentos exigidos pelas Normas Regulamentadoras do MTb para a habilitação de profissionais para exercício de atividades específicas, quando for o caso.

4.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA E EM MEDICINA DO TRABALHO – SEESMT:

4.2.1 A empresa **CONTRATADA** deve possuir e registrar o SEESMT, dimensionado-o pela gradação do risco da atividade principal e pelo número total de empregados do estabelecimento, de acordo com a Norma Regulamentadora nº4 da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 e suas alterações, de lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977, que regulamenta o capítulo V do Título II da CLT;

4.2.2 A empresa **CONTRATADA** deve informar, por escrito, ao administrador do contrato a relação nominal, cargo e currículo dos profissionais integrantes de seu SEESMT que atenderão aos empregados das obras ou serviços contratados, bem como qualquer alteração que vier a ocorrer;

- (a) A empresa **CONTRATADA** deverá designar entre esses profissionais, o responsável pelo SEESMT, que será dado conhecimento ao administrador do contrato;
- (b) A empresa **CONTRATADA** deverá informar, por escrito, ao administrador do contrato, imediatamente, qualquer substituição que ocorrer em seu SEESMT, indicando nome, cargo e novos currículo dos novos profissionais.

4.2.3 A empresa **CONTRATADA** deve designar, por escrito, um profissional legalmente habilitado ou quantos forem necessários, independente da necessidade legal ou não da instalação e manutenção do SEESMT, com vínculo empregatício* com a mesma, responsável pelo cumprimento das medidas de segurança e medicina do trabalho, com base no seu currículo;

(*) Só será dispensado o vínculo empregatício com a **CONTRATADA** quando explicitado no contrato.

4.2.4 A empresa **CONTRATADA** deve manter no local das obras ou serviços contratados, independente da necessidade legal da instalação e manutenção do SEESMT, o profissional legalmente habilitado ou quantos forem necessários, quando assim determinado pelo administrador do contrato.

4.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTE – CIPA:

4.3.1 A empresa **CONTRATADA** deve constituir CIPA, de acordo com as Normas Regulamentadoras nº 5 e 18 da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 e suas alterações, da Lei nº 6.514 de 22 de dezembro de 1977, que regulamenta o Capítulo V do Título II da CLT;

4.3.2 A empresa **CONTRATADA** deve considerar como estabelecimento, para fins de implantação da CIPA, o local onde seus empregados estiverem exercendo suas atividades; no caso de empresas da indústria da construção civil, considerar como estabelecimento o canteiro de obra e frente de trabalho com mais de vinte empregados;

4.3.3 Quando a empresa **CONTRATADA** não se enquadrar no item acima deve designar, por escrito, ao administrador do contrato, um representante titular e um suplente, para cada estabelecimento no qual seus empregados exerçam suas atividades, como responsável pelo cumprimento das atribuições da mesma, devendo este receber treinamento adequado;

4.3.4 A empresa **CONTRATADA** deve encaminhar ao administrador do contrato, por escrito, antecipadamente e mediante contra recibo, a relação nominal dos titulares e suplentes que compõem o quadro da CIPA ou os indicados conforme item anterior e o calendário anual de reuniões; e mensalmente até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, as cópias de atas das reuniões ordinárias e extraordinárias desta comissão;

4.3.5 O presidente da CIPA da empresa **CONTRATADA** ou o responsável indicado pelo cumprimento das atribuições da mesma, pode participar das reuniões da CIPA da **CESAN**, da unidade a qual pertence à fiscalização da obra.

4.3.6 A empresa **CONTRATADA** deve fixar o Mapa de Risco em local visível no canteiro de obra ou frente de trabalho, enviando cópia utilizada ao administrador do contrato, mediante contra recibo, até 30 (trinta) dias após a posse da CIPA e a cada revisão devida a um fato novo e superveniente que tenha modificado a situação dos riscos estabelecidos anteriormente.

4.4 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - EPI:

4.4.1 A empresa **CONTRATADA** é obrigada a:

- Fornecer os EPI's necessários e adequados ao risco da atividade e em perfeito estado de conservação e funcionamento, sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos trabalhadores, conforme determina a Norma Regulamentadora nº 6 da Portaria 3.214 do MTb, de 08 de junho de 1978 e suas alterações, da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977, que regulamenta o Capítulo V do Título II da CLT;
- Adquirir somente equipamentos aprovados pelo Ministério do Trabalho e Emprego, portadores de Certificado de Aprovação – CA. Obs.: Excepcionalmente a contratante poderá proibir ou impor restrições ao uso de determinados EPI's, mesmo com CA;
- Treinar o trabalhador quanto ao seu uso adequado;
- Tornar obrigatório seu uso;
- Substituí-lo imediatamente quando danificado ou extraviado;
- Responsabilizar-se pela sua higienização e manutenção periódica.

4.4.2 Embora a **CESAN** possa relacionar no contrato os equipamentos de proteção individuais (EPI's) comumente necessários para as obras ou serviços contratados, isto não exclui a responsabilidade da empresa **CONTRATADA** de fornecer, às suas custas, EPI's outros que venham ser também necessários, seja por eventual exigência de órgãos públicos fiscalizadores ou por identificação de algum risco específico ou particular não diagnosticado pela contratante.

NOTA:

- a) OS EMPREGADOS DEVEM TRABALHAR CALÇADOS, FICANDO PROIBIDOS O USO DE TAMANCOS, CHINELOS OU SANDÁLIAS;
- b) A NÃO UTILIZAÇÃO OU A UTILIZAÇÃO INCORRETA DE EPI IMPLICARÁ NA PARALIZAÇÃO DA ATIVIDADE DO EMPREGADO POR PROFISSIONAIS DA **CESAN**, A SABER: ADMINISTRADOR DO CONTRATO, ENGENHEIRO RESPONSÁVEL, FISCAL DA OBRA E SEESMT ATÉ QUE A SITUAÇÃO SEJA REGULARIZADA, DEVENDO ESTA CONDIÇÃO SER FORMALMENTE REGISTRADA PELO ADMINISTRADOR DO CONTRATO COMO OCORRÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA **CONTRATADA**;
- c) O CAPACETE E O CALÇADO DE SEGURANÇA SÃO DE USO OBRIGATÓRIO A TODAS AS PESSOAS QUE ADENTRAREM NO LOCAL DA OBRA, ALÉM DOS DEMAIS EPI'S QUE SE FIZEREM NECESSÁRIOS;
- d) É OBRIGATÓRIO O USO DE COLETE OU TIRAS REFLETIVAS NA REGIÃO DO TÓRAX E COSTAS QUANDO O TRABALHADOR ESTIVER A SERVIÇO EM VIAS PÚBLICAS, SINALIZANDO ACESSO AO CANTEIRO DE OBRA, FRENTE DE SERVIÇO OU EM MOVIMENTAÇÃO E TRANSPORTE VERTICAL DE MATERIAIS;
- e) É OBRIGATÓRIO O USO DE CINTO DE SEGURANÇA TIPO PARAQUEDISTA PARA ATIVIDADES COM DIFERENÇA DE NÍVEL SEM PROTEÇÃO SUPERIOR A 2 (DOIS) METROS E EM TRABALHOS SUBTERRÂNEOS / ESPAÇOS CONFINADOS.

4.5 SISTEMA E EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO COLETIVA – SPC E EPC:

4.5.1 A empresa **CONTRATADA** deve prioritariamente prever e adotar medidas de proteção coletiva destinadas a eliminar ou neutralizar as condições de risco, de modo a preservar a integridade física de empregados, de terceiros e do meio ambiente, estando a obra ou serviço em andamento ou não e em conformidade com as Normas Regulamentadoras nº 10, 12, 18, 23, e 26 da Portaria nº 3.214, de 08/06/1978 e suas alterações, da Lei nº 6.514, de 22/12/1977, que regulamenta o Capítulo V do Título II da CLT;

4.5.2 Medidas básicas de proteção coletiva:

As medidas de proteção coletiva adotadas devem ser inspecionadas periodicamente a fim de garantir as condições de segurança adequadas e de acordo com a legislação;

4.5.2.1 Sinalização e isolamento:

- (a) Toda e qualquer obra ou serviço realizado em vias públicas, logradouros públicos, canteiro de obra, frente de trabalho, local de serviços, dependências da **CESAN** e outros, que ofereçam possibilidades de risco à terceiros e empregados, devem ser providos de sinalização e isolamento através de barreiras, tapumes, cercas, muros, grades, placas indicativas e de advertência, cones, bandeiras, fitas zebreadas, sinalização luminosa elétrica ou outros, conforme a natureza do trabalho, do local e do turno de trabalho;
- (b) As obras ou serviços realizados em vias públicas devem ser comunicados ao departamento de trânsito local, com antecedência mínima de dias que aquele órgão requer, para que as medidas contingentes em relação a sinalização e ao tráfego local estejam de acordo com a legislação vigente.

Em situações emergenciais, a sinalização viária deve ser executada em conformidade com as normas e procedimentos pertinentes exigidos pela **CESAN**;

- (c) Em casos de embargo, interrupção temporária ou qualquer outra ocorrência que venha a paralisar a obra ou serviço, as condições de sinalização, isolamento e segurança devem ser rigorosamente mantidas de maneira a não oferecer riscos de qualquer natureza aos trabalhadores, a terceiros e ao meio ambiente. Nestes casos, a empresa **CONTRATADA** deve solicitar às autoridades responsáveis pelo embargo ou interdição, autorização para o cumprimento deste item.

4.5.2.2 Escoramento de escavações:

- (a) A empresa **CONTRATADA** deve executar projeto e planejamento adequado em qualquer obra de escavação, antes de iniciada, de modo a garantir as condições de estabilidade das paredes da escavação e todas as fases de execução e durante sua existência, devendo – se levar em consideração a perda parcial de coesão pela formação de fendas ou rachaduras por ressecamento do solo, influência de xistosidade, problemas de expansibilidade e colapsibilidade;
- (b) Os taludes das escavações com profundidade superior a 1,25 m (um metro e vinte e cinco centímetros), devem ter sua estabilidade garantida por meio de estruturas dimensionadas para este fim e dispor de escadas ou rampas colocadas próximas aos locais de trabalho a fim de permitir, em caso de emergência, a saída rápida dos empregados;
- (c) Antes de ser iniciada uma obra de escavação ou fundação, o responsável deve procurar se informar a respeito da existência de galerias, canalizações e cabo, na áreas onde serão realizados os trabalhos, bem como estudar o risco de impregnação do subsolo por emanções ou produtos nocivos;
- (d) O material retirado da escavação só poderá ser depositado a uma distância da borda da vala superior a metade da profundidade da mesma;
- (e) Em todos os serviços de escavação, a empresa **CONTRATADA** deve seguir as normas pertinentes: a NBR 9061 – Segurança de escavação a céu aberto, Norma Regulamentadora nº18 da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 e suas alterações, da Lei nº 6.514, de 22 dezembro de 1977, que regulamenta o capítulo V do Título II da CLT, e as exigências de projeto quando houverem, ou ainda, as exigências da Contratante;
- (f) Durante o processo de escavação mecanizada ou descida de materiais por equipamentos de guindar, é proibida a permanência de pessoas no interior da vala e nas suas adjacências;
- (g) Escavações feitas em vias ou logradouros públicos, em canteiros de obras, em dependências da **CESAN** ou em outros locais, devem ter barreiras de isolamento em toda sua extensão e também sinalização de advertência, inclusive noturna;
- (h) Todos os escoramentos devem ser inspecionados diariamente, interrompendo-se os serviços quando apresentarem riscos de acidentes, principalmente em condições de excesso de umidade, decorrentes de infiltrações ou chuvas;
- (i) A empresa **CONTRATADA** é responsável por todos os danos causados às propriedades públicas, privadas ou a terceiros advindos da execução da atividade de escavação integrante do objeto contratado. Sendo assim, a recomposição de passeios ou calçadas, propriedades vizinhas ou adjacentes devem ser feitas utilizando-se os mesmos materiais dos pisos e estruturas anteriormente existentes.

4.5.2.3 Proteção em máquinas e equipamentos:

- (a) Devem ser protegidas todas as partes móveis dos motores, transmissões de força e partes perigosas das máquinas e equipamentos ao alcance dos empregados;
- (b) É proibida a retirada de qualquer proteção de máquinas ou equipamentos e dispositivos de segurança, salvo quando da limpeza, lubrificação, reparo e ajuste, devendo ser obrigatoriamente recolocada;
- (c) A manutenção de máquinas e equipamentos deve ser realizada com a mesma parada, salvo se o funcionamento for essencial a sua manutenção;
- (d) Toda máquina e equipamento elétrico portátil manual devem possuir dupla isolamento, constituindo situação de risco grave e iminente se o mesmo não for obedecido;
- (e) As máquinas e os equipamentos que ofereçam risco de ruptura de suas partes, de projeção de peças ou partes, devem ter os seus movimentos, alternados ou rotativos, protegidos. Por exemplo, as serras circulares devem ser providas de coifa protetora do disco, cutelo divisor, proteção das correias e polias do motor bem como coletor se serragem;
- (f) É proibida a utilização de esmerilhadeira ou equipamento manual portátil, desde que não dimensionados, nos serviços de corte de tubos ou matérias metálicos;
- (g) Nas áreas de trabalho com máquinas e equipamentos devem permanecer apenas o operador e as pessoas autorizadas;

- (h) Os operadores não podem se afastar das áreas de controle das máquinas sob sua responsabilidade, quando em funcionamento;
- (i) Quando o operador de máquinas ou equipamentos tiver a visão dificultada por obstáculos, deve ser exigida presença de um sinaleiro para orientá-lo;
- (j) As ferramentas pneumáticas devem possuir dispositivo de partida capaz de impedir seu funcionamento acidental;
- (k) As máquinas e ferramentas movidas por combustíveis líquidos ou gasosos, devem ser operadas somente por pessoal qualificado autorizado;
- (l) É proibido o trânsito ou passagem de empregados ou terceiros sob carga em movimento ou partes de equipamentos de transporte, escavação ou de remoção de materiais.

4.5.2.4 Proteção em instalações elétricas:

- (a) As máquinas, equipamentos e instalações, inclusive as provisórias, instaladas em canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviços, que utilizarem ou gerarem energia elétrica devem ser aterradas eletricamente;
- (b) Nas instalações e serviços em eletricidade, devem ser observados no projeto, execução, operação, manutenção, reforma e ampliação, as normas técnicas oficiais estabelecidas pelos órgãos competentes e, na falta destas, as normas internacionais vigentes.

4.5.2.5 Sistema de Ventilação e exaustão:

- (a) Nas atividades que exponham os trabalhadores a risco de asfixia, explosão, intoxicação e doença ocupacional devem ser adotadas medidas que garantam a exaustão dos contaminantes e ventilação do ambiente, de forma a renovar continuamente o ar, assegurando concentração de oxigênio acima de 19,5 (dezenove e meio) % em volume, em todos os locais de trabalho;
- (b) Nas atividades em locais confinados, deve ser realizada a inspeção prévia do local, bem como o monitoramento permanente, com equipamento destinado a detecção de gases e presença de oxigênio, por e com o acompanhamento de trabalhador qualificado, sendo atribuição do responsável técnico a liberação para a realização dos serviços no local, conforme orientação da área de segurança do trabalho da **CONTRATADA** ou da **CESAN**, quando solicitada.

4.5.2.6 Proteção contra incêndio:

- (a) É obrigatório, por parte da **CONTRATADA**, a adoção de medidas que atendam de forma eficaz as necessidades de prevenção e combate a incêndio para os diversos setores, atividades, máquinas e equipamentos presentes no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviço, exceto quando em áreas internas da **CESAN**;
- (b) Os extintores de incêndio a serem utilizados devem obedecer às normas brasileiras e os regulamentos técnicos do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO;
- (c) Quando a natureza do risco assim exigir, deverá ser instalado um sistema de alarme sonoro capaz de dar sinais perceptíveis em todos os locais do canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviços, alertando os trabalhadores quanto a presença de um princípio de incêndio;
- (d) No canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviços, com mais de 10 (dez) empregados ou quando a natureza do risco assim o exigir, é obrigatório equipes de trabalhadores organizadas e especialmente treinadas, bem como guardas e vigias, no correto manejo do material disponível para o primeiro combate ao fogo;
- (e) Nos demais locais de trabalho onde a **CONTRATADA** estiver prestando serviço, independente da presença ou não de empregados da **CESAN**, fica obrigada a ter empregados treinados para a prevenção e combate a incêndio, ficando às suas expensas e responsabilidade o referido treinamento.
- (f) O dimensionamento das unidades extintoras no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviços, exceto em áreas internas da **CESAN**, deve estar em conformidade com a Norma Regulamentadora nº23 Portaria nº3.214, de 08 de junho de 1978 e suas alterações, da Lei nº6.514, de 22 de dezembro de 1977, que regulamenta o Capítulo V Título II da CLT.

4.5.2.7 Armações de aço:

- (a) A dobragem e o corte de vergalhões de aço em obra ou frente de trabalho deve ser feito em área coberta, sobre bancadas ou plataformas apropriadas e estáveis, apoiadas entre superfícies resistentes, niveladas e não escorregadias, afastadas da área de circulação de trabalhadores;
- (b) É proibido a existência de pontas verticais de vergalhões de aço desprotegidas, devendo tais áreas serem sinalizadas e isoladas;
- (c) Durante a descarga de vergalhões de aço, a área deve ser isolada.

4.5.2.8 Proteção em alturas e contra queda em diferenças de níveis:

- (a) A **CONTRATADA** deve prever o fechamento provisório das aberturas no piso, do perímetro das lajes das edificações, das passagens, dos vãos, etc., sinalizando-as e protegendo-as com guarda corpo, cancela ou similar;
- (b) É obrigatório o dimensionamento e manutenção de escadas, rampas provisórias, passarelas, andaimes, plataformas de proteção contra quedas, cadeiras suspensas e demais equipamentos de modo a suportar com segurança as cargas de trabalho a que estarão sujeitos e ao fluxo de trabalhadores ao qual se destina;
- (c) As rampas devem ser utilizadas sempre que houver diferenças de níveis sendo seu ângulo de inclinação, no máximo, de 30° (trinta graus) em relação ao piso;
- (d) É obrigatório o uso de cinto de segurança tipo pára-quedista em trabalho com diferença de nível acima de 2 (dois) metros;
- (e) Em qualquer atividade que não seja possível a utilização de andaimes é permitido o uso de cadeira suspensa cuja sustentação se fará por meio de cabo de aço. Nestas condições, o trabalhador deverá fazer uso do cinto de segurança tipo pára-quedista ligado ao trava quedas em cabo guia independente;
- (f) As escadas fixas tipo marinho devem ser providas de gaiola protetora a partir de 2 (dois) metros acima da base até 1 (um) metro acima da última superfície de trabalho e ser fixada a cada 3 (três) metros. Para cada lance de 9 (nove) metros deve existir um patamar intermediário de descanso, protegido por guarda corpo e rodapé;
- (g) Para os serviços em altura com a utilização de andaimes, o modelo deste deve ser escolhido de acordo com as características da obra ou serviço e com base no especificado pelo subitem 18.15 da Norma Regulamentadora nº 18 da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e suas alterações.

4.5.2.9 Proteção Contra descargas atmosféricas:

- (a) É obrigatório o dimensionamento, instalação e manutenção de sistema contra descargas elétricas atmosféricas a que estarão sujeitas as estruturas comuns, utilizadas para fins comerciais, indústrias, administrativos, conforme determinado pela NBR 5419 da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

4.6 PROGRAMA DE CONDIÇÕES E MEIO AMBIENTE DE TRABALHO NA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO – PCMAT:

- 4.6.1 É obrigatório a elaboração e o cumprimento do PCMAT no canteiro de obra ou frente de trabalho, com 20 (vinte) trabalhadores ou mais, devendo uma cópia ser entregue ao administrador do contrato, mediante contra recibo, após assinatura do contrato e antes do recebimento da Autorização de Serviço – AS, ao qual será condicionado, e até 10 (dez) dias após as suas alterações decorrentes do início de cada fase ou etapa da obra ou serviço. À cópia do PCMAT deverá ser anexada uma cópia do cronograma total da obra, devendo qualquer atualização ou alteração deste, alterar também o cronograma do PCMAT, devendo ser comunicado ao administrador do contrato, com o envio de cópia do mesmo;
- 4.6.2 O PCMAT deve contemplar as exigências contidas no Programa de Prevenção de Risco Ambientais, sendo elas a antecipação, reconhecimento, avaliação e controle dos riscos ambientais;
- 4.6.3 O PCMAT deve ser mantido no canteiro de obra ou frente de trabalho, a cargo do profissional responsável pela segurança e medicina do trabalho, à disposição dos órgãos de fiscalização federal, estadual e municipal;
- 4.6.4 O PCMAT deve ser elaborado e executado por profissionais legalmente habilitado na área de segurança do trabalho;
- 4.6.5 A implementação e implantação do PCMAT no canteiro de obra ou frente de trabalho é responsabilidade da empresa **CONTRATADA**;
- 4.6.6 Os documentos que integram o PCMAT são:
 - (a) Memorial sobre condições e meio ambiente de trabalho nas atividades e operações, levando-se em condições de riscos de acidentes e de doenças ocupacionais e suas respectivas medidas preventivas;
 - (b) Projeto de execução das proteções coletivas em conformidades com as etapas de execução da obra;
 - (c) Especificação técnica das proteções coletivas e individuais a ser utilizadas;
 - (d) Cronograma de implantação das medidas preventivas definidas no PCMAT;
 - (e) “Lay out” inicial do canteiro da obra contemplando, inclusive, previsão do dimensionamento
 - (f) Programa educativo contemplando a temática de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, com sua carga horária.

4.7 PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCO AMBIENTAIS – PPRA:

4.7.1 É obrigatório a elaboração e o cumprimento do PPRA no canteiro de obra ou frente de trabalho com até 20 (vinte) trabalhadores e no local de serviços;

4.7.2 O PPRA deve conter no mínimo a seguinte estrutura:

- (a) Planejamento anual ou do período de realização da obra ou serviços com o estabelecimento de metas, prioridades e cronograma;
- (b) Estratégica e metodologia de ação;
- (c) Forma de registro, manutenção e divulgação dos dados;
- (d) Periodicidade e forma de avaliação do desenvolvimento do PPRA.

4.7.3 O PPRA deve estar descrito num Documento-base que deverá ser apresentado e discutido na CIPA da **CONTRATADA**, assim como suas alterações e complementações, devendo sua cópia ser anexada ao livro de atas desta comissão. Uma cópia do Documento-base, constando a fase de antecipação do PPRA, deve ser entregue ao administrador do contrato, mediante contra recibo, após assinatura do contrato e antes do recebimento da Autorização de Serviço – AS, ao qual será condicionado, e até 10 (dez) dias após as suas alterações, decorrentes do início de cada fase ou etapa da obra ou serviço. À cópia do PPRA deverá ser anexada uma cópia do cronograma total da obra ou serviço, devendo qualquer atualização ou alteração deste, alterar também o cronograma do PPRA, devendo ser comunicado ao administrador contrato, com envio de cópia da mesma;

4.7.4 O PPRA deve ser elaborado e executado por profissional legalmente habilitado na área de segurança do trabalho;

4.7.5 O PPRA deve prever a participação dos empregados em todas as suas etapas de elaboração e implantação;

4.7.6 O PPRA deve obedecer a um planejamento em que estejam previstas as ações a serem executadas durante o período de desenvolvimento da obra ou serviço devendo esta ser objeto de um relatório do referido período ou anual;

4.7.7 O relatório mencionado acima deverá ser arquivado e mantido no local de trabalho, frente de trabalho ou canteiro de obra, juntamente com o Documento-Base de modo a proporcionar o imediato acesso por parte do agente da inspeção do trabalho. Uma cópia do relatório deve ser enviada ao sindicato da categoria e outra entregue ao administrador do contrato, mediante contra recibo 10 (dez) dias após a sua elaboração;

4.7.8 O Documento-Base e suas alterações devem estar disponíveis de modo a proporcionar o imediato acesso às autoridades competentes, devendo ficar arquivado no mínimo 20 (vinte) anos na empresa **CONTRATADA**.

4.8 PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL – PCMSO:

4.8.1 É obrigatório a elaboração e implantação por parte da empresa **CONTRATADA** do PCMSO, independentemente do grau de risco da atividade fim e do número de empregados, devendo uma cópia ser entregue ao administrador do contrato, mediante contra recibo, após assinatura do contrato e antes do recebimento da Autorização de Serviço – AS, e até 10 (dez) dias após as suas alterações, decorrentes do início de cada fase ou etapa da obra ou serviço, que exijam a realização de exames admissionais, periódicos ou de mudança de função;

4.8.2 O coordenador do PCMSO deve ser um médico do trabalho responsável pela elaboração de todas as ações do programa;

4.8.3 O PCMSO deve incluir, entre outros, a realização dos exames médicos admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional, com a emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, devendo a primeira via ficar arquivada no local de trabalho, frente de trabalho, canteiro de obra ou local de serviço, a segunda via entregue ao trabalhador, contra recibo, e a terceira ou cópia a ser enviada ao sindicato da categoria;

(a) O ASO deverá conter no mínimo:

- (1) nome completo do trabalhador, o número de registro de sua identidade e sua função;
- (2) os riscos ocupacionais específicos existentes ou a ausência deles, na atividade do empregado, conforme instruções técnicas expedidas pela Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho – SSST;
- (3) indicação dos procedimentos médicos a que foi submetido o trabalhador, incluindo os exames complementares e a data em que foram realizados;
- (4) nome do médico coordenador, quando houver, com respectivo número de inscrição no Conselho Regional de Medicina – CRM;
- (5) definição de apto ou inapto para a função específica que o trabalhador vai exercer, exerce ou exerceu;
- (6) nome do médico encarregado do exame e endereço ou forma de contato;
- (7) data e assinatura do médico encarregado do exame e carimbo contendo seu número de inscrição no Conselho Regional de Medicina – CRM.

- 4.8.4 O PCMSO deve obedecer a um planejamento em que estejam previstas as ações de saúde a serem executadas durante o período de desenvolvimento da obra ou serviço, devendo esta ser objeto de um relatório do referido período ou anual;
- 4.8.5 O relatório mencionado acima deverá ser arquivado e mantido no local de trabalho, frente de trabalho ou canteiro de obra, de modo a proporcionar o imediato acesso por parte do agente da inspeção do trabalho. Uma cópia do relatório deve ser enviada a CIPA da **CONTRATADA** para ser discutida, e outra entregue ao administrador do contrato, mediante contra recibo, até 10 (dez) dias após a sua elaboração;
- 4.8.6 A empresa **CONTRATADA** deve manter obrigatoriamente no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviço, material necessário para a prestação de primeiros socorros, guardado em local adequado e aos cuidados de pessoa treinada para este fim.

4.9 PERFIL PROFISSOGRÁFICO PREVIDENCIÁRIO – PPP:

- 4.9.1 É obrigatória a elaboração e a implantação por parte da empresa **CONTRATADA** do Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP dos seus empregados, por estabelecimento, canteiro de obras ou frentes de trabalho, independentemente do grau de risco da atividade fim e do número de empregados, devendo uma cópia ser entregue ao administrador do contrato, devidamente assinada, mediante contra recibo, após assinatura do contrato e antes da emissão da Autorização de Serviço – AS, ao qual será condicionado, e até 10 (dez) dias após as suas alterações, durante o andamento da obra/serviço, decorrentes da alteração dos seus empregados ou das condições operacionais de trabalho, tais como: mudança de função, de exposição ao agente nocivo, etc., de acordo com a legislação pertinente (Lei nº 8.212 8.213, de 24 de Julho de 1991 e suas alterações posteriores, e Decreto 3.048 de 06 de Maio de 1999 e suas alterações/ complementações posteriores).
- 4.9.1.1 Em caso de demissão de empregado deverá ser encaminhado ao administrador do contrato uma cópia do PPP, devidamente assinado, imediatamente após o encerramento de seu contrato trabalhista.

4.10 TRANSPORTE DE MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E EMPREGADOS:

- 4.10.1 Os Veículos utilizados no transporte de materiais, equipamentos e empregados devem estar em bom estado de conservação e funcionamento, em conformidade com a legislação de trânsito vigente;
- 4.10.2 É proibido o transporte simultâneo de empregados e materiais ou equipamentos, exceção feita as ferramentas, materiais e equipamentos acondicionados em compartimentos separados dos trabalhadores, de forma a não causar lesões aos mesmos numa eventual ocorrência de acidente com o veículo;
- 4.10.3 Só será permitido o transporte de trabalhadores acomodados nos assentos dimensionados conforme a Norma Regulamentadora nº 18 da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e suas alterações;
- 4.10.4 Os operadores de equipamentos de transporte motorizados deverão ser habilitados;
- 4.10.5 Os veículos que transportam equipamentos, materiais e ferramentas devem ser dimensionados de acordo com a carga a ser transportada, ficando proibido a utilização de veículos considerados de passeio para esse fim;
- 4.10.6 Os equipamentos de transporte vertical de material ou pessoas devem ser dimensionados por profissional legalmente habilitado;
 - (a) A manutenção, a montagem e desmontagem destes equipamentos devem ser executadas por profissional qualificado sob supervisão do profissional legalmente habilitado.
- 4.10.7 É proibido o transporte de pessoas em equipamentos de transporte vertical, de materiais (elevadores);
- 4.10.8 Para serviços em que sejam necessários a utilização de transporte vertical, incluindo os temporários, devem ser atendidos os subitens 18.14.21, 18.14.22 e 18.14.23 da Norma Regulamentadora nº 18 da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do trabalho e suas alterações;
- 4.10.9 Todos os equipamentos de movimentação, remoção e transporte de materiais e pessoas devem ser operados por trabalhador qualificado, o qual terá sua função anotada em carteira de trabalho;
- 4.10.10 Devem ser tomadas precauções especiais quando da movimentação de máquinas e equipamentos próximos à redes elétricas e outras interferências físicas;
- 4.10.11 Os equipamentos de transporte, remoção ou movimentação de materiais devem possuir dispositivos que impeçam a descarga acidental da carga transportada;
- 4.10.12 Antes do início dos serviços, os equipamentos de guindar, movimentar, remover e transportar materiais devem ser vistoriados por trabalhador qualificado, com relação a capacidade de carga, altura de elevação e estado geral do equipamento;
- 4.10.13 Os equipamentos de guindar devem apresentar de forma indelével e em local visível, a capacidade máxima de içamento;
- 4.10.14 Os cabos de aço, as roldanas e as correntes devem ser inspecionados diariamente por profissional qualificado;
- 4.10.15 Os equipamentos rebocáveis além do engate normal devem possuir corrente adequada com trava de segurança a ser fixada entre eles, como complemento de segurança, bem como iluminação de sinalização no reboque.

4.11 TRABALHOS SUBTERRÂNEOS / ESPAÇOS CONFINADOS:

- 4.11.1 É proibido o trabalho no subsolo por pessoas inexperientes e desacompanhadas. Ainda que experiente, o trabalhador deve estar sob a vigilância de outro profissional qualificado;
- 4.11.2 Deve ser instalados sistema de ventilação eficaz e permanente que garanta a renovação contínua do ar, sua pureza e condições satisfatórias de temperatura e umidade;
- 4.11.3 A quantidade de ar puro posta em circulação deve ser proporcional ao número de trabalhadores e equipamentos que consumam oxigênio;
- 4.11.4 A concentração mínima de oxigênio permitida nestes locais é de 19,5 (dezenove e meio) % em volume de ar, sendo abaixo de 18 (dezoito) % considerado situação de risco grave e iminente;
- 4.11.5 É proibido o uso de oxigênio para ventilação em local confinado;
- 4.11.6 Deve ser previsto nestes locais a avaliação da atmosfera presente para se constatar a existência de gases tóxicos e explosivos;
- 4.11.7 É obrigatório o uso de cordas ou cabos de segurança e armaduras para amarração que possibilitem meios seguros de resgate dos empregados em atividades no subsolo ou em espaços confinados;
- 4.11.8 É obrigatório o uso de lanternas elétricas de segurança, motores e instalações, blindadas à prova de explosão.

4.12 SERVIÇOS EM ELETRICIDADE:

- 4.12.1 Os serviços de manutenção ou reparos em partes de instalações elétricas, inclusive provisórias, sob tensão, só podem ser executados por profissionais qualificados, devidamente treinados, em cursos especializados, com emprego de ferramentas e equipamentos especiais, atendidos os requisitos tecnológicos e as prescrições previstas nas normas técnicas oficiais vigentes;
- 4.12.2 Durante a construção ou reparo em instalações elétricas ou obras de construção civil, próximas de instalações sob tensão, devem ser tomados cuidados especiais, quanto ao risco de contatos eventuais e de indução elétrica;
- 4.12.3 Quando forem necessários serviços de manutenção em instalações elétricas sob tensão, estes devem ser planejados, programados e executados por profissionais qualificados, determinando-se todas as operações que envolvam riscos de acidentes, para que possam ser estabelecidas as medidas preventivas necessárias;
- 4.12.4 Nas partes das instalações elétricas sob tensão, sujeitas a riscos de contato durante os trabalhos de reparação, manutenção e instalação, devem ser colocadas placas de aviso, inscrições de advertência, bandeirolas e demais meios de sinalização que chamem a atenção quanto ao risco;
- 4.12.5 As instalações elétricas devem ser inspecionadas por profissionais qualificados designados pelo responsável pelas instalações elétricas ou engenheiro responsável pela obra, nas fases de execução, operação, manutenção, reforma e ampliação, devendo elaborar ao final um laudo técnico;
- 4.12.6 Quando da realização de serviços em locais úmidos ou encharcados, bem como quando o piso oferecer condições propícias para condução de corrente elétrica, devem ser utilizados cordões elétricos alimentados por transformador de segurança ou por tensão elétrica não superior a 24 (vinte e quatro) Volts em corrente contínua ou por tensão elétrica não superior a 50 (cinquenta) Volts em corrente alternada;
- 4.12.7 Todo profissional qualificado, autorizado a trabalhar em instalações elétricas deve ter essa condição anotada em seu registro de emprego;
- 4.12.8 O profissional qualificado mencionado acima deve receber treinamento e estar apto a prestar primeiros socorros a acidentados, especialmente através das técnicas de reanimação cárdio-respiratória, e a manusear e operar equipamentos de combate a incêndio utilizados nessas instalações;
- 4.12.9 É proibido o acesso e a permanência de pessoas não autorizadas em ambientes próximos às partes das instalações elétricas que ofereçam riscos de danos às pessoas e às próprias instalações;
- 4.12.10 São proibidos quaisquer instalações e serviços em eletricidade, mesmo que provisórias, em desacordo com as normas técnicas oficiais estabelecidas pelos órgãos competentes, principalmente em emendas de circuitos e ligações diretas.

4.13 ARMAZENAGEM E ESTOCAGEM DE MATERIAIS EM CANTEIRO DE OBRA, FRENTE DE TRABALHO OU LOCAL DE SERVIÇO:

- 4.13.1 Os materiais devem ser armazenados e estocados de modo a não prejudicar o trânsito de pessoas e de trabalhadores, a circulação de materiais, o acesso aos equipamentos de combate a incêndio, não obstruir portas, rotas ou saídas de emergência e não provocar empuxos ou sobrecargas nas paredes, lajes ou estruturas de sustentação, além do previsto em seu dimensionamento;
- 4.13.2 Tubos, vergalhões, perfis, barras, pranchas e outros materiais de grande comprimento ou dimensão devem ser arrumados em camadas, com espaçadores e peças de retenção, separados de acordo com o tipo de material e a bitola das peças;
- 4.13.3 Os materiais não podem ser armazenados, estocados ou empilhados diretamente sobre piso instável, úmido ou desnivelado;
- 4.13.4 Os materiais tóxicos, corrosivos, inflamáveis ou explosivos devem ser armazenados em locais devidamente dimensionados, isolados, apropriados, sinalizados, trancados com sistema de segurança e de acesso

permitido somente a pessoas devidamente autorizadas. Estas devem ter conhecimento prévio do procedimento a ser adotado em caso de eventual acidente;

- 4.13.5 As madeiras retiradas de andaimes, tapumes, formas e escoramentos devem ser empilhadas somente depois de retirados ou rebatidos os pregos, arames e fitas de amarração.

4.14 SERVIÇOS DE SOLDAGEM E CORTE A QUENTE:

- 4.14.1 As operações de soldagem a quente somente podem ser realizadas por trabalhadores qualificados;
- 4.14.2 As mangueiras devem possuir mecanismos contra retrocesso de chamas na saída do cilindro e chegada no maçarico;
- 4.14.3 Nas operações de soldagem e corte a quente em locais confinados é obrigatório a adoção de medidas preventivas adicionais para eliminar riscos de explosão ou intoxicação dos trabalhadores;
- 4.14.4 Os recipientes de gases para soldagem devem ser sinalizados, transportados e armazenados adequadamente, obedecendo-se às prescrições quanto ao transporte e armazenamento de produtos inflamáveis;
- 4.14.5 Os recipientes de gases para soldagem devem operar sempre na posição vertical, ficando proibido o seu uso deitado. Devem também ficar afastados de fontes de calor, de produtos químicos e explosivos;
- 4.14.6 Nas operações de soldagem e corte a quente, é obrigatória a utilização de anteparo eficaz para a proteção dos trabalhadores, vizinhos e terceiros. O material utilizado nesta proteção deve ser o tipo incombustível.

4.15 RESÍDUOS LÍQUIDOS, SÓLIDOS E GASOSOS, LIXO E ENTULHOS:

- 4.15.1 Os resíduos líquidos, sólidos e gasosos, lixo e entulhos produzidos ou gerados no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviço deverão ser convenientemente tratados e/ou dispostos e/ou retirados do limite do mesmo, de acordo com a legislação vigente pertinente nos níveis federal, estadual e municipal, sendo proibido o armazenamento ou deposição em vias públicas, redes pluviais ou de esgoto sem a devida autorização do órgão competente;
- 4.15.2 Os resíduos líquidos, sólidos e gasosos, lixo e entulhos de alta toxicidade, periculosidade, os de alto risco biológico e os resíduos radioativos deverão ser dispostos com o conhecimento e a aquiescência e auxílio de entidades especializadas públicas ou vinculadas e no campo de sua competência.

4.16 TREINAMENTO:

- 4.16.1 Todos os empregados devem receber treinamento admissional, periódico e de reciclagem, visando garantir a execução de suas atividades com segurança;
- 4.16.2 O treinamento admissional deve ter carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas, ser ministrado dentro do horário de trabalho, antes do início das obras ou serviços, devendo os trabalhadores receberem cópias apostiladas dos assuntos ministrados no treinamento, constando de:
- (a) Informações sobre as condições e meio ambiente de trabalho;
 - (b) Riscos inerentes a sua função;
 - (c) Uso adequado de Equipamentos de Proteção Individual – EPI;
 - (d) Informações sobre os Sistemas e Equipamento de Proteção Coletivo - EPC existentes no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviço;
 - (e) Informações sobre princípios de combate a incêndio e seus meios de extinção;
 - (f) Informações sobre primeiros socorros inerentes às atividades a serem desenvolvidas durante a execução da obra ou da fase para qual o treinamento estiver sendo dado.
- 4.16.3 A empresa **CONTRATADA** deve ministrar treinamento específico, destinado aos trabalhadores que exerçam atividades em: vias públicas; espaços confinados; eletricidade; alturas; escavações; túneis; na operação de equipamentos, máquinas e veículos; operações envolvendo produtos químicos, inflamáveis, explosivos ou radioativos; movimentação de cargas e outros que exponham os trabalhadores a riscos adicionais. Caso estes profissionais possuam habilitação para exercer alguma dessas atividades, ministrado por sistema oficial de ensino, uma cópia do certificado e do histórico escolar do curso, com assinatura de aprovação do Ministério da Educação e Cultura – MEC, e em caso de qualificação, uma cópia do certificado, deverá ser enviada ao administrador do contrato, mediante contra recibo, juntamente com o planejamento prévio previsto na alínea 4.21 deste título;
- (a) Para os serviços em eletricidade sob tensão em instalações e equipamentos em geral e para os trabalhos subterrâneos, é obrigatório, respectivamente:
 - (1) Que todo profissional qualificado para instalar, operar, inspecionar ou reparar instalações elétricas, além do treinamento dado conforme retro-referenciado, deve receber treinamento especial complementar, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, em primeiros socorros, devendo estar apto a socorrer acidentados dessa natureza, especialmente através de técnicas de reanimação cárdio-respiratória, e em combate a incêndio, devendo estar apto a manusear todos os equipamentos de extinção do fogo;

- (2) Que todo profissional qualificado para trabalhar em atividades no subsolo, além do treinamento dado conforme referenciado no subitem 4.16.3, deve receber treinamento especial complementar, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, em primeiros socorros e combate a incêndio.
- (b) Estes profissionais ficam obrigados a fazer parte das equipes de combate a incêndio e de primeiros socorros, obrigadas a existir no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviços.
- 4.16.4 O treinamento periódico e a reciclagem devem ser realizados antes do início de cada fase da obra ou serviço e sempre que se tornarem necessários, devendo os trabalhadores receberem cópias apostiladas dos assuntos ministrados no treinamento. Caso o profissional não seja o mesmo indicado no planejamento prévio para ministrar o treinamento periódico e de reciclagem, deve ser enviada uma cópia do currículo desse profissional, antes do início do treinamento para o administrador do contrato, mediante contra recibo;
- 4.16.5 Os treinamentos devem ser ministrados por profissionais legalmente habilitados no assunto específico, devendo para os treinamentos admissional, periódico e de reciclagem, terem formação em segurança ou medicina do trabalho, podendo fazer parte do SEESMT da empresa **CONTRATADA** ou serem subcontratados para tanto;
- 4.16.6 A empresa deve comprovar os treinamentos ministrados através de listas de presença, com assinatura de todos os participantes em todos os períodos, devendo uma cópia ser enviada e anexada ao livro de atas da CIPA da **CONTRATADA** e outra ao administrador do contrato, mediante contra recibo, no prazo de 10 (dez) dias após o término do treinamento;
- 4.16.7 A empresa deve comprovar as palestras periódicas na prevenção de acidentes ministradas no canteiro de obra, frente de trabalho ou no local de serviço, através de lista de presença, com assinatura de todos os participantes em todos os períodos, devendo uma cópia ser enviada e anexada ao livro de atas da CIPA da **CONTRATADA** e outra ao administrador do contrato, mediante contra recibo, no prazo de 10 (dez) dias após o término da palestra;
- 4.16.8 Serão aceitos treinamentos realizados pela empresa **CONTRATADA**, desde que não ultrapasse o prazo de 2 (dois) anos e cumpra o conteúdo básico determinado nas alíneas 4.16.2 e 4.16.3 deste título;
- 4.16.9 Além dos treinamentos operacionais mencionados, a empresa **CONTRATADA** deve treinar seus empregados no Curso Básico de Membros de CIPA, caso seja obrigatório a constituição desta comissão ou para os prepostos indicados, conforme alínea 4.3 deste procedimento, com carga horária de 20 (vinte) horas, ministrado pelo SEESMT da **CONTRATADA** ou por órgão reconhecido pelo Ministério do Trabalho e Emprego;
- 4.16.10 Caso a **CESAN** julgar que o treinamento dado aos empregados da **CONTRATADA** ou que os profissionais que o ministrará não sejam os corretamente indicados, exigirá da **CONTRATADA** novo treinamento, cujo não cumprimento implicará em sanções administrativa, previstas nas cláusulas contratuais.
- 4.17 IDENTIDADE FUNCIONAL:**
- 4.17.1 A empresa **CONTRATADA** fica obrigada a fornecer e obrigar o uso, por seus empregados ou subcontratados, de uniforme e identidade funcional (crachá) com fotografia, nome do empregado, cargo, nome da empresa **CONTRATADA** ou subcontratada, especialidade do empregado, caso seja profissional qualificado para executar alguma atividade específica, acrescido dos dizeres “Prestador de Serviço” ou “A Serviço da **CESAN**”, devendo ser portado em local visível na altura do peito;
- 4.17.2 O empregado que fizer parte da equipe de combate a incêndio ou da equipe de primeiros socorros deve possuir cartão de identificação do mesmo ou estes dados estarem mencionados no crachá.
- 4.18 COMUNICAÇÃO PREVIA A DRT:**
- 4.18.1 É obrigatória a comunicação à Delegacia Regional do Trabalho – DRT ou suas Subdelegacias, após a emissão da Autorização de Serviço – AS e antes do início das atividades, por parte da **CONTRATADA**, das seguintes informações:
- Endereço correto da obra;
 - Endereço correto e qualificação da **CONTRATADA** e da contratante (Cadastro Específico do Instituto Nacional do Seguro Social – CEI e Cadastro Geral de Contribuinte - CGC);
 - Tipo de obra;
 - Datas previstas do início e conclusão da obra;
 - Número máximo previsto de trabalhadores na obra;
 - “Lay out” do canteiro da obra (sempre que houver canteiro);
 - Croqui da frente de trabalho (quando ela estiver definida previamente);
 - Cláusulas de responsabilidade integrantes do contrato;
 - Responsável(is) técnico(s) e preposto(s) da **CONTRATADA**;
 - Responsável(is) técnico(s) pela fiscalização da **CESAN**.

- 4.18.2 A empresa **CONTRATADA** deve enviar ao administrador do contrato, mediante contra recibo, copia da comunicação prévia, no prazo de até 5 (cinco) dias após a data de protocolo na DRT, antes do início da obra.

4.19 COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DO TRABALHO E DE DOENÇA OCUPACIONAL:

- 4.19.1 A empresa **CONTRATADA** deverá comunicar os Acidentes do Trabalho, incluídas as doenças ocupacionais, ao INSS, através da Comunicação de Acidentes do Trabalho - CAT, imediatamente após a sua ocorrência, conforme dispõe o artigo 336 e §1º do decreto 3048 de 06/05/1999 e arts. 19, 20, 21 e 23 da Lei 8.213 de 24/07/1991 (alterada pelas leis 10.699/2003, 10.710/2003 e 10.839/2004);
- 4.19.2 A empresa **CONTRATADA**, deve enviar ao administrador do contrato, mediante contra recibo, copia da Ficha de Acidente do Trabalho (ou doença ocupacional), de acordo com Anexo I da Norma Regulamentadora n° 18 (para empresa enquadrada na indústria da construção), copia da Comunicação de Acidente do Trabalho - CAT e relatório de investigação do acidente elaborado pelo profissional responsável pelo SEESMT da **CONTRATADA** ou por profissional legalmente habilitado conforme estabelecido no subitem 4.2.3, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de ocorrência do acidente;
- 4.19.3 A empresa **CONTRATADA** também deve, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, enviar ao administrador do contrato, mediante contra recibo, os dados estatísticos de acidentes do trabalho (e/ou de doenças ocupacionais), de acordo com anexo II da Norma Regulamentadora n°18;
- 4.19.4 Os documentos mencionados nos dois itens acima (Anexo I e II) devem ser enviados à FUNDACENTRO até 10 (dez) dias após o acidente, no caso do anexo I e até o último dia útil de fevereiro do ano subsequente, no caso do Anexo II, ficando arquivados por um período de, no mínimo, 3 (três) anos no local da obra ou no escritório central da empresa **CONTRATADA**;
- 4.19.5 Em caso de acidente grave a **CONTRATADA** deverá comunicar sua ocorrência imediatamente ao administrador do contrato, assim como também deverá prestar todas informações necessárias a **CESAN** para a devida investigação e apuração dos fatos.

4.20 COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE FATAL

- 4.20.1 Em caso de ocorrência de acidente fatal, a empresa **CONTRATADA** é obrigada a:
- (a) Comunicar o Acidente do Trabalho ao Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, através da Comunicação de Acidente do Trabalho – CAT imediatamente após a sua ocorrência;
 - (b) Comunicar o acidente fatal, de imediato, à autoridade policial competente, ao órgão regional do Ministério do Trabalho e ao administrador do contrato;
 - (c) Isolar o local diretamente relacionado ao acidente, mantendo suas características até sua liberação pela autoridade policial competente e pelo órgão regional do Ministério do Trabalho;
 - (d) Enviar ao administrador do contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias após o ocorrido, mediante contra recibo, além dos documentos mencionados no subitem 4.19.2, também cópia dos documentos Boletim de Ocorrência e Atestado de Óbito Laudo Médico Necroscópico, emitido pelo IML.
- 4.20.2 Também no caso de ocorrência de acidente fatal, a **CONTRATADA** deverá prestar todas informações necessárias a **CESAN** para a devida investigação e apuração dos fatos.

4.21 PLANEJAMENTO PRÉVIO:

- 4.21.1 A empresa **CONTRATADA** deve apresentar um planejamento prévio por escrito ao administrador do contrato, após assinatura do contrato e antes da emissão da Autorização de Serviço – AS, ao qual será condicionado, onde deve constar:
- (a) PCMAT, conforme alínea 4.6 deste título, para as empresas da indústria da construção, com 20 ou mais trabalhadores, no canteiro de obra ou frente de trabalho ou PPRA, conforme alínea 4.7 deste título, para as demais empresas contratadas;
 - (b) PCMSO, conforme alínea 4.8 deste título;
 - (c) PPP, conforme subitem 4.9.1;
 - (d) Relação nominal de todos os empregados que executarão as atividades constantes no objeto do contrato, devendo essa ser atualizada sempre que houver alteração e a cada etapa da obra ou serviço;
 - (e) Relação nominal e cargo dos profissionais responsáveis qualificados e habilitados por todas as atividades a serem executadas, conforme determinado neste procedimento, no contrato e na legislação vigente;
 - (f) Relação nominal, cargo e currículo dos profissionais pertencentes ao SEESMT, destacando-se o responsável pelo SEESMT, o médico coordenador responsável pelo PCMO, o profissional de segurança do trabalho responsável pela elaboração e implantação do PCMAT ou PPRA e os profissionais que ministrarão os treinamentos admissionais, periódicos e de reciclagem, bem como dos profissionais legalmente habilitados, que atenderão a alínea 4.2.3 deste título;

NOTA: O currículo dos profissionais pertencentes ao SEESMT deve conter, com detalhamento, a(s) experiência(s) profissional(is) inerentes às atividades a serem desenvolvidas em obra pelos mesmos;

- (g) Relação nominal dos cipeiros, titulares e suplentes, ou aqueles designados conforme alínea 4.3.3 deste título;
- (h) Relação dos EPI's por cargo ou função que deverão ser fornecidos aos empregados durante a execução das obras ou serviços, devendo essa ser atualizada antes do início de cada etapa da obra ou serviço;
- (i) Dimensionamento dos extintores previstos para o canteiro de obra ou frente de trabalho, de acordo com a alínea 4.5.2.6 deste título;
- (j) Programa dos treinamentos admissional, periódico, de reciclagem e específico, destinado a todos os empregados, constando cronograma com datas, horários e local de realização, conteúdo programático, relação nominal dos instrutores e/ou entidades, devendo ser anexada cópia das apostilas que serão entregues aos empregados, do certificado e do histórico escolar dos instrutores com assinatura de aprovação pelo MEC ou órgão credenciado como sistema oficial de ensino;
- (k) Palestras periódicas de conscientização na prevenção de acidentes no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviço, direcionadas aos riscos das atividades desenvolvidas, com cronograma das datas, horário e local de realização;
- (l) Plano de metodologia de supervisão e controle das condições de segurança das atividades desenvolvidas nas obras ou serviços, por parte dos profissionais integrantes do SEESMT da **CONTRATADA**. Caso seja elaborado e emitindo algum laudo técnico ou documento referente às condições insalubres e inseguras presentes na obra, uma cópia do mesmo deve ser enviada ao administrador do contrato, mediante contra recibo, até 10 (dez) dias a sua data de elaboração ou emissão.

4.22 TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO:

- 4.22.1 A empresa **CONTRATADA** é a única responsável perante a **CESAN**, pelo cumprimento por parte da subcontratada deste procedimento, do contrato com a **CESAN** e da legislação vigente;
- 4.22.2 A empresa **CONTRATADA** deve incluir nos contratos de subcontratação, cláusula especificando que a **CONTRATADA** pela **CESAN** é a responsável direta e indireta pelo cumprimento por parte da subcontratada, dos procedimentos e normas da **CESAN**, dos itens constantes no contrato com a **CESAN** e na legislação vigente;
- 4.22.3 A empresa **CONTRATADA** quando da subcontratação, deve solicitar por escrito, autorização expressa da **CESAN** para a subcontratação, parte das obras e/ou serviços objeto do contrato informando:
 - (a) Nome e endereço da empresa a ser subcontratada e sua qualificação (Cadastro Específico do Instituto Nacional do Seguro Social – CEI e Cadastro Geral de Contribuinte – CGC);
 - (b) Nome e endereço dos titulares e/ou prepostos da empresa a ser subcontratada;
 - (c) Obras e/ou serviços a serem subcontratados;
 - (d) Local e endereço do canteiro de obra, frente de trabalho e local de serviços a serem utilizados pelas subcontratadas;
 - (e) Data prevista do início e conclusão das obras e/ou serviços a serem subcontratados;
 - (f) Número máximo previsto de trabalhadores nas obras e/ou serviços a serem subcontratados.
- 4.22.4 A empresa subcontratada deverá encaminhar ao administrador do contrato, mediante contra recibo, relação nominal dos empregados que trabalharão na execução dos serviços subcontratados, devendo ser atualizada sempre que houver alteração e a cada etapa do serviço, assim como uma cópia do Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP dos seus empregados, contratados e subcontratados, de acordo com o subitem 4.9.1;
- 4.22.5 A empresa **CONTRATADA** deve encaminhar ao administrador do contrato, mediante contra recibo, as relações nominais das subcontratadas, de acordo com os subitens 4.21.1.d a 4.21.1.k, bem como as listas de treinamento, conforme subitem 4.16.6.
 - (a) Estes documentos devem ser encaminhados antes do início das atividades por parte da subcontratada.

4.23 CONSIDERAÇÕES GERAIS:

- 4.23.1 Se for constatada a culpa da **CONTRATADA** pela não observância de algum item deste procedimento ou do contrato, a **CESAN** aplicará as sanções administrativas previstas nas cláusulas de Sanções Administrativas do referido contrato;
- 4.23.2 A empresa **CONTRATADA** pode encaminhar os documentos previstos neste procedimento, ao administrador do contrato, através do responsável pela fiscalização, sempre com contra recibo;
- 4.23.3 A **CONTRATADA** ou subcontratada deve permitir o livre acesso dos profissionais da área de segurança e medicina do trabalho da **CESAN**, do sindicato da categoria, dos órgão de fiscalização federal, estadual e municipal, para inspeções e vistorias periódicas, no local da obra ou serviço;

- 4.23.4 A **CONTRATADA** ou subcontratada deve comunicar ao administrador do contrato ou, na ausência deste, ao responsável pela fiscalização, por escrito, quando for executar serviços após o horário normal de trabalho, em fins de semana ou feriados;
- 4.23.5 O uniforme fornecido pela **CONTRATADA** aos seus empregados nas obras ou serviços objeto do contrato com a **CESAN** deverá ser confeccionado em padrão de modelo e tecido que ofereça conforto e proteção e não se constitua em risco de acidente;
- 4.23.6 Considerando o uniforme como elemento de identificação dos empregados de uma **CONTRATADA**, as camisas, jaquetas, jalecos ou guarda-pós deverão ser identificados com o nome desta firma e, nos casos em que a **CESAN** exigir, os dizeres “A Serviço da **CESAN**” gravados na altura do peito, lado esquerdo, e centralizado nas costas, de acordo com padrão a ser especificado pela contratante.

5 ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CESAN

5.1 CABE AO ADMINISTRADOR DO CONTRATO:

- 5.1.1 Cumprir e fazer cumprir todos as determinações contidas neste procedimento e no contrato de execução de obras e/ou serviços, e suas alterações e atualizações decorrentes de regulamentos legais;
- 5.1.2 Ser responsável pela análise e observância de todos os documentos mencionados neste procedimento, comunicando a **CONTRATADA** as irregularidades e insuficiências constatadas, zelando pelas alterações necessárias e cumprimento destas;
- 5.1.3 Arquivar os documentos mencionados neste procedimento por um período de 20 (vinte) anos, passando a fazer parte do histórico de obras da **CESAN**;
- 5.1.4 Comunicar, de imediato, a área de Segurança do Trabalho e a CIPA, acidentes graves ou fatais e situações de grave e iminente risco;
- 5.1.5 Enviar para a Segurança do Trabalho, de imediato, após o recebimento, cópias dos documentos (vide prazos estabelecidos para entrega destes documentos pela **CONTRATADA** no subitem 4.19.2 e 4.19.3):
Anexos I – Ficha de Acidente do Trabalho; Comunicações de Acidentes do Trabalho - CAT's; Relatórios de Investigação de Acidente; e cópia do **Anexo II** – Dados Estatísticos de Acidentes do trabalho;
- 5.1.6 Enviar para a Segurança do Trabalho, de imediato, após o recebimento, cópia da relação nominal dos titulares e suplentes que compõem o quadro da CIPA da **CONTRATADA** ou subcontratada ou os designados (representantes indicados conforme subitem 4.3.3), o calendário anual de reuniões e atas das reuniões ordinárias e extraordinárias dessa comissão;
- 5.1.7 Enviar para a Segurança do Trabalho, de imediato, após o recebimento, cópias dos Perfis Profissiográficos Previdenciários dos empregados das **CONTRATADAS**, nas condições previstas nos itens 4.9.1 e 4.9.1.1;
- 5.1.8 Repassar à **CONTRATADA**, por escrito, todas as exigências, análises, orientações, pareceres e observações feitas pelos profissionais da área de Segurança e Medicina do Trabalho da **CESAN**, sindicato da categoria e órgão de fiscalização federal, estadual e municipal, quando da inspeção e vistoria nos locais das obras ou serviços;
- 5.1.9 Determinar, por escrito, de acordo com as características das obras ou serviços, além do mínimo e independente da necessidade legal da instalação e manutenção do SEESMT, a designação pela empresa **CONTRATADA**, de um profissional legalmente habilitado ou quantos forem necessários, como responsável pelo cumprimento das medidas de segurança e medicina do trabalho, aprovando esta indicação com base no seu currículo; Vide subitem 4.2.4.
 - (a) Quando necessário, para obtenção de melhores subsídios quanto a definição da necessidade quantitativa de profissionais e para sua aprovação, solicitar assessoria dos profissionais de Segurança e Medicina do Trabalho da **CESAN**.
- 5.1.10 Determinar, por escrito, a necessidade, no canteiro de obra, frente de trabalho ou local de serviço, a permanência do profissional legalmente habilitado ou quantos forem necessários, de acordo com as características das atividades a serem executadas pela empresa **CONTRATADA** e designados por ela, conforme alínea anterior;
- 5.1.11 Promover e participar de reuniões, quando necessário ou solicitado pela área de Segurança e Medicina do Trabalho, entre o SEESMT da **CONTRATADA** e o SEESMT da **CESAN**, tomando ciência e fazendo cumprir junto a **CONTRATADA** os assuntos acordados;
- 5.1.12 Paralisar obra, área, setor, equipamento, máquina, veículo, serviço, e demais atividades sempre que forem constatadas situações de grave e iminente risco e aquelas que estejam pondo em risco a vida dos trabalhadores e de terceiros, além de assegurar a preservação da propriedade da **CESAN**, de terceiros e do meio ambiente, fazendo os devidos registros escritos da ocorrência;
- 5.1.13 Tomar todas as medidas e providências junto à **CONTRATADA** no sentido da imediata regularização das condições constatadas, quando da paralisação da obra ou serviço, por motivo de falta de segurança ou condições de risco grave e iminente, pelos profissionais da área de Segurança e Medicina do Trabalho, do sindicato da categoria, dos órgãos de fiscalização federal, estadual e municipal e pela fiscalização da obra;
- 5.1.14 Emitir a autorização de início das obras e/ou serviços obrigatoriamente, após a análise do planejamento prévio, elaborado pela empresa **CONTRATADA** conforme especificado neste procedimento, com cópia para área de Segurança e Medicina do Trabalho;

- 5.1.15 Realizar reunião com os responsáveis técnicos e/ou prepostos da empresa **CONTRATADA**, para entrega da autorização de início das obras ou serviços, discussão e aprovação do conteúdo do planejamento prévio

elaborado por esta, indicando as correções ou complementações que julgar necessárias ao cumprimento deste procedimento, das normas e procedimentos internos da **CESAN** e da legislação vigente;

- (a) Solicitar, a seu critério, quando necessário, a participação dos profissionais de segurança e medicina do trabalho da **CESAN**;
 - (b) Deve ser elaborada ata desta reunião e arquivada cópia no processo do objeto contratado.
- 5.1.16 Promover reunião com os responsáveis técnicos e/ou prepostos da empresa **CONTRATADA**, sempre que forem denunciadas irregularidades pelos profissionais do SEESMT da **CESAN**, sindicatos ou órgão de fiscalização federal, estadual e municipal, determinando as medidas corretivas a serem tomadas pela **CONTRATADA**.
- (a) Deve ser elaborada ata desta reunião e arquivada cópia no processo do objeto contratado.

5.2 CABE AO RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO DA OBRA:

- 5.2.1 Cumprir e fazer cumprir todas as determinações contidas neste procedimento e no contrato execução de obras e/ou serviços, e suas alterações e atualizações decorrentes de regulamentos legais;
- 5.2.2 Fiscalizar as obras de sua competência, orientando e instruindo a **CONTRATADA** a respeito de todos os aspectos a serem observados e corrigidos com relação a segurança e medicina do trabalho, quando levantados durante a sua fiscalização;
- 5.2.3 Paralisar obra, área, setor, equipamento, máquina, veículo, serviço e demais atividades sempre que forem constatadas situações de grave e iminente risco e aquelas que estejam pondo em risco a vida dos trabalhadores e de terceiros, além de assegurar a preservação da propriedade da **CESAN**, de terceiros e do meio ambiente, devendo informar o administrador do contrato, fazendo os devidos registros escritos da ocorrência;
- 5.2.4 Tomar todas as medidas e providências junto à **CONTRATADA** no sentido da imediata regularização das condições constatadas, quando da paralisação da obra ou serviço, por motivo de falta de segurança ou condição de risco grave e iminente, pelos profissionais da área de segurança e medicina do trabalho que atende a sua unidade, sindicato da categoria e órgãos de fiscalização federal, estadual e municipal;
- 5.2.5 Nas situações de grave e iminente risco e de acidentes graves e fatais, fica a fiscalização da obra obrigada a comunicar, de imediato, a área de segurança e medicina do trabalho da **CESAN** e ao administrador do contrato;
- 5.2.6 Acompanhar as inspeções e vistorias realizadas pela área de segurança e de medicina do trabalho, do SEESMT da **CONTRATADA**, do sindicato da categoria e dos órgãos de fiscalização federal, estadual e municipal, sempre que solicitado.

5.3 CABE A ÁREA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO:

- 5.3.1 Assessorar, analisar, orientar e dar parecer, quando solicitado pelo administrador do contrato ou pelo responsável pela fiscalização da obra, quanto aos assuntos referentes a segurança e medicina do trabalho;
- 5.3.2 Paralisar obra, área, setor, equipamento, máquina, veículo, serviço e demais atividades sempre que forem constatadas situações de grave e iminente risco e aquelas que estejam pondo em risco a vida dos trabalhadores e de terceiros, além de assegurar a preservação da propriedade da **CESAN**, de terceiros e do meio ambiente, informando, de imediato, ao responsável pela fiscalização da obra, ao administrador do contrato e à Gerência de Recursos Humanos a qual está subordinada;
- 5.3.3 Solicitar, quando necessário, o acompanhamento do responsável pela fiscalização nos locais dos **SERVIÇOS**;
- 5.3.4 Informar e atualizar o administrador do contrato de alterações e regulamentações legais, quanto a segurança e medicina do trabalho, que passarem a vigorar durante a vigência do contrato;
- 5.3.5 Sintetizar, mensalmente, estatísticas de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais de todos os **SERVIÇOS**, e enviar cópia para a Gerência de Recursos Humanos.
- 5.3.6 Comunicar de imediato a Gerência de Recursos Humanos as situações de grave e iminente risco, e os acidentes graves e fatais, por escrito, com relatório resumido das ocorrências;
- 5.3.7 Promover a atualização deste Procedimento, de acordo com as sugestões das Unidades da Companhia, avaliação técnica de necessidade ou alterações legais pertinentes a segurança e medicina do trabalho.

6 DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1 O cumprimento das instruções contidas neste caderno de regras não exime a **CONTRATADA** de cumprir as demais Normas Regulamentadoras constantes da Portaria 3.214 / 78 do MTE e outras normas técnicas e legislações vigentes, que serão igualmente fiscalizadas pela **CESAN**;
- 6.2 No sentido de melhor disciplinar, controlar, ou de tornar mais eficaz o cumprimento da legislação poderá a **CESAN** estabelecer ou rever procedimentos ou instruções de segurança e medicina do trabalho junto a **CONTRATADA** e que automaticamente passarão a fazer parte das exigências contratuais.

ANEXO IX RELAÇÃO DE MODELOS

- **MODELO DE CARTA CREDENCIAL**
- **MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO**
- **MODELO TERMO DE COMPROMISSO**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO**
- **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DA REUNIÃO TÉCNICA**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO PARTICIPAÇÃO DA REUNIÃO TÉCNICA**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**
- **RELAÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS E VALOR RESIDUAL**

NORMAS E INSTRUÇÕES

- **NORMA INTERNA OP062/1996 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**
- **RELAÇÃO DAS FILIAIS DA CESAN – ENDEREÇOS E CNPJ'S UNIFICADORES**

MODELO DE CARTA CREDENCIAL PARA O (S) REPRESENTANTE(S) ÀS SESSÕES DE ABERTURA DE PROPOSTAS

PROPONENTE

LOCAL E DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

**ASSUNTO: PROPOSTA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DO EDITAL Nº
012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN.**

O abaixo assinado, na qualidade de responsável legal pela empresa, vem, pela presente, informar a V.Sas. que o (s) Sr. (s)....., Carteira (s) de Identidade nº....., é (são) pessoa (s) designada (s) por nós para acompanhar a **CONCORRÊNCIA** em epígrafe, podendo, para tanto, impugnar, transigir, renunciar a recursos, requerer, assinar, enfim, o que preciso for para o fiel cumprimento do presente credenciamento, bem como exercer o direito de preferência na condição de ME ou EPP (quando for o caso), conforme estabelece a Lei Complementar 123/2006.

Atenciosamente

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(ais) pela proponente
(Nome da Proponente)

Observação: A referência ao direito de preferência somente deverá ser mencionada caso a empresa assim for enquadrada e deseje exercer o direito de preferência nesta licitação.

MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA

(Utilizar papel timbrado do banco)

CARTA DE FIANÇA Nº _____

VALOR: R\$ _____

AFIANÇADA: Nome, Endereço, Qualificação, CGC.

BENEFICIÁRIA: COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

Pelo presente instrumento, o Banco.....,C.N.P.Jnº....., com sede em....., e por seus representantes legais infra-assinados, se declara fiador e principal pagador, em caráter irrevogável e irretratável, da firma.....(nome da afiançada), estabelecida à....., até o valor máximo de R\$(.....), devidamente atualizado com base no **Item 7 da SEÇÃO 2 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS do Edital de CONCORRÊNCIA - CESAN Nº 012/2012**, com a finalidade de garantir a fiel, completa, cabal e perfeita execução do **CONTRATO** nº....., a ser celebrado entre a empresa afiançada e a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN** (C.N.P.J Nº 28.151.363/0001-47) tendo por objeto o especificado na **CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO**.

A presente garantia, obedecido o limite acima especificado, abrange toda e qualquer quantia imputável à afiançada, inclusive o pagamento de multas, juros, honorários de advogado, cláusula penal, custas, despesas judiciais e outras penalidades cabíveis contra a afiançada.

Obriga-se o fiador, independentemente de interferência ou autorização da afiançada, a depositar no Banco do Estado do Espírito Santo - BANESTES, Agência Central, em nome da **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**, no prazo improrrogável de 03 (três) dias contados a partir do recebimento da comunicação escrita contendo menção às cláusulas contratuais descumpridas pela empresa afiançada, as importâncias que tiverem de ser pagas em decorrência do aludido descumprimento, até o limite máximo estabelecido na presente Carta de Fiança.

O fiador declara, outrossim, que renuncia expressamente aos benefícios dos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei nº 10406/2002 – CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO.

O prazo de validade da presente fiança é de (por extenso) dias, contado da data de sua emissão. (vide observação letra "d").

O não cumprimento das obrigações assumidas na presente Carta de Fiança sujeitará o fiador à multa, meramente compensatória de 2% (dois por cento) do valor da presente, corrigido monetariamente, sem prejuízo das demais sanções legalmente previstas.

Os signatários deste instrumento declaram, sob as penas da lei que:

I - Estão estatutariamente autorizados a assinar e com poderes para obrigar este Banco a tal responsabilidade e regularmente autorizado a prestar garantias desta natureza, por força do disposto em determinações administrativas internas;

- II - a presente Fiança acha-se devidamente contabilizada, satisfazendo todas as exigências da legislação, especialmente bancária, regulamentações e determinações do Banco Central do Brasil, aplicáveis à espécie;
- III - o valor da presente Fiança se contém dentro dos limites permitidos por pelo Banco Central do Brasil, sendo que nesta data, o Patrimônio Líquido deste Banco é de R\$ _____ (por extenso), compatível com o volume de fianças emitidas até a presente data;
- IV - o Banco Fiador acha-se devidamente autorizado a expedir Carta de Fiança, não havendo nenhuma restrição atual à sua emissão.

Fica eleito o Foro de Vitória, Estado do Espírito Santo, para dirimir quaisquer dúvidas suscitadas com relação à presente Carta de Fiança.

Local e Data
Nome do Banco

Nomes dos Signatários

Testemunhas

OBSERVAÇÕES:

- a - Reconhecer as firmas dos representantes do fiador;
- b - registrar no Cartório de Títulos e Documentos;
- c - às assinaturas das testemunhas (acrescentar os respectivos números de identidade e nomes legíveis);
- d - o prazo mínimo de validade da Carta de Fiança corresponderá ao prazo global do **CONTRATO**, nos termos do que dispõe o subitem 6.2 das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO EDITAL**.

MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

Em atendimento à determinação do **Edital** referenciado, em seu subitem 3.1.1, letra "j" das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** deste **Edital** da **CESAN**, declaramos sob as penalidades cabíveis que inexistente qualquer fato impeditivo para a habilitação de nossa empresa para apresentar proposta objeto desta licitação.

Declaramos ainda que não houve qualquer alteração no que pertine à qualificação técnica constante do Cadastro de Fornecedores da **CESAN**.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa

MODELO TERMO DE COMPROMISSO

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

Eu, (nome do profissional)....., portador da carteira do CREA nº, declaro estar ciente e de acordo com a minha indicação pela empresa (razão social) para integrar a equipe técnica que se responsabilizará pela execução dos trabalhos objeto da licitação em referência.

.....
Profissional
(nome e assinatura)

.....
Empresa (responsável - nome
cargo e assinatura)

MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO

LOCAL E DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

....., inscrito 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 no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, **que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.**

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

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(is) pela Proponente.

MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

Nº _____ VIGÊNCIA: ____/____/____ A ____/____/____

OBJETO: _____

CONDIÇÕES ORIGINAIS DE PAGAMENTO: _____

REPRESENTANTE LEGAL NO INSTRUMENTO: _____

DADOS DO TÍTULO A ALTERAR O PRAZO DE PAGAMENTO

Nº NOTA FISCAL: _____ EMISSÃO: ____/____/____ VALOR DE FACE: R\$ _____

DATA PROGRAMADA PGTO: ____/____/____ VALOR LÍQUIDO PAGTO: R\$ _____

ALTERAÇÃO A SER PROCEDIDA

NOVA DATA DE PAGTO: ____/____/____ Nº DE DIAS ANTECIPADOS: _____ (_____)

VALOR A SER PAGO: R\$ _____ (_____)

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $D = N \times (1/30) \times N$

N = R\$ _____ i = _____ % n = _____ dias d = R\$ _____

Pelo presente Termo, por um lado a CESAN, representada por seu Gerente Financeiro e Contábil/ Divisão de Finanças da CESAN e por outro a CONTRATADA _____ representada pelo Sr. _____, na qualidade _____ de _____ tem entre si ajustada a ALTERAÇÃO DO PRAZO DE PAGAMENTO do título acima identificado, ficando acordado que para os demais títulos permanecem as condições de pagamento pactuadas no Contrato original, atendendo o presente, quando necessário a formalidade legal de Termo Aditivo.

Com o recebimento do valor apurado, a CONTRATADA dá quitação geral e irrestrita ao título acima identificado.

Vitória, ____ de _____ de 200 ____.

Representante da CESAN_____
Representante Legal da CONTRATADA

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

LOCAL, DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

Declaro, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções previstas neste ato convocatório, que a empresa(denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº..... é **microempresa ou empresa de pequeno porte**, nos termos do enquadramento previsto na **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006**, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório acima referenciado, realizado pela **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**.

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(is) legal(is) pela Proponente.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DA REUNIÃO TÉCNICA

LOCAL E DATA

NOME DA EMPRESA

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

Declaramos que a empresa....., 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, visitou o local onde serão executados os **SERVIÇOS** objeto da **CONCORRÊNCIA** acima citada, oportunidade em que tomou conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços e nos seus respectivos preços unitários.

Declaramos ainda que, esta empresa recebeu todos os documentos e de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta **CONCORRÊNCIA**.

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis).

Gerência de Relações com o Cliente

MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO PARTICIPAÇÃO DA VISITA TÉCNICA

LOCAL E DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

Em atendimento à determinação do **Edital** referenciado, em seu subitem 3.1.1, letra "t" das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** deste **Edital** da **CESAN**, declaramos não ter participado da visita técnica por não necessitarmos de nenhuma outra informação complementar para elaboração de nossa proposta, além das constantes do processo licitatório, confirmando total conhecimento de todas as fases do empreendimento a ser executado.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

LOCAL E DATA

REF.: EDITAL Nº 012/2012 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.

....., inscrito 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, que não será divulgada a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações de propriedade do CESAN, ou custodiadas pelo mesmo, em seus ambientes de atuação, à qual tenha acesso, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação, e reafirmo meu compromisso na guarda, manuseio ou utilização criteriosos destas informações.**

Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(is) pela Proponente

RELAÇÃO DETALHADA DAS OBRAS E VALOR RESIDUAL

Demonstrativo do valor residual dos contratos mantidos com Órgãos ou Entidades de Administração Pública Direta e Indireta, na esfera Municipal, Estadual e Federal e Órgãos ou Entidades Privadas, em andamento ou a serem assinados.

CONTRATANTE OBRA/SERVIÇO	DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO	VALOR DO CONTRATO	VALOR RESIDUAL	CORREÇÃO DO VALOR	TOTAL VALOR RESIDUAL
TOTAL DO VALOR RESIDUAL.....					

OBSERVAÇÕES:

- 1) Para os contratos mantidos com Entidades Privadas poderá ser informado somente o Valor Residual.
- 2) Na hipótese de não existência de obras, esta condição deverá ser preenchida no formulário.

Local, data,

.....
 Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(ais) pela proponente
 (Nome da Proponente)

ASSUNTO:		AValiação DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES		
NÚMERO: OP-062	DATA: 23.04.96	APROVAÇÃO: REL. Nº 3463/96	FL.	VERSÃO: 00

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a realização da avaliação do desempenho de fornecedores, no cumprimento do seu **CONTRATO** celebrado com a **CESAN**.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os contratos de fornecimento celebrados pela **CESAN**.

3. RESPONSABILIDADE

Os responsáveis pelo cumprimento e atualização desta norma são as unidades que estejam gerenciando contratos.

4. DEFINIÇÕES

4.1 Gerente do Contrato - Titular da unidade onde será executado o fornecimento.

4.2 Fiscal do Contrato - Empregado designado pelo gerente do contrato para acompanhamento direto do fornecimento.

4.3 Prazo para Recurso - Período de tempo para recorrer de uma decisão administrativa excluindo-se o dia de início e incluindo-se o do vencimento, considerando-se os dias consecutivos de expediente na **CESAN**.

5. GRUPOS BÁSICOS DE FORNECEDORES

5.1 Fornecedores de serviços para execução de obras.

5.2 Fornecedor de serviços para elaboração de consultorias, estudos e projetos de engenharia e similares.

5.3 Fornecedor de serviços para elaboração de consultorias, estudos, projetos de caráter administrativo e similares.

5.4 Fornecedor de locação de equipamentos (veículos, hardware, máquinas diversas, equipamentos operacionais, etc.).

5.5 Fornecedor de serviços beneficiários (ticket, vale transporte, assistência médica e odontológica, lanches, etc...).

5.6 Fornecedor de segurança patrimonial e conservação de bens (vigilância, zeladoria, limpeza, capina de áreas, etc...).

5.7 Fornecedor de serviços operacionais e administrativos (digitação, leitura e entrega de contas, corte e religação, manutenção eletro-mecânica, procedimentos de laboratório, manutenção de Redes, etc...).

5.8 Fornecedor de materiais e equipamentos.

6. FATORES BÁSICOS PARA AVALIAÇÃO

Os fatores básicos para avaliação do desempenho dos fornecedores estão contidos em anexos e subdivididos de acordo com cada grupo, conforme abaixo:

6.1 Grupo de fornecedores de serviços para execução de obras.
Anexo 1.

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**NÚMERO:**
OP-062**DATA:**
23.04.96**APROVAÇÃO:**
REL. Nº 3463/96**FL.****VERSÃO:**
00

- 6.2 Grupo de fornecedores de serviços para elaboração de consultorias, estudos e projetos de engenharia e similares.
Anexo 2.
- 6.3 Grupo de fornecedores de serviços para elaboração de consultorias, estudos e projetos de caráter administrativo e similares.
Anexo 3.
- 6.4 Grupo de fornecedores de locação de equipamentos (veículos, hardware, máquinas diversas, equipamentos operacionais, etc...).
Anexo 4.
- 6.5 Grupo de fornecedores de serviços beneficiários (ticket, vale transporte, assistência médica e odontológica, lanches, etc...).
Anexo 5.
- 6.6 Grupo de fornecedores de segurança patrimonial e conservação de bens (vigilância, zeladoria, limpeza, capina de áreas, etc...).
Anexo 6.
- 6.7 Grupo de fornecedores de serviços operacionais e administrativos (digitação, leitura e entrega de contas, corte e religação, manutenção eletro-mecânica, procedimentos de laboratório, manutenção de Redes, etc...)
Anexo 7.
- 6.8 Grupo de fornecedores de materiais e equipamentos.
Anexo 8.

7. CONCEITOS

Para aplicação dos fatores a que se refere o item 5 (cinco) serão adotados os seguintes conceitos:

PADRÃO	ATENDIMENTO	NOTA
A	PLENO	7,5
B	REGULAR	6,0 < 7,5
C	INEFICIENTE	< 6,0

8. PROCEDIMENTOS

- 8.1 Por ocasião de cada medição e do cumprimento das obrigações, será realizada uma avaliação de desempenho pelo gerente do contrato, em conjunto com o fiscal, quando houver, utilizando o formulário correspondente ao grupo básico de fornecimento, em 2 (duas) vias, devendo 1 (uma) via ser encaminhada ao representante legal do fornecedor e a outra ser arquivada na unidade gerenciadora do contrato.
- 8.2 Na avaliação, se o fornecedor obtiver conceito de padrão "C", será advertido por escrito pelo gerente do contrato, independente de quaisquer providências administrativas cabíveis para correção das falhas e aplicações das penalidades previstas no contrato.
- 8.2.1 Deverá ser encaminhada, pelo gerente do contrato, uma cópia da advertência aplicada ao fornecedor à unidade responsável pelo cadastro de fornecedores da **CESAN**, para registro.
- 8.3 Não concordando com a avaliação e/ou consequente advertência, será assegurado ao fornecedor o direito de recurso à **CESAN**, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de notificação da avaliação. O recurso deverá ser formal, protocolado e encaminhado à chefia da unidade imediatamente superior a do gerente do contrato e através deste, o qual poderá reconsiderar sua decisão ou, neste mesmo prazo, fazê-lo subir.

ASSUNTO:		AValiação DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES		
NÚMERO: OP-062	DATA: 23.04.96	APROVAÇÃO: REL. Nº 3463/96	FL.	VERSÃO: 00

- 8.4 Havendo recusa por parte do representante do fornecedor em assinar a avaliação, o gerente do contrato deverá certificar o fato através de 02 (duas) testemunhas, considerando-a efetuada.
- 8.5 Atingidas três advertências num período de 24 meses para um mesmo fornecedor, após o seu trâmite nas unidades competentes, mesmo que em contratos diversos, o mesmo será suspenso temporariamente do cadastro de fornecedores pela Gerência de Suprimentos, e impedido de participar de quaisquer tipo de licitações e de firmar contratos com a **CESAN** por um período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da terceira advertência, observada a Lei no 8.666/93.
- 8.6 A ocorrência dos eventos que contribuirão para a formação dos conceitos deverão estar devidamente registrados no Diário de Obras, Cartas, Atas, etc.
- 8.7 O processo de avaliação dos fornecimentos será acompanhado pela Comissão de Recebimento, quando houver, que será designada através do instrumento de autorização da celebração do contrato, e formada por um representante da auditoria interna, que será o coordenador, e por membros representantes dos clientes internos do fornecimento e, a convite, representantes dos clientes externos, quando houver, e do SINDAEMA.
- 8.8 O gerente do contrato deverá encaminhar à chefia imediatamente superior o resultado das avaliações, os recursos impetrados e as penalidades aplicadas, para registro e providências cabíveis.
- 8.9 O gerente do contrato definirá a planilha de avaliação do fornecedor de acordo com a planilha específica de cada contrato, tomando por referência os anexos desta norma e disponibilizando-a para o coordenador da Comissão de Recebimento.
- 8.10 A **CESAN** se utilizará da relação de fornecedores que obtiveram, em seu último contrato, concluído ou em vigor, avaliação de padrão "A" durante todo fornecimento, para subsidiar a escolha de seus convidados do processo licitatório, encaminhando a estes cópias de aviso de todas as licitações dentro de sua especialidade.
- 8.11 Os casos omissos na presente norma serão resolvidos à critério da Diretoria.

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**NÚMERO:**
OP-062**DATA:**
23.04.96**APROVAÇÃO:**
REL. Nº 3463/96**FL.****VERSÃO:**
00

NOTIFICAÇÃO DE ADVERTÊNCIA

Vitória, ____ de _____ de 199 ____ .

À

Ref.: Avaliação de Fornecimento

Prezado(s) Senhor(es):

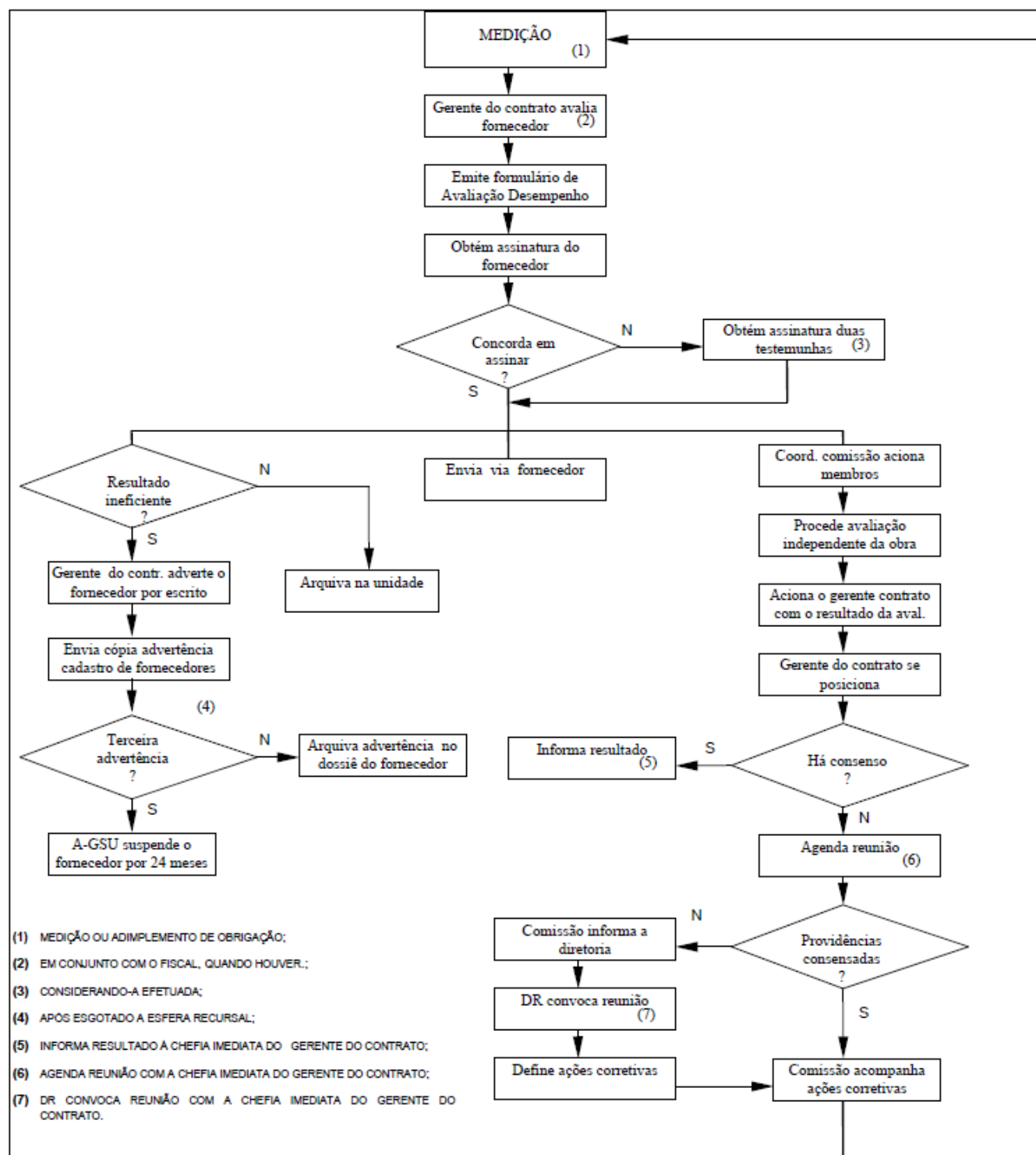
Considerando que a avaliação do seu fornecimento, procedido conforme as diretrizes da Norma Interna OP-062, teve como resultado um padrão de atendimento “C” - INEFICIENTE, vimos, com base no subitem 8.2 da referida norma, aplicar-lhe a penalidade de advertência em função do seu desempenho ineficiente estar causando transtornos para a **CESAN** e a comunidade.

Atenciosamente,

Gerente do Contrato

ASSUNTO:		AValiação DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES		
NÚMERO: OP-062	DATA: 23.04.96	APROVAÇÃO: REL. Nº 3463/96	FL.	VERSÃO: 00

9. FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES



ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**NÚMERO:**
OP-062**DATA:**
23.04.96**APROVAÇÃO:**
REL. Nº 3463/96**FL.****VERSÃO:**
00

ANEXO 1

FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS PARA EXECUÇÃO DE OBRAS.

FORMULÁRIOS PARA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA EXECUÇÃO DE OBRAS

FORNECEDOR:.....**Nº DO CONTRATO:.....****GERENTE DO CONTRATO:.....****PERÍODO DA AVALIAÇÃO:.....****Nº DA MEDIÇÃO:.....**

CONSIDERAÇÕES

A AVALIAÇÃO DO ITEM QUALIDADE TERÁ COMO REFERÊNCIA AS PRESCRIÇÕES TÉCNICAS DE SERVIÇOS DA CESAN.

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES
NÚMERO:
 OP-062

DATA:
 23.04.96

APROVAÇÃO:
 REL. Nº 3463/96

FL.
VERSÃO:
 00

QUALIDADE
1 - CANTEIRO DE OBRAS

Item	Especificação	Pontos
1.1	Barracões Diversos	
1.2	Container Metálico	
1.3	Instalações Sanitárias	
1.4	Instalações Elétricas	
1.5	Cerca de Vedação	
1.6	Placas de Obras	
1.7	Veículo para Fiscalização	
1.8	Fossa Seca/Séptica/Sumidouro	
1.9	Carga/Descarga/Transporte Materiais	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		NOTA DO ITEM 1

2 - SERVIÇOS TÉCNICOS

Item	Especificação	Pontos
2.1	Projetos Complementares	
2.2	Testes de Deformação e Declividade	
2.3	Testes Radiográficos	
2.4	Proteção Catódica	
2.5	Teste de Estanqueidade	
2.6	Desinfecção de Rede	
2.7	Locação de Adutoras/Redes	
2.8	Locação de Obras/Área	
2.8	Batimetria	
2.9	Cadastro de Adutora/Rede/Ligações Prediais/Hidrate e Obra Civil	
2.10	Ensaio de Concreto	
2.11	Estudo do Solo e Projeto Geotécnico	
2.12	Ensaio e Testes Diversos	
2.13	Sondagem	
2.14	Equipe Topográfico	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		NOTA DO ITEM 2

3 - SERVIÇOS PRELIMINARES

Item	Especificação	Pontos
3.1	Tapume de Vedação/Proteção	
3.2	Proteção para Escavação	
3.3	Passadiços	
3.4	Estrada/Entrada de Acesso/Serviço	
3.5	Base de Acesso	
3.6	Limpeza/Preparo e regularização de Terreno	
3.7	Desmatamentos/Destocamentos	
3.8	Placas/Cones de sinalização/bloqueio	
3.9	Sinalização Noturna/Diurna	
3.10	Escoramentos Postes, Árvores, Muros, paredes e/o Redes Aereas	
3.11	Regularização Mecânica de Terreno	
3.12	Remanejamento de Interferências	
3.13	Andaime Suspenso de Madeira	
3.14	Limpeza de Tubo Camisa	

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES
NÚMERO:
 OP-062

DATA:
 23.04.96

APROVAÇÃO:
 REL. Nº 3463/96

FL.
VERSÃO:
 00

3.15	Desapropriação do Terreno	
3.16	Fornecimento, montagem e Desmontagem de Andaimos	
3.17	Retirada, Recomposição e Remoção (cerca, portão e/ou cobertura)	
3.18	Remoção (entulhos, areia, argila, reboco e/ou tampão).	
3.19	Retirada e Reposição (tampão e/ou Placa de propagação)	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 3		

4 - MOVIMENTO DE TERRA

Item	Especificação	Pontos
4.1	Escavação	
4.2	Demolição de Materiais com uso de Explosivos	
4.3	Regularização do Fundo de Valas ou Cavas	
4.4	Reaterro	
4.5	Retirada de Material Rochoso	
4.6	Fornecimento e Execução de Solo Cimento/Base	
4.7	Corte e Aterro	
4.8	Transporte de Material para Aterro	
4.9	Compactação	
4.10	Drenagem de Lagoas e Valas	
4.11	Bota Fora de Materiais	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 4		

5 - ESCORAMENTO

Item	Especificação	Pontos
5.1	Pontaleamento	
5.2	Escoramento	
5.3	Ensecadeira	
5.4	Fornecimento e Execução de Damas	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 5		

6 - VAZÃO

Item	Especificação	Pontos
6.1	Calha de Drenagem	
6.2	Esgotamento com auxílio de conjunto Moto-bomba	
6.3	Rebaixamento de Lençol Freática	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 6		

7 - OBRAS DE CONTENÇÃO

Item	Especificação	Pontos
7.1	Fornecimento e Execução de Escoramento/Muro de Arrimo	
7.2	Fornecimento e Montagem de Muro de Gabião	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 7		

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES
NÚMERO:
 OP-062

DATA:
 23.04.96

APROVAÇÃO:
 REL. Nº 3463/96

FL.
VERSÃO:
 00

8 - FUNDAÇÕES E ESTRUTURAS

Item	Especificação	Pontos
8.1	Fornecimento e Execução de Lastro (Areia, Pó de Pedra, Brita e Pedra de Mão)	
8.2	Fornecimento, preparação e Lançamento de Lastro de Concreto magro	
8.3	Fornecimento e Execução de Forma	
8.4	Fornecimento, Corte, Dobramento e Colocação de Armadura	
8.5	Fornecimento, Preparação e Lançamento de Concreto/Argamassa	
8.6	Fornecimento e Colocação de Juntas de Dilatação	
8.7	Fornecimento e Execução de Lajes	
8.8	Fornecimento e Cravação de Estacas	
8.9	Execução de Drenos Verticais	
8.13	Aditivo para Concreto	
8.14	Alvenaria	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 8		

9 - POÇOS DE VISITA

Item	Especificação	Pontos
9.1	Fornecimento e Execução de poços de Visita	
9.2	Execução de Inspeção de Rede	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 9		

10 - CAIXAS

Item	Especificação	Pontos
10.1	Fornecimento e Execução de Estrutura de Captação	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 10		

11 - FECHAMENTO

Item	Especificação	Pontos
11.1	Fornecimento e Execução de Alvenaria	
11.2	Fornecimento e Colocação de Divisórias, Portas, Painéis, Janelas, Basculas, Portões, Grades, Vidros e Chapas de Compensado	
11.3	Fornecimento e Execução de Coberturas	
11.4	Fornecimento de Fixação de Telhas	
11.5	Colocação de Tábua Corrida	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 11		

12 - REVESTIMENTO E TRATAMENTO DE SUPERFÍCIES

Item	Especificação	Pontos
12.1	Recomposição de Pavimentação	
12.2	Fornecimento e Execução de Piso	
12.3	Fornecimento e Assentamento de Rodapé	
12.4	Fornecimento e Execução de Embolso, Reboco	

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES				
NÚMERO: OP-062	DATA: 23.04.96	APROVAÇÃO: REL. Nº 3463/96	FL.	VERSÃO: 00

12.5	Fornecimento e Execução de Revestimento				
12.6	Fornecimento e Execução de Calafeto				
12.7	Fornecimento e Execução de Calafeteo com Argamassa				
12.8	Fornecimento e Execução de Calefação e Chapisco				
12.9	Recomposição de Meio-fio de pedra				
12.10	Retirada de Pavimentação Asfáltica				
12.11	Fornecimento e Execução de Emassamento de Esquadrias				
12.12	Fornecimento e Execução de Pintura				
12.13	Recomposição de Pavimentação em Cimentado				
12.14	Retirada de Pavimento				
12.15	Fornecimento e Execução de Emassamento de Paredes				
12.16	Fornecimento e Execução de Pintura				
12.17	Fornecimento e Execução de Impermeabilidade				
12.18	Fornecimento e Execução de Box em Compensado Naval				
12.19	Fornecimento e Colocação de Forro, Tecido, Papelão, Junta				
12.20	Fornecimento e Execução de Rebaixamento				
12.21	Fornecimento e Aplicação de Sabão, Plastipegante, Sikafix, Sikadur 32, Sika Top, Diplas Extra Forte ou Similares				
12.22	Fornecimento e Assentamento de Hidroasfalto				
12.23	Fornecimento e Execução de Rejuntamento				
12.24	Fornecimento e Aplicação de Piche				
12.25	Fornecimento e Execução de Tratamento d Madeira				
12.26	Retirada de Meio-fio				
12.27	Fornecimento e Assentamento de Azulejo, Isopor, Veo de Lã de Vidro, Peitoril, Tela, Soleira, Fórmica, Cerâmica, Chapa de Alumínio, Espuma Poliuretano e Placas em Concreto				
12.28	Fornecimento e Execução de Porta				
12.29	Recomposição de Pavimentação Asfáltica				
12.30	Fornecimento e Execução de Rejunta				
TOTAL DE PONTOS		TOTAL DE SUBITENS		NOTA DO ITEM 12	

13 - INSTALAÇÕES PREDIAIS

Item	Especificação	Pontos
13.1	Fornecimento e Assentamento de Caixa de Descarga, Chuveiro, Caixa D'água, Mictório, Bacia Sanitária, Lavatório, Cuba-pia, Tanque, Porta Toalha, Cabide, Cabideiro, Saboneteira, Papeleira, Armário, Torneira, Registro	
13.2	Fornecimento e Colocação de Espelho	
13.3	Instalação e Tubulação Hidráulica	
13.4	Fornecimento e Assentamento de Caixa/Ralo Sifonado	
13.5	Fornecimento e Assentamento de Caixa de Gordura/Passagem	
13.6	Fornecimento e Substituição de Lâmpadas	
13.7	Fornecimento e Colocação de Aparelho Misturador	
13.8	Ponto de Tomada	
13.9	Montagem e Assentamento de todo Material Hidráulico	
13.10	Fornecimento e Instalação de Bebedouro Elétrico	
13.11	Ponto de luz Incandescente	
13.12	Fornecimento e Troca de Caixa de Padrão de Energia Elétrica	
13.13	Fornecimento e Execução de Pontos de Luz	
13.14	Fornecimento e Assentamento de Caixa de Distribuição de Luz	
13.15	Fornecimento e Execução das Instalações Elétricas/Hidrosanitárias	
13.16	Execução e Montagem de Substação	
13.17	Fornecimento e Assentamento de Tela Eletrosoldada	

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES
NÚMERO:
 OP-062

DATA:
 23.04.96

APROVAÇÃO:
 REL. Nº 3463/96

FL.
VERSÃO:
 00

13.18	Transformação da Linha Monofásica para Trifásica	
13.19	Instalação de Água	
13.20	Fornecimento e Execução das Instalações Telefônicas/Contra Incêndio	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 13		

14 - INSTALAÇÕES DE PRODUÇÃO E ELETROMECCÂNICAS

Item	Especificação	Pontos
14.1	Montagem e Assentamento de Conjunto moto-bomba, Indicador de Vazão	
14.2	Fornecimento e Assentamento de Comporta, Stop Log, Difusor, Placas de Fibrocimento, Monovia	
14.3	Instalação de Tanque, Agitador/Misturador Mecânico, Cone Dosador, Bombona, Bomba, Giromato, cabos, , Quadro de Comando, Aerador	
14.4	Montagem e Instalação de Cloradores e Acessórios, Chave de Fluxo, Quadro de Comando, Substação Aérea, Barrilete	
14.5	Retirada/Instalação de Manômetro	
14.6	Assentamento de Calha, Poste, pedestal de Manobra, Comporta	
14.7	Retirada e Recolocação de poste	
14.8	Retirada, Montagem e Assentamento de Tubulação, Conexões e Equipamentos	
14.9	Fornecimento Execução das Instalações Elétricas/ Hidrosanitárias/ Elétricas	
14.10	Montagem e Assentamento de Todo Material Hidráulico	
14.11	Fornecimento, Montagem e Colocação de Estrutura Metálica	
14.12	Montagem e Assentamento de Tubos e Conexões	
14.13	Fornecimento, Montagem e Assentamento de Tubulação de Dosagem	
14.15	Fornecimento e Execução de Escada em Madeira	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 14		

15 - ASSENTAMENTO

Item	Especificação	Pontos
15.1	Assentamento de Tubos	
15.2	Retirada de Tubos	
15.3	Montagem e Assentamento de Conexões	
TOTAL DE PONTOS		
TOTAL DE SUBITENS		
NOTA DO ITEM 15		

16 - LIGAÇÕES PREDIAIS

Item	Especificação	Pontos
16.1	Assentamento de Patrão	
16.2	Assentamento de Hidrômetro	
16.3	Instalação de hidrômetro em Conjunto	
16.4	Retirada de Ramais Prediais	
16.5	Extensão de Redes	
16.6	Substituição de Ramais	

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES				
NÚMERO: OP-062	DATA: 23.04.96	APROVAÇÃO: REL. Nº 3463/96	FL.	VERSÃO: 00

16.7	Fornecimento e Execução de Mureta para Padrão				
16.8	Execução de Alvenaria de Elevação				
16.9	Fornecimento e Assentamento de Base de Piso				
16.10	Reparo de Padrão				
16.11	Substituição de Joelho em Padrão Existente				
16.12	Fornecimento e Assentamento de Derivação Domiciliar				
16.13	Mudança de Derivação Domiciliar				
16.14	Interligação à Derivação Domiciliar				
16.15	Montagem, Assentamento e Interligação de Coletor Predial				
16.16	Execução de Caixa de Inspeção para Interligação Domiciliar de Rede				
16.17	Reparo de Redes de Drenagem, Redes Domiciliares, Redes de Água, Redes de Esgoto				
16.18	Montagem, Assentamento e Retirada de Dispositivo tipo Luminar para Ligação Predial				
16.19	Instalação de Limitador de Vazão				
16.20	Corte/Religação e Derivação Domiciliar				
16.21	Taponamento de By Pass de Esgoto				
16.22	Recuperação e limpeza em ligações de Esgoto				
16.23	Capeamento de Tubos				
TOTAL DE PONTOS		TOTAL DE SUBITENS		NOTA DO ITEM 16	

17 - PAVIMENTAÇÃO

17 - PAVIMENTAÇÃO		
Item	Especificação	Pontos
17.1	Retirada de Pavimento, Calçada, Meio-fio, Sarjeta	
17.2	Recomposição de Pavimento, Meio-fio, Sarjeta	
17.3	Recolocação de Escória	
17.4	Fornecimento e Execução de Plaqueamento	
17.5	Fornecimento Execução e Transporte de pavimento	
17.6	Fornecimento e Assentamento de Meio-fio	
17.7	Transporte e Execução de Pavimento	
17.8	Recuperação de Meio-fio	
TOTAL DE PONTOS		
	TOTAL DE SUBITENS	
	NOTA DO ITEM 17	

18 - URBANIZAÇÃO

18 - ORGANIZAÇÃO					
Item	Especificação			Pontos	
18.1	Pintura, Letreiro/Logomarca CESAN				
18.2	Fornecimento, Execução/Assentamento de Cerca, Portão				
18.3	Fornecimento e Plantio de Sementes de Colônha, Grama, Arboredos e Árvores				
18.4	Retirada de Árvores				
18.5	Recomposição/Recuperação de Cerca				
TOTAL DE PONTOS		TOTAL DE SUBITENS		NOTA DO ITEM 18	

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES				
NÚMERO: OP-062	DATA: 23.04.96	APROVAÇÃO: REL. Nº 3463/96	FL.	VERSÃO: 00

19 - SERVIÇOS DIVERSOS

Item	Especificação	Pontos
19.1	Interligação de Redes, derivações	
19.2	Localização, Corte e Capeamento de Redes	
19.3	Ancoragem de Tubulações/Conexões	
19.4	Assentamento de Tampão FºFº, Comporta de Descarga, Suporte para Ar Condicionado	
19.5	Montagem, Assentamento e Retirada de Hidrante, Barriletes, Reservatório em Chapa em Aço	
19.6	Corte e Solda de Tubos	
19.7	Fornecimento, Fabricação, Tratamento Anticorrosivo e Montagem de Peças	
19.8	Fornecimento e Execução de Damas de Contenção, Sarjeta, Corrimão, Estrado em Madeira, Estrutura em Madeira, Andaime, Fechamento em Fôrmica, Portas, Pilalaretas, Fechamento de Bancadas, Linha de Transmissão	
19.9	Fornecimento e Colocação de Braçadeira, isopor	
19.10	Fornecimento, Montagem e Colocação de Suporte, Estrutura Metálica	
19.11	Assentamento de Leito Filtrante, Tubo	
19.12	Limpeza, Desobstrução de Tubo Canaletas, fundo Reserv., Redes Esgoto, e Caixa de Passagem, Poços, Galerias, Cesto da Elevatória de Esgoto, Caixa Registro, Ventosas, Válvulas, Valas, Obras Complementares	
19.13	Fornecimento de Assentamento de Régua, Peças de Madeira, Estrutura Esp. em Madeira, Rip-Rap, Placas, Mantas, Caixas Ralo, Anel de Concreto, Peças em Madeira, Chincanas, Stop Logs, Comportas, Caixa de Secagem, Vigotas, Tampão, Eletroduto, manilha	
19.14	Retirada, Recolocação/Assentamento de Meia Cana	
19.15	Instalação de Trolley e Talha	
19.16	Fornecimento, Colocação/Assentamento de Tela, Cesto Removível, Grade, Guarda corpo, Escalda, Tampa aço, Tubos, Lona Terreiro, Brita, Manta Bidim, Rufo Alumínio, Emissário Submerso, Curva, Porta, Armários, Balcões	
19.17	Recuperação de Canaletas, Cerca	
19.18	Desobstrução Manual de Caixas	
19.19	Execução de Escovação com Escova em Aço	
19.20	Lavagem e Raspagem de Paredes	
19.21	Tamponamento de Rede Coletora	
19.22	Retirada de Areia em Caixas, Portas, Matação, Guarda Corpo	
19.23	Pintura Interna e Externa de Tubulações	
19.24	Execução do Rasgo em Parede em Concreto	
19.25	Retirada/Nivelamento/Reposição de Tampão, Poste	
19.26	Recuperação de Inspeção de Rede	
19.27	Reparo de Redes, Caixas	
19.28	Drenagens de Gaxetas	
19.29	Fornecimento e Execução de Automatização de Portão Pré-filtro	
19.30	Troca de registro, Válvulas	
19.31	Visita ao Local sem Executar o Serviço	
19.32	Fixação de Degraus de Escada Metálico	
19.33	Capina/Roçada da Área, inclusive Limpeza e Carga	
19.34	Retirada/Transp./Inst./Elevação/Limpeza Bombas	
19.35	Instal./Retirada e Substituição de Registro	
19.36	Remanejamento de Interferência com Galeria, Envelope, Manilha, Tubo	
19.37	Fornecimento/Inst. de Sistema Ar Condicionado Central, (Central) PABX, Medidor Vazão, Piezometro, Medidor Nivel de Água, Marcos Superior de Crista, Fossa Séptica	

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES
NÚMERO:
 OP-062

DATA:
 23.04.96

APROVAÇÃO:
 REL. Nº 3463/96

FL.
VERSÃO:
 00

19.38	Fornecimento e Fixação de Perfil, Tubos	
19.39	Execução de Estrada de Acesso	
TOTAL DE PONTOS		TOTAL DE SUBITENS NOTA DO ITEM 19

QUADRO RESUMO DO ITEM QUALIDADE

SOMATÓRIA TOTAIS DE PONTOS		SOMATÓRIA TOTAIS DE SUBITENS		NOTA DO ITEM QUALIDADE	
----------------------------	----------------------	------------------------------	----------------------	------------------------	----------------------

PRAZOS

Item	Especificação	Pontos
1	Cumprimento das Datas de Início das Etapas Previstas em Cronograma e/o Documentos que venham a modificá-lo	
2	Cumprimento das Datas de Término das Etapas Previstas em Cronograma e/o Documentos que venham a modificá-lo	
TOTAL DE PONTOS		TOTAL DE SUBITENS NOTA DO ITEM

SEGURANÇA

Item	Especificação	Pontos
1	Uso de Uniformes	
2	Uso de Equipamentos de Segurança	
3	Sinalização de Obra	
4	Estado das Vias Públicas	
TOTAL DE PONTOS		TOTAL DE SUBITENS NOTA DO ITEM

ASPECTO GERAL

Item	Especificação	Pontos
1	Estado de conservação da sinalização	
2	Recomposição da Pavimentação	
3	Estado de Limpeza após conclusão das etapas	
4	Nível de atendimento às solicitações da Fiscalização	
TOTAL DE PONTOS		TOTAL DE SUBITENS NOTA DO ITEM

ASSUNTO: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**NÚMERO:**
OP-062**DATA:**
23.04.96**APROVAÇÃO:**
REL. Nº 3463/96**FL.****VERSÃO:**
00**SEGURANÇA**

FATORES AVALIADOS	IMPORTÂNCIA RELATIVAS (%)	NOTAS DA AVALIAÇÃO
QUALIDADE	30	
PRAZO	30	
SEGURANÇA	20	
ASPECTO GERAL	20	

NOTA DA
AVALIAÇÃOCONCEITO
DA AVALIAÇÃO_____
FISCAL DO CONTRATO_____
GERENTE DO CONTRATO_____
REPRESENTANTE DO CONTRATOTestemunhas: _____

RELAÇÃO DAS FILIAIS DA CESAN – ENDEREÇO E CNPJ's UNIFICADORES

Nº	CNPJ ou CEI	MUNICÍPIO	ENDEREÇO PROPOSTO
1	28151363/0019-76	AFONSO CLÁUDIO	R. José Cupertino s/n, Centro, 29.600-000
2	28151363/0056-10	AGUA DOCE DO NORTE	R. da ETA s/n, Centro, 29.820-000
3	28151363/0055-30	ÁGUIA BRANCA	R. da ETA s/n, Centro, 29.795-000
4	28151363/0076-64	ALTO RIO NOVO	Estrada do Cemitério s/n, 29.760-000
5	28151363/0071-50	ANCHIETA	R. Jairo Pimentel s/n, Centro, 29.230-000
6	28151363/0021-90	APIACA	R. da ETA s/n, Centro, 29.450-000
7	28151363/0037-58	ATÍLIO VIVÁQUA	R. da ETA s/n, Centro, 29.490-000
8	28151363/0024-33	BARRA DE S. FRANCISCO	R. José Alberto Costa s/n, Centro, 29.800-000
9	28151363/0028-67	BOA ESPERANÇA	Av. Democrata s/n, Centro, 29.845-000
10	28151363/0058-82	BOM JESUS DO NORTE	Av. Cristiano Dias Lopes s/n, Centro, 29.460-000
12	28151363/0086-36	CARIACICA	R. Belarmino Freire s/n, Centro, 29.146-420
13	28151363/0007-32	CASTELO	R. Antonio Bento 03, Centro, 29.360-000
14	28151363/0009-02	CONCEIÇÃO DA BARRA	R. Nova Venécia 112, Centro, 29.960-000
15	28151363/0039-10	CONCEIÇÃO DO CASTELO	Pç. Emidio Vargas 107, Centro, 29.370-000
16	28151363/0041-34	DIVINO DE S. LOURENÇO	R. da ETA s/n, Centro, 29.590-000
17	28151363/0089-89	DOMINGOS MARTINS	R. da ETA s/n, Arace, 29.278-000
18	28151363/0042-15	DORES DO RIO PRETO	R. da ETA s/n, Centro, 29.580-000
19	28151363/0026-03	ECOPORANGA	R. Nove de Abril s/n, Centro, 29.850-000
20	28151363/0059-63	FUNDÃO	R. Afonso Duarte s/n, Bairro São José, 29.185-000
21	28151363/0048-00	GUARAPARI	R. da Matriz s/n, Centro, 29.200-110
22	28151363/0047-20	IBATIBA	R. da ETA s/n, Centro, 29.395-000
23	28151363/0116-96	IRUPI	R. da ETA s/n, Centro, 29.398-000
24	28151363/0014-61	IÚNA	R. José Bonifácio de Souza 191, Centro, 29.390-00
25	28151363/0067-73	LARANJA DA TERRA	Morro da ETA s/n, Distrito de Sobreiro, 29.600-000
26	28151363/0032-43	MANTENÓPOLIS	Av. Maria Teodoro s/n, Centro, 29.770-000
27	28151363/0049-91	MARECHAL FLORIANO	R. Thierres Veloso s/n, Centro, 29.255-000
28	28151363/0044-87	MONTANHA	Av. dos Cambonianos 283, Centro, 29.890-000
29	28151363/0023-52	MUCURICI	Av. Pres. Castelo Branco s/n, Centro, 29.880-000
30	28151363/0050-25	MUNIZ FREIRE	R. José Cambriano Aguiar 152, Centro, 29.380-000
31	28151363/0016-23	MUQUI	R. João Jacinto 121, Bairro Boa Esperança, 29.480-000
32	28151363/0010-38	NOVA VENÉCIA	Av. Vitória 888, Bairro Sede, 29.830-000
33	28151363/0045-68	PANCAS	R. Diamante s/n, Centro, 29.750-000
34	28151363/0051-06	PEDRO CANÁRIO	R. Cristal s/n, Centro, 29.970-000
35	28151363/0030-81	PINHEIROS	R. Atilio Vivacqua 19, Centro, 29.980-000
36	28151363/0070-79	PIÚMA	R. Ismael Pereira Nunes 404, Centro, 29.285-000
37	28151363/0054-59	PONTO BELO	R. Jaime Santos 06, Bairro Fundão, 29.880-000

38	28151363/0062-69	PRESIDENTE KENNEDY	R. da ETA s/n, Centro, 29.350-000
39	28151363/0046-49	RIO NOVO DO SUL	R. José Braz Mendonça s/n, Centro, 29.290-000
40	28151363/0085-55	SANTA LEOPOLDINA	R. da ETA s/n, Centro, 29.640-000
41	28151363/0053-78	SANTA M ^a DE JETIBÁ	R. da ETA 225, Centro, 29.645-000
42	28151363/0038-39	SANTA TERESA	R. Cel. Bonfim Junior s/n, Centro, 29.650-000
43	28151363/0008-13	SÃO GABRIEL DA PALHA	R. Amado Almeida s/n, Centro, 29.780-000
44	28151363/0018-95	SÃO JOSÉ DO CALÇADO	R. Pedro Medina 58, Centro, 29.470-000
45	28151363/0052-97	SÃO ROQUE DO CANAÃ	R. Atilio Bernardino s/n, Centro, 29.650-000
46	28151363/0057-00	SERRA	Av. Guarapari 444, Jardim Limoeiro, 29.164-120
47	28151363/0040-53	VENDA NOVA IMIGRANTE	Rua Pedro Altoé 21, Bairro Vila da Mata, 29.375-000
48	28151363/0084-74	VIANA	Rod. BR 262 Km 18 s/n, Centro, 29.135-000
49	28151363/0066-92	VILA PAVÃO	Rua Padre Sérgio Banzza s/n, Bairro Nova Munique, 29.843-000
50	28151363/0074-00	VILA VALÉRIO	Morro do Café s/n, Centro, 29.780-000
51	28151363/0060-05	VILA VELHA	Rua Cabo Ailson Simoes 327, Centro, 29.123-600
52	28151363/0001-47	MATRIZ de VITÓRIA	Av. Governador Bley 186, Ed. Bemge, andar 3, Centro, 29.010-150