

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

Rua Nelcy Lopes Lopes Vieira, s/nº – Jardim Limoeiro – Serra – ES, CEP 29.164-018

Fax: (27) 2127-5406 – Tel: (27) 2127-5081/2127-5505

e-mail: suprimentos@cesan.com.br

www.cesan.com.br

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

A COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, doravante denominada CESAN, realizará a licitação, na modalidade "Pregão Presencial", para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE "CALL CENTER", A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN**, conforme **Processo nº 937-2010-00033**, de 16/12/2009, devidamente aprovado pela sua Diretoria. O Pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela Resolução nº 5017/2009, de 04/06/2009, e será regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, subsidiariamente pelo Decreto nº 1527-R, de 30/08/2005, pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, Lei Complementar nº 123/2006, Decreto nº 2060-R, de 20/05/2008 e demais normas pertinentes e pelas condições estabelecidas pelo presente Edital.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. Data da realização: **26/03/2010**.
- 1.2. Credenciamento: Das **13:30 até 14:00 horas**.
- 1.3. Abertura da sessão: às **14:00 horas**.
- 1.4. Local: O Pregão Presencial será realizado, em sessão pública, na Sala de reuniões da I-GEP, situada no Centro Administrativo e Operacional da CESAN, Edifício CRICARÉ, Rua Nelcy Lopes Lopes Vieira, s/nº - Jardim Limoeiro – Serra – ES.
- 1.5. Formalização de consultas: (informando o nº do Pregão), através do e-mail: suprimentos@cesan.com.br, ou pelo Tel. (27) 2127-5081 (**Pregoeiro Jamil Guilherme do Nascimento Junior**).

2. DO OBJETO

- 2.1. O objeto deste Pregão é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE "CALL CENTER", A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN**, para atendimento à **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC da CESAN**, em conformidade com quantidades e especificações contidas nos **ANEXOS I e II** do presente Edital.
- 2.2. O Atendimento Telefônico Receptivo será utilizado para atender os clientes da Cesan através do Call Center – 115.
- 2.3. O Atendimento Telefônico Ativo será utilizado na realização de ligações para Pesquisa de Pós-Venda e Cobrança de Débitos junto aos Clientes Especiais da Cesan.
- 2.4. O local onde serão executadas as atividades a serem contratadas é Centro Operativo de Carapina, situado à Av. Guarapari, 444, Bairro Jardim Limoeiro – Serra / ES.
- 2.5. Poderá ser realizada uma visita nas instalações da PROPONENTE VENCEDORA, por

representantes designados pela Cesan, com vistas a conhecer e avaliar as instalações físicas e a estrutura administrativa, que deverá ter, pelo menos, filial na Grande Vitória.

- 2.6. Para perfeita formulação da proposta a empresa interessada poderá participar da visita técnica que deverá ser agendada entre os dias **19/03/2010 e 22/03/2010**, a qual deverá contar com a participação do representante da empresa credenciada pelo licitante. O agendamento deverá ser feito no horário de 08:00 às 16:45 horas, telefone **(27) 2127-5642** com o **Iranete Gueler**.

3. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

- 3.1. O recebimento do objeto da presente licitação se fará na forma estabelecida no **ANEXO VII – MINUTA DO CONTRATO** deste Edital.

4. DA FONTE DE RECURSOS

- 4.1. Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação provêm de receita própria da **CESAN**, conforme código contábil nº 42.400.180.304.4000.

5. DO PRAZO E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 5.1 O prazo de vigência do **CONTRATO** será de **12 (doze) meses**, contados a partir do 1º dia após o término do período de mobilização. O prazo de mobilização (60 dias no máximo) será contado a partir da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – O.I.S**, que ocorrerá após a assinatura do **CONTRATO** e respectiva publicação de seu extrato na Imprensa Oficial.
- 5.2 O período de mobilização poderá ser reduzido de acordo com a capacidade operacional da empresa **CONTRATADA**.
- 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, nos termos do art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

6. DOS PREÇOS

- 6.1. O valor global do orçamento da **CESAN** para execução dos **SERVIÇOS** previstos nesta licitação é de **R\$ 1.802.279,54 (um milhão, oitocentos e dois mil, duzentos e setenta e nove reais e cinquenta e quatro centavos)** referenciados ao mês de **JANEIRO/2010**.
- 6.2. Nos preços unitários e totais dos serviços estão incluídos os seguintes requisitos:
1. Mão-de-obra especializada. O salário dos profissionais será o salário estabelecido no SINTTEL/ES para a categoria Telefonista/Operador de tele-atendimento a serviço de terceiros com jornada de 6 horas/dia;
 2. Vale transporte conforme itinerário do pessoal contratado;
 3. Uniformes para os prestadores de serviços;
 4. Seguro de vida;
 5. Encargos sociais, fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza resultantes da execução do contrato;
 6. Cesta alimentação e Vale refeição conforme determinação do acordo coletivo da categoria em maio/2009
 7. BDI, composto de:
 - a) Administração Central;
 - b) Administração Local composta de Crachás de identificação (Crachá padrão **CESAN** que identifique o empregado, mais os dizeres “**A SERVIÇO DA CESAN**”);
 - d) Tributos;
 - e) Lucros.
- 6.3. A eventual inadimplência do **CONTRATADO** com referência aos encargos aqui estabelecidos 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**.

- 6.4. Os preços incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste e eventuais aumentos ou adiantamentos salariais provenientes de lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.
- 6.5. A **CESAN** fará ainda a **retenção** dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, do valor atribuído à condenação, ou do valor indicado por sua Unidade de Relações do Trabalho, 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**.
- 6.6. À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, 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.
- 6.7. Os pagamentos serão realizados em conformidades com a **CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO** da **MINUTA DO CONTRATO – ANEXO VII** deste Edital.

7. PRAZO DE VALIDADE DAS PROPOSTAS

- 7.1 O prazo de validade das Propostas será de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para envio das mesmas.

8. REFERÊNCIA DE TEMPO

- 8.1 Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

9. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 9.1 Poderão participar da licitação os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.
- 9.2 Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- a) Estejam constituídos sob a forma de consórcio;
 - b) estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a **CESAN**;
 - c) sejam declarados inidôneas para licitar ou contratar com a **CESAN**;
 - d) entre seus dirigentes, gerentes, sócios, responsáveis e técnicos, haja alguém que seja empregado ou dirigente da **CESAN**;
 - e) estejam sob falência, concordata, dissolução ou liquidação;
 - f) hipóteses do art. 9º da Lei nº 8.666/93 e alterações;
 - g) cujos sócios ou diretores pertençam simultaneamente a mais de uma empresa.

10. ENTREGA DOS ENVELOPES

- 10.1 A Sessão Pública de Recebimento dos Envelopes “A” (Proposta Comercial de Preços) e “B” (Documentação de Habilitação), será realizada às **14:00 horas do dia 26/03/2010**, na **Rua Nelcy Lopes Lopes Vieira, Edifício CRICARÉ, s/nº - Jardim Limoeiro – Serra – ES**.

- 10.2 Os Envelopes “A” e “B” deverão ser entregues, conjuntamente, ao Pregoeiro, na sessão pública de abertura deste certame, no endereço, dia e hora indicados no item anterior, e deverão conter:
Envelope A – Proposta Comercial
Envelope B – Documentos de Habilitação
- 10.3 Os envelopes deverão ser entregues fechados, inviolados, e conter os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:
- À
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN
PREGÃO PRESENCIAL N.º 011/2010
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN.
EMPRESA:
ENDEREÇO:
TELEFONE:
ENVELOPE A ou B (PROPOSTA COMERCIAL ou HABILITAÇÃO)
- 10.4 A Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN não receberá envelopes de Proposta Comercial e Documentos de Habilitação que não sejam entregues ao Pregoeiro designado no local, data e horário definidos neste Edital, não se admitindo remessa via postal.

11. PROCEDIMENTOS E JULGAMENTOS

11.1 CREDENCIAMENTO

- 11.1.1 Na sessão pública para recebimento das propostas e da documentação de habilitação, o licitante que desejar credenciar representante deverá se apresentar para o credenciamento, junto ao Pregoeiro no horário previsto neste Edital, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste certame e a responder pela representada, devendo, ainda, identificar-se, exibindo a carteira de identidade ou outro documento equivalente.
- 11.1.2 O credenciamento far-se-á através de instrumento público ou particular de procuração, conforme modelo **ANEXO XII**, com firma reconhecida, ou documento que comprove os necessários poderes para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da licitante.
- 11.1.3 A procuração deverá ser entregue ao Pregoeiro separadamente dos Envelopes “A” e “B”.
- 11.1.4 No caso de credenciamento por instrumento particular de procuração com firma reconhecida de dirigente, sócio ou proprietário da empresa licitante, deverá ser apresentado cópia autenticada do respectivo estatuto ou contrato social e da última alteração estatutária ou contratual devidamente registrado, nos quais sejam expressos os poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- 11.1.5 Para o credenciamento de sócio-gerente, administrador eleito ou proprietário basta a apresentação de cópia autenticada do respectivo estatuto ou contrato social e da última alteração estatutária ou contratual devidamente registrado.
- 11.1.6 Para efeitos da Lei Complementar 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar a **DECLARAÇÃO** constante do **ANEXO IX**, em mãos, junto ao credenciamento.
- 11.1.7 A responsabilidade pela declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte é única e exclusiva do licitante que, inclusive, se sujeita a todas as consequências legais que possam advir de um enquadramento falso ou errôneo.

- 11.1.8 A falsidade de declaração prestada objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/06, caracterizará o crime Falsidade Ideológica de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da sanção administrativa prevista na Lei 8.666/93.
- 11.1.9 Será admitido apenas 01 (um) representante para cada licitante credenciada, sendo que cada um deles poderá representar apenas uma empresa.
- 11.1.10 A ausência do representante em qualquer momento da sessão importará em renúncia à prática dos atos cometidos durante sua ausência.

11.2 RECEBIMENTO E ABERTURA DOS ENVELOPES

- 11.2.1 Encerrado o prazo previsto para o credenciamento, o Pregoeiro declarará aberta a sessão do PREGÃO, oportunidade em que não mais aceitará novas empresas, dando início ao recebimento do Envelope "A" - Proposta Comercial, Envelope "B" - Documentos de Habilitação e da **DECLARAÇÃO** de que preenche os requisitos habilitatórios (**ANEXO VIII**), que deverá ser entregue separadamente.
- 11.2.2 Não serão recebidas propostas feitas por e-mail, fax, remessa postal, telegrama ou qualquer outro meio de teletransmissão.
- 11.2.3 Uma vez iniciada a abertura do envelope Proposta Comercial, não serão permitidas quaisquer retificações que possam influir no resultado final deste PREGÃO, ressalvadas apenas aquelas avaliadas e expressamente autorizadas pelo Pregoeiro, destinadas a sanar evidentes erros materiais.

11.3 CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

- 11.3.1 Abertos os envelopes de Propostas Comerciais, estas serão analisadas verificando o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo imediatamente desclassificadas aquelas que estiverem em desacordo.
- 11.3.2 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, assim definidas na Lei Complementar nº 123/06, deverão também se declarar como tais na sua proposta de preço. Não o fazendo, e descumprindo o disposto nos itens 11.1.7 e 11.1.8, significa renúncia expressa e consciente, desobrigando o Pregoeiro dos benefícios de preferência da lei Complementar 123/2006 aplicáveis ao presente certame.
- 11.3.3 O Pregoeiro classificará o autor da proposta de **menor preço** e aqueles que tenham apresentado propostas em valores até 10% (dez por cento) superiores à proposta de menor preço, para participarem dos lances verbais.
- 11.3.4 Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas no inciso anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 3 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.
- 11.3.5 No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes, observando o disposto no subitem 11.4.2.
- 11.3.6 A desclassificação da proposta da licitante importa preclusão do seu direito de participar da fase de lances verbais.
- 11.3.7 Após a fase de classificação, não caberá desistência das propostas, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

11.4 LANCES VERBAIS

- 11.4.1 Aos licitantes classificados será dada a oportunidade para nova disputa, por meio de lances verbais e sucessivos, de valores distintos e decrescentes, a partir do autor da proposta classificada de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor.
- a) Durante a fase de lances será facultado ao Pregoeiro estabelecer o valor mínimo admissível para o lance superveniente, visando a celeridade do pregão.
 - b) Antes do início da etapa de lances haverá, a critério do Pregoeiro, acordo de tempo para utilização de aparelho celular. Iniciada a etapa de lances os aparelhos deverão ser desligados.
- 11.4.2 Se duas ou mais propostas, em absoluta igualdade de condições, ficarem empatadas, será realizado sorteio em ato público, para definir a ordem de apresentação dos lances.
- 11.4.3 A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará exclusão do licitante da etapa de lances verbais e manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de posterior ordenação das propostas.
- 11.4.4 Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas para a etapa de lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado.
- 11.4.5 O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.
- 11.4.6 Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a **aceitabilidade** do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.
- 11.4.7 Nos termos da Lei Complementar nº 123/06, após a classificação final dos preços propostos, como critério de desempate, será dado direito de às microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrem na situação de empate ficto, desde que o menor preço ofertado não seja de uma microempresa ou empresas de pequeno porte.
- O empate ficto mencionado acima será verificado na situação em que a proposta apresentada pela microempresa ou empresa de pequeno porte seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, ocasião na qual proceder-se-á da seguinte forma:
- a) A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5(cinco) minutos após a convocação, apresentar, nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será considerada primeira classificada quanto ao objeto deste Pregão, passando-se à fase de negociação e análise dos documentos de habilitação da licitante.
 - b) Se por motivo justificado, não for possível a aplicação da regra contida no parágrafo anterior, o pregoeiro deverá informar aos licitantes a data e hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a microempresa ou empresa de pequeno porte beneficiada para gozar de seu benefício.
 - c) Não ocorrendo a adjudicação do objeto à microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem letra a acima, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação definida no subitem 11.4.7, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
 - d) No caso de igualdade dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 11.4.7 será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
 - e) Na hipótese da não contratação, nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

- 11.4.8 Concluída a fase de lances verbais e definida a licitante de menor preço, o Pregoeiro procederá à abertura do Envelope “B” “Documentação de Habilitação” da licitante que apresentou o menor preço, para verificação do atendimento das condições fixadas neste Edital.
- 11.4.9 A licitante que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos no envelope “Documentação de Habilitação”, apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital ou com irregularidade será inabilitada, não se admitindo complementação posterior à sessão; exceção apenas às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme subitem 11.4.13 deste edital.
- 11.4.10 As microempresas e empresas de pequeno porte, para fins de formalização do contrato, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 11.4.11 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 11.4.11.1 Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação poderão ser sanadas na sessão pública de processamento do Pregão, até a decisão sobre a habilitação, inclusive mediante verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.
- 11.4.11.2 A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.
- 11.4.11.3 A **CESAN** não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.
- 11.4.12 Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal**, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prazo adicional de 2(dois) dias úteis, podendo ser prorrogável por igual período, a critério da **CESAN**, contado da decisão do Pregoeiro que declarar a empresa vencedora do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

Observações:

1. A não regularização da documentação, no prazo previsto nesta Condição, implicará desclassificação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou propor a revogação deste Pregão.
2. Em caso de atraso por parte dos órgãos competentes para emissão de certidões negativas de débito ou certidões positivas com efeitos 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.
3. Para efeito de apresentação dos documentos e certidões acima mencionados, não serão aceitos quaisquer protocolos, exceto na situação apresentada no subitem 2 das

OBSERVAÇÕES acima.

- 11.4.13 Homologada a licitação pela autoridade competente, o adjudicatário será convocado para assinar o **CONTRATO** no prazo e condições definidos neste Edital.
- 11.4.14 Se o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o **CONTRATO** ou não apresentar situação regular, estará sujeito às penalidades previstas no art. 7 da Lei nº 10.520/2002. Neste caso, o Pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes e a habilitação dos proponentes, observada a ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo convocado para negociar redução do preço ofertado, tendo como meta o preço da menor oferta obtida no pregão ou o valor orçado pela **CESAN**, o que for menor.
- 11.4.14.1 Para esse efeito, serão convocadas as demais licitantes classificadas para participar de nova sessão pública do Pregão, com vistas à celebração da contratação.
- 11.4.14.2 Essa nova sessão será realizada em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro, contado da divulgação do aviso ou da intimação dos licitantes participantes.
- 11.4.14.3 A divulgação do aviso ocorrerá por publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, divulgação no endereço eletrônico www.cesan.com.br Link Licitações ou intimação por carta, e-mail, fax ou outro meio devidamente comprovado no processo.
- 11.4.14.4 Na sessão, respeitada a ordem de desclassificação, observar-se-ão as disposições dos subitens anteriores deste Edital.
- 11.4.14.5 Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta do lance de menor preço por lote.
- 11.4.15 Se não houver tempo suficiente para a abertura dos envelopes "Proposta" e "Documentação" em um único momento, em face do exame da proposta/documentação com os requisitos do Edital, ou, ainda, se os trabalhos não puderem ser concluídos e/ou surgirem dúvidas que não possam ser dirimidas de imediato, os motivos serão consignados em ata e a continuação dar-se-á em sessão a ser convocada posteriormente.
- 11.4.16 Os envelopes não abertos, já rubricados no fecho, obrigatoriamente, pelo Pregoeiro e pelos representantes legais das licitantes presentes, ficarão em poder do Pregoeiro e sob sua guarda até nova reunião oportunamente marcada para prosseguimento dos trabalhos.
- 11.4.17 Consideradas as ressalvas contidas neste Edital, qualquer reclamação a respeito deverá ser feita no ato da reunião pelos representantes legais das licitantes presentes.
- 11.4.18 Todas as propostas e os documentos de habilitação serão rubricados, obrigatoriamente, pelo Pregoeiro, pela equipe de apoio e, **opcionalmente**, pelos representantes legais das licitantes presentes, ao final da sessão deste Pregão.
- 11.4.19 Ultrapassada a fase de análise das propostas e abertos os envelopes "Documentação", não caberá desclassificar as licitantes por motivo relacionado com a proposta, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.
- 11.4.20 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta/documentação, observado o disposto nos subitens 11.4.12.
- 11.4.20.1 Nesse caso, a adjudicação somente ocorrerá após a conclusão da diligência

promovida.

11.4.21 A adjudicação deste Pregão e a homologação do seu objeto somente serão efetivadas:

- a) Se não houver manifestação de qualquer licitante de sua intenção de interpor recurso, devidamente motivada e registrada em ata durante o transcurso da sessão do Pregão; ou
- b) Após o deferimento ou indeferimento do recurso interposto e dado conhecimento do seu resultado.

11.4.22 A abertura dos envelopes “Proposta Comercial” e “Documentação de Habilitação” será realizada sempre em sessão pública, devendo o Pregoeiro elaborar ata circunstanciada da reunião, que deverá obrigatoriamente ser assinada pelo Pregoeiro, pelas licitantes presentes e pelos membros da equipe de apoio que formularem parecer técnico sobre o julgamento deste Pregão, seja com relação às propostas ou à documentação.

11.4.23 Da ata relativa a este Pregão constarão os registros dos representantes credenciados das licitantes, das propostas escritas e dos lances verbais apresentados, da análise das propostas e dos documentos de habilitação, da manifestação de licitante de interpor recurso, sem prejuízo de outros fatos porventura ocorridos.

11.5 DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.5.1 No final da sessão, após declarado o vencedor, a licitante que quiser recorrer deverá manifestar imediata e motivadamente a sua intenção, que sendo aceita pelo Pregoeiro será levada a termo na ata, abrindo-se então prazo de 3 (três) dias para apresentação de memoriais, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

11.5.2 A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro à licitante vencedora e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

11.5.3 Interposto recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

11.5.4 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento.

11.5.5 O recurso terá efeito suspensivo e o acolhimento importará invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.5.6 A adjudicação será feita considerando o preço global da menor proposta da licitante vencedora.

12. IMPUGNAÇÃO, PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS AO EDITAL E RECURSOS

12.1 **Até dois dias úteis antes** da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão.

- a) Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.
- b) Caso o Pregoeiro decida pela improcedência da impugnação do ato convocatório, deverá encaminhar o processo para a autoridade competente – ordenadora da despesa – a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do Pregoeiro.

- c) Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.
- 12.2 Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente. A falta de manifestação imediata e motivada importará decadência do direito de recurso, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante até 30 (trinta) minutos após o sistema informar o arrematante do lote importará na decadência do direito de recurso e na adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.
- 12.3 Não serão admitidos recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.
- 12.4 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DA FASE LICITATÓRIA

- 13.1 Aos licitantes que, convocados dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o **CONTRATO**, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficarão impedidos de licitar e de contratar com a **CESAN** pelo prazo de até **cinco anos**, podendo ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à **CESAN**:
- a) Advertência.
- b) Relativamente à aplicação de multas, os percentuais a serem aplicados serão os seguintes:
- b.1) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota Fiscal correspondente, por dia de atraso na entrega dos serviços objeto deste **CONTRATO**, a qual deverá ser descontada da primeira nota fiscal/fatura, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. Após o prazo de 05 (cinco) dias de atraso, sem motivo justificado, o instrumento contratual poderá, a critério da **CESAN**, ser rescindido e aplicadas, cumulativamente as sanções previstas na Lei 8.666/93.
- b.2) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do instrumento contratual, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas neste **CONTRATO**, a qual deverá ser cobrada extra ou judicialmente, conforme o caso.
- b.3) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do instrumento contratual, pela descontinuidade dos serviços, a ser cobrada por dia parado, por problemas técnicos, até o limite de 10 (dez) dias.
- b.4) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do instrumento contratual, pelo descumprimento das demais cláusulas do mesmo, a ser cobrada extra ou judicialmente, conforme o caso, exceto aquelas cujas sanções são as já estabelecidas, sem prejuízo de responsabilidade civil e criminal que couber.
- b.5) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do instrumento contratual, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento da **CONTRATADA**, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da **CESAN**.
- c) Suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a **CESAN**, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a **CESAN**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a **CESAN**, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **CESAN** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior.
- 13.2 No caso de aplicação de advertência, suspensão temporária e declaração de inidoneidade, caberá apresentação de defesa prévia e de recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.
- 13.3 Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso da entrega dos bens advir de caso fortuito ou motivo de força maior, ambos aceitos pela **CESAN**.
- 13.4 Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, ficando sobrestada até o julgamento do pleito, nos termos do artigo 109, da Lei 8.666/93 e suas alterações.

14. DO PRAZO E CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

- 14.1 Homologada a licitação, não havendo recurso, será o licitante vencedor convocado para assinar o **CONTRATO**, o que deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da convocação.
- 14.2 Para efetivar a assinatura, o licitante vencedor deverá apresentar o comprovante de situação regular perante as contribuições previdenciárias (INSS, FGTS), e ainda estar em dia com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal.
- 14.3 Caso não compareça devidamente munido da documentação para firmar o **CONTRATO**, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no item 13 deste Edital e seus anexos.
- 14.4 A **CESAN** poderá prorrogar o prazo do item 14.1, por igual período, nos termos do art. 64, § 1º da Lei nº 8.666/93, quando solicitado pelo **PROPONENTE VENCEDOR** durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela **CESAN**.
- 14.5 A recusa injustificada do proponente vencedor em assinar o **CONTRATO** dentro do prazo estabelecido sujeitará, ainda, o proponente vencedor ao estabelecido no subitem 11.4.14 deste Edital.
- 14.6 A contratação poderá ser cancelada pela **CESAN**:
- a) Unilateralmente, nos termos da legislação pertinente, em especial pela ocorrência de uma das hipóteses contidas no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93;
 - b) amigavelmente, formalizada e mediante autorização escrita e fundamentada da **CESAN**;
 - c) judicialmente, nos termos da legislação aplicável.

15. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 15.1 O pagamento dos serviços prestados obedecerá ao disposto na **Minuta de CONTRATO, ANEXO VII** deste Edital.

16. SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 16.1 A **CONTRATADA** se obriga 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**, atualizado nos termos da lei.

- 16.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 16.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual, conforme disposto na Resolução nº 4663/2006 da Diretoria da **CESAN**.
- 16.3 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**.

17. REAJUSTAMENTO

- 17.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis**, pelo período de 1 (um) ano, contado a partir da data-base do orçamento da CESAN, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Após esse período, o índice a ser aplicado aos reajustamentos será de acordo com o dissídio da categoria do SINTTEL/ES.
- 17.2 O reajustamento só será devido após a avaliação dos preços praticados no mercado, na ocasião, e a comprovação de que estes sofreram modificações equivalentes à variação contemplada na cláusula contratual, nada obstando, entretanto, sua eventual negociação, desde que vantajosa para a **CESAN**.
- 17.3 O pedido de reajustamento deverá ser instruído com comprovação formal da variação dos preços no mercado, conservada a proporcionalidade da composição analítica da proposta de preços inicialmente apresentada, e encaminhado diretamente à unidade gerenciadora do **CONTRATO**, para exame e encaminhamento interno.
- 17.4 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais dos serviços ou fornecimento a que se refiram.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 18.1 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado ou a rescisão do **CONTRATO**, se for o caso, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 18.2 É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 18.3 Os licitantes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.
- 18.4 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 18.5 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da **CESAN**, a finalidade e a segurança da contratação.
- 18.6 As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.
- 18.7 A participação do licitante nesta licitação implica a plena aceitação, conhecimento e atendimento,

por parte da proponente, das exigências de habilitação e demais condições da proposta comercial previstas nos termos deste Edital e seus anexos.

Vitória (ES), 15 de março de 2010.

EDITAL elaborado pela **DIVISÃO DE LICITAÇÃO/GERÊNCIA DE LOGÍSTICA**, com base nas informações fornecidas pela **UNIDADE REQUISITANTE DOS SERVIÇOS**.

ANEXOS

ANEXO I	- DESCRIÇÃO DO OBJETO
ANEXO II	- PLANILHA DE PREÇOS
ANEXO III	- PROPOSTA COMERCIAL
ANEXO IV	- EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO
ANEXO V	- DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL
ANEXO VI	- DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO
ANEXO VII	- MINUTA DO CONTRATO
ANEXO VIII	- DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO PARA HABILITAÇÃO
ANEXO IX	- DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE
ANEXO X	- PROJETO BÁSICO
ANEXO XI	- MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO
ANEXO XII	- MODELO DE PROCURAÇÃO
ANEXO XIII	- MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO
ANEXO XIV	- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO I – DESCRIÇÃO DO OBJETO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

Contratação de Empresa Especializada na Prestação de Serviços Telefônicos Receptivo e Ativo na modalidade de “Call Center”, a serem prestados de forma contínua à Cesan, durante sete dias por semana e vinte e quatro horas por dia.

1- DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E REQUISITOS DOS PROFISSIONAIS

1.1. Descrição dos serviços a serem desenvolvidos pelos ATENDENTES no “Call Center”.

- a) Atender através do número único (115) as chamadas de interesse do serviço, sendo expressamente vedado o uso do terminal telefônico para outros fins;
- b) Atender as solicitações recebidas através do telefone 115, prestando informações e esclarecimentos necessários, pertinentes aos serviços comerciais e operacionais da Cesan;
- c) Registrar solicitações dos serviços, utilizando sistema computadorizado, e repassando as solicitações de atendimento de emergências, para os supervisores da Cesan;
- d) Participar de treinamentos promovidos pela Cesan, voltados ao exercício da função de atendimento do telefone 115”;
- e) Prestar informações básicas sobre questões relacionadas à Cesan ou questões cujas informações não sejam do seu conhecimento ou suscite dúvidas na sua resposta, encaminhar para a supervisão da Cesan;
- f) Zelar para que o atendimento das solicitações ou reclamações se faça no menor espaço de tempo possível;
- g) Tratar o cidadão/cliente com respeito, educação, atenção, serenidade e presteza;
- h) Conduzir o diálogo com o público de modo a obter deste, apenas as informações necessárias e de interesse à geração das solicitações de serviços, de modo a permitir o atendimento com maior celeridade;
- i) Manter-se indiferente a qualquer eventual provocação de parte dos usuários do sistema, sendo vedado o uso de expressões vulgares e terminologias inadequadas, tanto no diálogo com público, como no preenchimento das Solicitações de Serviços; Historiar a demanda por atendimento de forma clara, precisa, concisa, cuidando para que não sejam remetidas ao despachador informações incompletas;
- j) Somente ausentar-se da posição de atendimento com autorização do Supervisor de Atendimento, inclusive no momento das pausas obrigatórias;
- k) Cumprir as normas procedimentais de conduta e ética aplicáveis prestadores de serviços, que serão fornecidas pela CESAN;
- l) Dar ciência em tempo hábil ao Supervisor de Atendimento de ocorrências que por sua própria natureza sejam de difícil elucidação;
- m) Zelar pela qualidade, eficiência e eficácia no atendimento telefônico;
- n) Cumprir com qualidade o atendimento diante aos seguintes aspectos: absenteísmo, postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pela CESAN;
- o) Cumprir os aspectos ergonômicos de seu posto de atendimento (postura);
- p) Sinalizar as necessidades de treinamento e motivação.

1.2. Descrição dos serviços a serem desenvolvidos pelos SUPERVISORES no “Call Center”:

- a) Acompanhar e inspecionar o atendimento dos Atendentes;
- b) Promover avaliação individual e periódica dos Atendentes;
- c) Realizar o atendimento a clientes, quando solicitado pelos atendentes ou em picos de recepção de chamadas;
- d) Programar a emissão de relatório de controle de chamadas completadas e atendidas, produtividade e tendências, referentes à sua equipe, tempo de atendimento, questões mais frequentes, dúvidas e dificuldades principais que apontem necessidade de treinamento, chamadas em fila e não atendidas;
- e) Acompanhar o volume de ligações recebidas na central, fornecendo todo o suporte operacional ao Chefe de Operações, como relatórios diários quantitativos e qualitativos da operação;
- f) Interagir com técnicos da Cesan no sentido de integrar o funcionamento do Call Center com outros serviços de atendimento já existentes;
- g) Supervisionar o atendimento visando o desempenho, disciplina e bem-estar da Equipe, a fim de prestar esclarecimentos;
- h) Repassar ao responsável pelo CESAN e à empresa contratada, indicação para treinamentos e melhoria na prestação de serviço;
- i) Participar de treinamentos promovidos pela CESAN, voltados ao exercício da função de supervisão de atendimento a clientes na modalidade de "Call Center";
- j) Esclarecer dúvidas mais complexas com o Gestor do Call Center da Cesan;
- k) Cumprir as normas de procedimentos previamente estabelecidas;
- l) Manter-se constantemente atualizado quanto à legislação e normas pertinentes ao seu serviço;
- m) Cumprir com qualidade o atendimento diante dos seguintes aspectos: absenteísmo, postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pelo CESAN;
- n) Responsabilizar-se pelos atendimentos e colaborar com a excelência do serviço;
- o) Sinalizar ao Gestor do Call Center as mudanças ou falhas ocorridas nos sistemas e equipamentos, registrando inoperâncias e intercorrências;
- p) Cumprir os aspectos ergonômicos de seu posto de atendimento (postura);
- q) Sinalizar ao Gestor do Call Center necessidades de treinamento, motivação e controle de produtividade do grupo de atendentes;
- r) Responsabilizar-se pelo cumprimento do trabalho de sua equipe, assumindo por esta a responsabilidade pelo perfeito atendimento das ligações ao telefone 115;
- s) Controlar o cumprimento dos intervalos previstos em lei, marcando em tabela própria a entrada e saída dos atendentes nos intervalos a que tenham direito (pausas e lanche), mediante sua assinatura e do atendente, e encaminhar ao Gestor do Call Center;

1.3. Requisitos (perfil) dos ATENDENTES E SUPERVISORES DE ATENDIMENTO do "Call Center".

1.3.1. Requisitos dos ATENDENTES do Call Center:

- a) Escolaridade: ensino médio completo;
- b) Conhecimento básico de microinformática: operação de microcomputador, familiaridade com MS Windows, MS Office ou similar equivalente, software de correio eletrônico e Internet;
- c) Boa dicção e voz agradável;
- d) Boa audição, comprovada por exames audiométricos;
- e) Habilidade em lidar com o público, desejável experiência em atendimento ao público;
- f) Habilidade no relacionamento interpessoal e comunicação, facilidade de interagir e argumentar;
- g) Fluência verbal, boa redação e conhecimentos de língua portuguesa, sem vícios de linguagem;
- h) Iniciativa e dinamismo;
- i) Espírito para trabalhar em equipe;
- j) Digitação: agilidade no uso do teclado;
- k) Desejável capacidade de verbalização, capacidade analítica e interpretativa, agilidade na busca de soluções, facilidade de aprender, ter estabilidade emocional, postura, enquadramento às normas, comprometimento e saber ouvir;
- l) Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

1.3.2. Requisitos do SUPERVISOR DE ATENDIMENTO do Call Center

- a) Escolaridade: ensino superior completo ou no mínimo estar cursando o 3º Grau;
- b) Conhecimento básico de microinformática: operação de microcomputador, familiaridade com MS Windows, MS Office ou similar equivalente, software de correio eletrônico e Internet;
- c) Boa dicção e voz agradável;
- d) Boa audição comprovada por exames audiométricos;
- e) Habilidade em lidar com o público, com experiência anterior em atendimento ao público;
- f) Habilidade no relacionamento interpessoal e comunicação, facilidade de interagir e argumentar;
- g) Fluência verbal, boa redação e conhecimentos de língua portuguesa, sem vícios de linguagem;
- h) Iniciativa e dinamismo;
- i) Espírito para trabalhar em equipe;
- j) Facilidade de aprender e sintetizar;
- k) Liderança;
- l) Organização;
- m) Desejável capacidade de verbalização, capacidade analítica e interpretativa, agilidade na busca de soluções, ter estabilidade emocional, postura, enquadramento às normas, comprometimento e saber ouvir;
- n) Idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- o) Experiência mínima de um ano em atividades de Call Center.

2. SELEÇÃO, APROVAÇÃO E TREINAMENTO DOS PROFISSIONAIS

- 2.1 A CONTRATADA administrará todo o processo de recrutamento, seleção e contratação de pessoal para a constituição da equipe de atendentes e supervisores do “Call Center”, tomando e responsabilizando-se por todas as providências de ordem administrativa e legal relacionadas à admissão, contratação e dispensa dos atendentes alocados para a prestação dos serviços;
- 2.2 A CONTRATADA fará o treinamento de acordo com as técnicas de atendimento e telemarketing; a CESAN elaborará e executará o programa de treinamento sobre a utilização do sistema SICAT e todos os procedimentos operacionais padrões existentes.
- 2.3 A CESAN sempre que desejar, poderá aplicar treinamentos informativos ou de reciclagem para a equipe que estiver prestando serviços. Também poderá supervisionar, monitorar ou acompanhar, os treinamentos ministrados pela CONTRATADA aos operadores de sua operação.
- 2.4 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as determinações impostas pela CLT.
- 2.5 A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente, documentos que comprovem este vínculo empregatício. Em nenhuma hipótese, será permitida a utilização de mão de obra cooperada, estagiários e temporários como Atendentes do Call Center.

3. CRACHÁS E UNIFORMES

- 3.1 O Crachá previsto será o padrão utilizado pela Cesan e deverá ser fornecido pela Contratada.
- 3.2 Deverá ser fornecido pela Contratada, conforme previsto em lei, 02 jogos de uniformes por ano, sem ônus para o empregado.

3.3 Os uniformes para os postos de serviços ATENDENTE E SUPERVISOR DE ATENDIMENTO serão com os seguintes:

	QUANTIDADE/ ANO	DISCRIMINAÇÃO	TECIDO	COR
MULHER	02	Terninho (calça comprida, camisa e blazer)	Microfibra e brim	A ser definida pela CESAN
HOMEM	02	Camisa manga $\frac{3}{4}$ e calça social.	Microfibra e brim	A ser definida pela Cesan

4. POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃO-DE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO

4.1 **ATENDENTE:** Demanda de 47(quarenta e sete) atendentes para suprimento de 24 (vinte e quatro) postos de serviço, funcionando por 24 (vinte e quatro) horas, dispostos em turnos de 6 (seis) horas diárias conforme citado abaixo:

Necessidade diária de PAs por escala					
Quantidade de PAs por escala					
	2ª a 6ª	Feriados	Sábados	Domingos	
01:00 - 07:00	1	1	1	1	
06:00 - 12:00	1	-	-	-	
07:00 - 13:00	10	10	15	10	
08:00 - 14:00	9	-	-	-	
09:00 - 15:00	4	-	2	-	
12:00 - 18:00	1	-	-	-	
13:00 - 19:00	10	6	10	6	
14:00 - 20:00	6	-	-	-	
15:00 - 21:00	2	-	4	-	
16:00 - 22:00	2	-	-	-	
19:00 - 01:00	1	1	1	1	
Total	47	18	33	18	116

Quantidade de horas de PA por escala no ano de contrato *					
	2ª a 6ª	Feriados	Sábados	Domingos	
01:00 - 07:00	1.518	66	294	312	
06:00 - 12:00	1.518	-	-	-	
07:00 - 13:00	15.180	660	4.410	3.120	
08:00 - 14:00	13.662	-	-	-	
09:00 - 15:00	6.072	-	588	-	
12:00 - 18:00	1.518	-	-	-	
13:00 - 19:00	15.180	396	2.940	1.872	
14:00 - 20:00	9.108	-	-	-	
15:00 - 21:00	3.036	-	1.176	-	
16:00 - 22:00	3.036	-	-	-	
19:00 - 01:00	1.518	66	294	312	Total
Total	71.346	1.188	9.702	5.616	87.852

- 4.2 **ATENDEnte**: Demanda máxima de 61(sessenta e um) atendentes para suprimento de 30 (trinta) postos de serviço, funcionando por 24 (vinte e quatro) horas, dispostos em turnos de 6 (seis) horas diárias conforme citado abaixo:

Limites máximos de PAs por escala					
Quantidade de PAs por escala					
	2ª a 6ª	Feriados	Sábados	Domingos	
01:00 - 07:00	1	1	1	1	
06:00 - 12:00	2	-	-	-	
07:00 - 13:00	14	10	17	10	
08:00 - 14:00	6	-	-	-	
09:00 - 15:00	8	-	2	-	
12:00 - 18:00	2	-	-	-	
13:00 - 19:00	14	6	12	6	
14:00 - 20:00	6	-	-	-	
15:00 - 21:00	5	-	4	-	
16:00 - 22:00	2	-	-	-	
19:00 - 01:00	1	1	1	1	Total
Total	61	18	37	18	134

Quantidade de horas de PA por escala no ano de contrato *					
	2ª a 6ª	Feriados	Sábados	Domingos	
01:00 - 07:00	1.518	66	294	312	
06:00 - 12:00	3.036	-	-	-	
07:00 - 13:00	21.252	660	4.998	3.120	
08:00 - 14:00	9.108	-	-	-	
09:00 - 15:00	12.144	-	588	-	
12:00 - 18:00	3.036	-	-	-	
13:00 - 19:00	21.252	396	3.528	1.872	
14:00 - 20:00	9.108	-	-	-	
15:00 - 21:00	7.590	-	1.176	-	
16:00 - 22:00	3.036	-	-	-	
19:00 - 01:00	1.518	66	294	312	Total
Total	92.598	1.188	10.878	5.616	110.280

Obs.: A quantidade acima se refere à capacidade máxima das instalações atuais do Call Center.

- 4.3 **SUPERVISOR DE ATENDIMENTO:** 02 (dois) supervisores, com turno de 12 horas, trabalhando 2(dois) dias e folgando 02 , para supervisionar os postos de serviço e Atendentes de 07h00m às 19h00m, todos os dias da semana.

5. DAS PAUSAS E INTERVALOS

5.1. As pausas deverão ser concedidas EXCLUSIVAMENTE aos ATENDENTES da seguinte forma, de acordo com a NORMA REGULAMENTATÓRIA NR 17, instituída pela Portaria nº 109/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego:

- fora do posto de trabalho;
- em dois períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
- após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho.

5.2. O supervisor deverá controlar o cumprimento dos intervalos previstos em lei, marcando em tabela própria a entrada e saída dos atendentes nos intervalos a que tenham direito (pausas e lanche), mediante sua assinatura e do atendente, a encaminhar a mesma para a supervisão do Call Center da Cesan e afixando em quadro visível no local de trabalho.

6. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Execução e Fiscalização

- a) A CONTRATADA deverá garantir a execução ininterrupta dos serviços contratados, atendendo prontamente, nos casos de falta ou doença dos funcionários, além de conceder substituição e orientação permanente, através de supervisores capacitados;
- b) A CONTRATADA compromete-se a fiscalizar os serviços executados pelos funcionários alocados, acatando as determinações e normas da CESAN no tocante ao perfeito andamento dos serviços;
- c) A cada final de turno, nos períodos normais e fora de expediente (diurnos e noturnos) o posto de serviço deverá ser deixado em perfeitas condições de higiene e pronto para o atendente seguinte iniciar o seu serviço;
- d) Todo o contingente de atendentes que presta serviços à CESAN deverá ser composto de funcionários da CONTRATADA, sendo os mesmos de sua inteira responsabilidade;
- e) A CONTRATADA deverá zelar pelos materiais, móveis, instalações, equipamentos e utensílios que lhes forem entregues para uso, "responsabilizando-se por eventuais danos causados comprovadamente pelos seus funcionários alocados";

- f) A CONTRATADA deverá providenciar a identificação dos atendentes contratados através de crachás de identificação compatíveis com o sistema de identificação utilizado pela CESAN, cadastrando-os para fins de acesso e controle de segurança;
- g) Apresentar mensalmente ao representante indicado pela CESAN, comprovantes de recolhimento dos valores devidos a título de FGTS e INSS, na forma estabelecida pela lei, bem como cópia da folha de pagamento dos funcionários a fim de verificação dos recolhimentos devidos. Todos os funcionários contratados deverão se submeter ao projeto de Aprendizado Contínuo da Contratante, que ocorre num período de 01 hora semanalmente, dirigido pelo CESAN.
- h) Cumprir com todas as obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas, devendo ainda: pagamento do salário no prazo legal, entrega do vale transportes no prazo legal estabelecido, preenchimento correto da folha de pagamento e entrega ao empregado no prazo na forma da lei.
- i) Deverá ser mantido e disponibilizado mensalmente à CONTRATANTE o cadastro de todos os funcionários que estiverem prestando serviço a ela. Neste cadastro deverão constar os dados do funcionário no que diz respeito ao seu relacionamento com a empresa CONTRATADA: data da contratação, tempo de empresa.
- j) A CONTRATADA deverá providenciar, diariamente, logo após os primeiros 15 (quinze) minutos e antes dos 20 (vinte) minutos de cada turno, a coleta das assinaturas de cada atendente na respectiva folha de ponto, devendo ainda assinar a mesma juntamente com o SUPERVISOR da Cesan no turno correspondente.
- k) A CONTRATADA, como empregadora de mão-de-obra especializada em Call Center, deverá possuir banco de reserva e/ou possibilidade de fazer permuta ou substituições de funcionários sempre que a necessidade da CESAN assim exigir.
- l) A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para substituir, a qualquer tempo, o funcionário que não esteja atendendo o escopo do serviço para o qual foi contratado.

6.1.1. O descumprimento dos itens acima, mencionados, implicará na aplicação de penalidade à empresa, na forma da lei.

6.2. Substituições:

- a) No exclusivo interesse público, e, a critério da CESAN, a CONTRATADA deverá substituir, imediatamente, funcionários que não estejam em condições de prestar serviços nas dependências da da Cesan.
- b) A CONTRATADA deverá sempre manter um cadastro contendo número equivalente a 10% do total de atendentes contratados no trimestre, em seu banco de reserva de funcionários referido no item 10.1, todos eles treinados nos procedimentos operacionais de serviços de atendimento ao cliente do Call Center.
- c) Não será admitida a compensação de horas por atraso dos funcionários que excederem o limite de 10 minutos após o horário estipulado, devendo haver, nesses casos, desconto do salário.
- d) A CONTRATADA realizará a substituição de funcionário faltoso num prazo máximo de 60 (sessenta) minutos.

6.3. Despesas

- a) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da contratação de pessoal, tais como trabalhistas, previdenciárias e tributárias, além de todos os encargos sociais exigidos pela legislação que regula a relação de trabalho.
- b) A CONTRATADA deverá manter os salários de seus funcionários, que prestam serviços nas dependências da CESAN rigorosamente em dia, independente do pagamento da fatura mensal pela CESAN durante o período previsto em lei.
- c) A CONTRATADA restituirá à CESAN, todas as despesas que esta tiver que efetuar para suprir falhas ocorridas na execução dos serviços contratados, em consequência de ação ou omissão da CONTRATADA ou de seus funcionários.

- d) A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos, perdas ou avarias, causados por seus funcionários em pertences da CESAN ou a terceiros ocorridos no exercício do trabalho, tanto em caráter moral quanto material, causados por dolo ou culpa dos seus funcionários, efetuando o ressarcimento pelos prejuízos verificados ou multa que lhe forem aplicadas na forma da lei. 12.3.1- O descumprimento dos itens acima, mencionados, implicará na aplicação de penalidade à empresa, na forma da lei.

6.4. Não serão admitidas, em hipótese alguma, discussões com o usuário, maus tratos, desinteresse e apatia pelo problema do solicitante, desviar a demanda ou redirecionar o pedido a outro atendente sem o prévio conhecimento e autorização do supervisor do atendimento.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

ANEXO II – PLANILHA DE PREÇOS

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

DATA / HORA ABERTURA: 26/03/10 – 14:00 HORAS	CONDIÇÕES PAGAMENTO : 30 DIAS TIPO DE JULGAMENTO : MENOR PREÇO POR LOTE	REAJUSTÁVEL : NÃO FRETE : CIF ALÍQUOTA IPI : 0,00
DATA VAL. PROPOSTA: 24/05/10		

CNPJ PROPONENTE	RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE	LOTE 01
-----------------	----------------------------	--------------------

ITEM	CODIGO	ESPECIFICACAO DO SERVICO	UNID.	QUANTIDADE	PRECO UNITARIO
0001	22.070.0171	OPERADOR DE TELEATENDIMENTO - NORMAL	H	99.066,00	
0002	22.070.0175	OPERADOR DE TELEATENDIMENTO - EMERGENCIAL	H	3.660,00	
0003	22.070.0180	OPERADOR DE TELEATENDIMENTO - NOTURNO	H	2.555,00	
0004	22.070.0185	SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO	ME	24,00	

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO III - PROPOSTA COMERCIAL

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

Empresa: _____ (Nome da Empresa) _____

À

CESAN

REF.: EDITAL Nº 011/2010 – PREGÃO PRESENCIAL – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN.

Prezados Senhores:

Pela presente formulamos Proposta Comercial para execução dos serviços citados no **ANEXO II**, de acordo com todas as condições do **PREGÃO PRESENCIAL nº 011/2010** e seus anexos.

1. Compõem nossa Proposta os seguintes anexos:

ANEXO I - DESCRIÇÃO DO OBJETO

ANEXO II - PLANILHA DE PREÇOS

ANEXO VI - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

- 2. O prazo de validade da presente Proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data estabelecida por V.S^{as}. para sua apresentação.**
- 3. Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, impostos, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças, de modo a se constituírem a única e total contraprestação pela execução dos serviços.**
- 4. Declaramos que visitamos e temos conhecimento dos locais onde se desenvolverão as OBRAS E SERVIÇOS, bem como as eventuais dificuldades para a boa execução dos mesmos.**

Sem mais para o momento, firmamo-nos,

Atenciosamente,

Identificação e Assinatura do representante legal da empresa

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO IV - EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

1. DA HABILITAÇÃO

Os documentos necessários à habilitação deverão estar com prazo vigente, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade, e poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor da unidade que realizará o Pregão, ou publicação em órgãos da imprensa oficial, não sendo aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

1.1 DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus atuais administradores;
- c) inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de Diretoria em exercício;
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

1.2 DA REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) prova de regularidade para com a Fazenda Pública 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;
- c) prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- d) prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS).

Observações:

- 1- A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do **CONTRATO**.
- 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.
- 3- Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (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.
- 4- A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 3 acima, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se à convocação dos licitantes para retomar ao procedimento licitatório, nos termos do art. 25 § 8º do Decreto nº 1527-R/2005 .

1.3 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Comprovação de que a licitante executa ou executou, sem restrição, serviço de natureza semelhante ao indicado no ANEXO I do Edital. A comprovação será feita por meio de apresentação de atestado(s), devidamente assinado(s), carimbado(s) e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, compatível com o objeto desta licitação, bem como registrado no Conselho Regional a que pertença a atividade objeto desta licitação, quando couber.
- b) Certificado de registro e quitação da empresa proponente expedido pelo Conselho Regional de Administração – CRA.
- c) Declaração de que possui em seu quadro permanente profissional(is) devidamente inscrito(s) e regular(es) perante o CRA (Conselho Regional de Administração), o(s) qual(is) se responsabilizará(ão) pela execução dos trabalhos.
 - c.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.
- d) Termo de compromisso do profissional(is) indicado(s) acima, conforme modelo constante do ANEXO IX.
- e) Prova de regularidade do referido profissional junto ao CRA, através de Certidão comprovando sua inscrição e quitação anual com o Órgão.

1.4 DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Publicação do balanço do último exercício anual, já exigível, acompanhado das respectivas demonstrações financeiras, que possibilite a apuração da situação financeira da empresa. 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, deverá apresentar dados capazes de oferecer subsídio à avaliação de sua situação financeira conforme dados abaixo relacionados:

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

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

- a.2) Índice de Endividamento Total menor ou igual a 0,5, estabelecido pela fórmula:

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

- a.3) Disponibilidade Financeira Líquida com o valor igual ou maior que **R\$ 180.000,00 (Cento e oitenta mil reais)**;

Obs.: A **disponibilidade financeira líquida (DFL)** será obtida através da seguinte fórmula:

$$\text{DFL} = \text{CFM} - 10 \% \text{ Va}$$

Onde:

Va = Valor residual dos contratos em andamentos de qualquer natureza, bem como dos novos contratos assinados ou a serem assinados; com Órgãos ou Entidades da Administração Pública Direta e Indireta, nas esferas Municipal, Estadual e Federal, bem como Entidades Privadas (podendo informar somente o valor residual) independentes de homologação, de acordo com o **ANEXO XI – RELAÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS E VALOR RESIDUAL**, deste Edital.

CFM = CAPACIDADE FINANCEIRA MÁXIMA.

$$\text{CFM} = (\text{AC} + \text{RLP} + \text{IF} + \text{IP}) - (\text{PC} + \text{ELP})$$

Onde:

AC = Ativo Circulante.

RLP = Realizável a longo Prazo.

IF = Imobilizado financeiro (Investimentos).

IP = Imobilizado Permanente.

PC = Passivo Circulante.

ELP = Exigível a longo prazo.

- b) 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 e Estados.

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

- c) Declaração de atendimento do inciso XXXIII do art. 7º da CF, na forma do anexo V.

OBSERVAÇÕES:

- 1- A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do **CONTRATO**.
- 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.
- 3- Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (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.
- 4- A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 3 acima, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se à convocação dos licitantes para retomar ao procedimento licitatório, nos termos do art. 25 § 8º do Decreto nº 1527-R/2005.
- 5- Os documentos referenciados sob as letras "a" a "d" do subitem 1.1 e "a" do subitem 1.2, 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 à habilitação**, conforme modelo **ANEXO VIII**.

- 6- Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão constar o CNPJ deste, e se for filial, o CNPJ desta, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 7- Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Estadual e Municipal não tragam consignados os respectivos prazos de validade, e estes não sejam do nosso conhecimento, o Pregoeiro considerará como máximos, os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e Município de Vitória, 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias, respectivamente.
- 8- Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos ora exigidos, inclusive no que se refere às certidões.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**ANEXO V - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO
XXXIII DO ART. 7.º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

Declaramos, para os fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/93, acrescido pela Lei n.º 9.854/99, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não empregamos menores de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: empregamos menores, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendizes (.....).

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

Vitória, _____ de _____ de _____.

Representante legal da empresa Proponente

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**ANEXO VI - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO DE ACORDO COM O
QUE DISPÕEM OS ATOS CONSTITUTIVOS DA PROPONENTE**

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

NOME :

N.º DE IDENTIDADE:.....

ÓRGÃO EMISSOR:.....

CPF:.....

ENDEREÇO COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA :.....

.....

.....

TELEFONE:.....

E-MAIL:

Vitória, ____ de _____ de ____.

Assinatura e Carimbo

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO VII – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

CONTRATO Nº _____ / _____
PROCESSO Nº 937-2010-00033
PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
QUE ENTRE SI CELEBRAM 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 pavimento, em 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. **PAULO RUY VALIM CARNELLI e RICARDO MAXIMILIANO GOLDSCHMIDT**, 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 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN**, cujo processo está protocolado na **CESAN** sob o nº 937-2010-00033, sujeitando-se as contratantes à Lei nº 8.666/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, e Lei Complementar nº 123/2006 e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO

- 1.1 O presente **CONTRATO** tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN**, cujas características técnicas estão descritas no **ANEXO I e II** do Edital de Pregão referenciado.
- 1.2 Os serviços serão medidos e pagos mensalmente, de acordo com a planilha de preços anexa à proposta da **CONTRATADA** e aceitos pela Fiscalização da **CESAN**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 2.1 Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob forma de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, II, "b" da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

- 3.1 Pela prestação dos serviços a **CESAN** pagará à **CONTRATADA** o valor de R\$ _____ (valor numérico e por extenso) _____.
- 3.2 As condições para **PREÇOS** são as constantes no **ITEM 6** do Edital, que a este integra.

4. CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 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**. As notas fiscais deverão observar os preços da proposta aceita e, depois de conferidas e visadas, serão encaminhadas para processamento e posterior pagamento no dia 30 (trinta) do mês subsequente ao da execução e aceitação dos **SERVIÇOS** pela **CESAN**. Para esse efeito, serão realizadas medições dos **SERVIÇOS** executados no período de 30 (trinta) dias compreendidos entre os dias 26 (vinte e seis) do mês ao dia 25 (vinte e cinco) do mês seguinte.

4.2 Para apresentação de “**Notas Fiscais de venda mercantil**” (fornecimento de produtos), a **CESAN** irá promover a verificação do destaque a título de ICMS.

4.2.1 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.

4.2.2 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;

4.3 Para apresentação de “**Notas Fiscais de Serviço**” ou Notas Fiscais Conjunta (produtos e serviços), a **CONTRATADA** deve separar os valores por cada município de realização dos serviços.

4.4.1 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a **CESAN** fará as retenções de:

4.4.1.1 **ISSQN** para os devidos municípios a alíquota prevista em legislação municipal, incidente sobre os valores destacados conforme parágrafo 4.4 para os serviços listados no Inciso II do parágrafo 2º do art. 6º da Lei Complementar nº116/2003.

4.4.1.3.1 Caso seja discriminado no corpo da nota fiscal valores separados referente a mão de obra, materiais e/ou equipamento utilizados na execução dos serviços, a base de cálculo do referido ISSQN poderá ser reduzida conforme legislação municipal vigente.

4.4.1.2 **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.

4.4.1.2.1 Caso seja discriminado no corpo da nota fiscal valores separados referente a mão de obra, materiais e/ou equipamento utilizados na execução dos serviços, a **CESAN** fará a retenção de 11% (onze por cento) sobre:

I. O percentual previsto na “fórmula de composição do valor do contrato e reajustamento” (aplicado sobre o valor bruto dos serviços), em obediência ao art. 149, da Instrução Normativa nº03/2005 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. 150, da Instrução Normativa nº03/2005 da Previdência Social.

4.4.1.2.2 Caso a **CONTRATADA** seja sociedade cooperativa ou pessoa jurídica isenta (art. 176 da IN INSS 03/2005) esta retenção não será realizada.

4.4.1.2.3 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 4.4.1.2 ou 4.4.1.2.1, quando pertinente.

4.4.1.2.4 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.

4.4.1.2.5 Ao efetuar o recolhimento do valor retido, a **CESAN** poderá encaminhar cópia da GPS à **CONTRATADA** após solicitação formal.

4.4.1.2.6 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 contrato ferir a legislação em vigor.

4.4.2 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 a apresentação, por parte da **CONTRATADA**, da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.

4.4.3 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 123/2006;
- 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.

4.4.4 Para os serviços que se enquadram no parágrafo 4.4.1.2 e que possuam mais de 3 medições, os pagamentos também ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos documentos listados no parágrafo 4.4.3 e também de:

- a) 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.

- b) Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS;
- c) 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;
- d) Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP;
- e) Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento;
- f) Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição;
- g) Certidão de matrícula CEI para obras civis, quando pertinente;

4.5 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**.

4.6 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do CONTRATO.

4.7 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.

4.8 Os pagamentos das multas de mora serão efetuados pela **CESAN** em sua Tesouraria contra apresentação de nota de débito contendo o número do CONTRATO e notas fiscais correspondentes.

4.9 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, observada a legislação vigente.

4.10 O período de medição será mensal entre os dias 26 a 25 de cada mês.

4.11 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observados os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.

4.11.1 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO, conforme modelo constante no ANEXO XIII deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.

4.12 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 XIII deste Edital.

4.13 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE INÍCIO DO CONTRATO

- 5.1 O prazo de vigência do **CONTRATO** será de **12 (doze) meses**, contados a partir do 1º dia após o término do período de mobilização. O prazo de mobilização(60 dias no máximo) será contado a partir da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – O.I.S.**, que ocorrerá após a assinatura do **CONTRATO** e respectiva publicação de seu extrato na Imprensa Oficial.
- 5.2 O período de mobilização poderá ser reduzido de acordo com a capacidade operacional da empresa **CONTRATADA**.
- 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, nos termos do art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA FONTE DE RECURSOS

- 6.1 Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este **CONTRATO** constam do item 4 do Edital que a este integra.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

7.1 Compete à **CONTRATADA**:

- 7.1.1 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, 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.
- 7.1.2 A **CONTRATADA** obriga-se a executar todos os serviços contidos na Planilha de Preços – **ANEXO**, deste Edital.
- 7.1.3 A **CONTRATADA** deverá promover criteriosa seleção do pessoal que irá trabalhar na prestação dos serviços, que deverá no mínimo estar cursando o ensino médio, através de aplicação de testes psicológicos e de conhecimentos básicos de informática, português e matemática, que deverão ser entregues à **CESAN**.
- 7.1.4 A **CONTRATADA** deverá dispor de local adequado, microcomputador e link de conexão com o sistema de atendimento da CESAN, para realização de treinamento inicial de todo o pessoal no sistema de atendimento aos clientes da CESAN – SICAT, ficando a cargo da CESAN apenas o fornecimento do instrutor e do manual de atendimento telefônico.
- 7.1.5 A **CONTRATADA**, como única empregadora de seu pessoal, 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.
- 7.1.6 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.
- 7.1.7 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste **CONTRATO**.

7.1.8 Manter escritório na região metropolitana de Vitória-ES para fins de administração dos serviços objeto do **CONTRATO**.

7.1.9 A **CONTRATADA** ainda se obriga a:

- a) responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo à sua expensas, aqueles não aceitos pela Fiscalização, utilizando para tanto os equipamentos e pessoal qualificado apresentado em conformidade com a proposta;
- b) cumprir as normas técnicas das 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 adequados e de Meio Ambiente;
- c) substituir, imediatamente, qualquer empregado ou preposto seu, cuja permanência não seja de conveniência da **CESAN**;
- d) não transferir, no todo ou em parte, a execução dos serviços, salvo com expresse assentimento da **CESAN**;
- e) Fornecer à **CESAN**, a relação nominal dos empregados encarregados da execução dos serviços contratados, indicando o nº da carteira de trabalho, a data de contratação e do registro no Ministério do Trabalho, e o nº 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.
- f) 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;
- g) Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo determinado por lei, não o vinculando ao recebimento das faturas da CESAN;
- h) Utilizar na execução dos serviços contratados, pessoal que atenda, dentre outros, os seguintes requisitos:
 - Qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;
 - Bons princípios de urbanidade;
 - Pertencer ao Quadro de Empregados da **CONTRATADA**.
- i) Deverá registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente contrato, de tudo dando ciência a **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- j) O atendente sem experiência profissional no serviço de atendimento da **CESAN** deverá ser treinado no Call Center pela **CONTRATADA** por no mínimo 20 (vinte) dias e após este período passar por avaliação a cargo do **Gestor do Escritório Call Center**. Se aprovado, poderá iniciar suas funções.
- l) O atendente sem experiência profissional no serviço de atendimento da **CESAN** fica condicionado a :
 - Início de treinamento após análise e aprovação pelo **ESCRITÓRIO CALL CENTER(R-ECC)** dos testes, currículo e comprovação de escolaridade mínima.
 - Treinamento pela **CONTRATADA**, às suas expensas, no call center da **CESAN** por no mínimo 20 (vinte) dias totalizando no mínimo 160h.
 - Início da prestação dos serviços após análise e aprovação do período de treinamento pelo **ESCRITÓRIO CALL CENTER– R-ECC**.
- m) A **CONTRATADA** fará a fiscalização dos serviços através de um Supervisor do Atendimento, que permanecerá no Call Center durante o período de 12 horas(07h00m às 19h00m) trabalhando em regime de escala de trabalho, acompanhando a mesma escala dos supervisores da CESAN. A escala poderá ser modificada conforme avaliação e necessidade da Cesan.
- n) A empresa Contratada deverá cumprir rigorosamente as determinações impostas pela Consolidação das Leis do Trabalho.
- o) Deverá haver apresentação do comprovante de registro da empresa licitante e de seu responsável técnico no Conselho Regional de Administração – CRA.
- p) No decorrer da execução do objeto contratual, a empresa **CONTRATADA** deverá disponibilizar, na Grande Vitória, instalações, pessoal técnico especializado e equipamentos essenciais ao eficiente cumprimento do contrato, no prazo de 30 (trinta) dias após o início da vigência contratual, podendo a Cesan, quando achar necessário, visitar as instalações da contratada.

q) Manter as condições de habilitação durante toda a execução do contrato.

7.2 Compete à **CESAN**:

- 7.2.1 Pagar à **CONTRATADA** o preço estabelecido em contrato;
- 7.2.2 Designar responsáveis para recebimento, acompanhamento e fiscalização do contrato;
- 7.2.3 Comunicar a **CONTRATADA** as ocorrências de qualquer tipo de falhas ou faltas, através de telefone ou e-mail e confirmado recebimento através de e-mail;
- 7.2.4 Demais obrigações decorrentes de contrato, na forma da Lei 8.666/93 .

8. CLÁUSULA OITAVA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1 As sanções administrativas decorrentes de inadimplência das obrigações contratuais, encontram-se disciplinadas na legislação que rege esta contratação.
- 8.2 Relativamente à aplicação de multas, os percentuais a serem aplicados são os seguintes:
 - a) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota Fiscal correspondente, por dia de atraso na entrega dos serviços objeto do **CONTRATO**, a qual deverá ser descontada da primeira nota fiscal/fatura, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. Após o prazo de 05 (cinco) dias de atraso, sem motivo justificado, o instrumento contratual poderá, a critério da **CESAN**, ser rescindido e aplicadas, cumulativamente as sanções previstas na Lei 8.666/93.
 - b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do instrumento contratual, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas no **CONTRATO**, a qual deverá ser cobrada extra ou judicialmente, conforme o caso.
 - c) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do instrumento contratual, pela descontinuidade dos serviços, a ser cobrada por dia parado, por problemas técnicos, até o limite de 10 (dez) dias.
 - d) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do instrumento contratual, pelo descumprimento das demais cláusulas do mesmo, a ser cobrada extra ou judicialmente, conforme o caso, exceto aquelas cujas sanções são as já estabelecidas, sem prejuízo de responsabilidade civil e criminal que couber.
 - e) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do instrumento contratual, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento da **CONTRATADA**, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da **CESAN**.

9. CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

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

10. CLÁUSULA DÉCIMA - FISCALIZAÇÃO

- 10.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO** ficará a cargo da **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC através do ESCRITÓRIO DO CALL CENTER, R-ECC da CESAN**.
 - a) Os serviços serão fiscalizados por empregado da CESAN – Companhia Espírito Santense de Saneamento.
 - b) Os serviços serão conduzidos por pessoal pertencente à **CONTRATADA**, competentes e capazes, que proporcione serviços de qualidade e de acabamento esmerado, em número compatível, para que o cronograma físico e financeiro proposto seja cumprido à risca.

- c) A supervisão dos trabalhos, tanto da **CONTRATANTE** como da **CONTRATADA**, deverão estar sempre a cargo de profissionais, devidamente capacitados e habilitado para tal. Caso haja necessidade de substituição dos profissionais residente ou Responsável Técnico da **CONTRATADA**, deverá ser comunicado previamente à **CESAN**, cujo currículo também deverá ser apresentado para fins de aprovação;
- 10.2 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.
- 10.3 Quando do recebimento das notas fiscais, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação prevista na cláusula quarta a ela anexada, 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 do CONTRATO;
 - 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, quando pertinente;
 - 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, quando pertinente;
 - j) verificação da GPS concomitante com a GFIP, quando pertinente;
 - k) Verificação da listagem de funcionários na folha de pagamento e comprovantes de pagamentos;
 - l) verificação do comprovante de encerramento de matrícula CEI na ultima medição, quando pertinente.
- 10.4 Quando do recebimento da última nota fiscal, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação a ela anexada, observando os critérios do subitem 10.3, 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), de que trata o subitem 10.3, deverão estar vigentes à data prevista para pagamento dos SERVIÇOS.

- 10.5 O valor da base de cálculo para retenção deverá representar, no mínimo, o valor obtido com a aplicação do percentual do insumo “MÃO-DE-OBRA”, constante da fórmula de reajustamento, sobre o valor total da nota fiscal correspondente.
- 10.6 A **CONTRATADA** deverá manter atualizada junto a Fiscalização da **CESAN** a “Relação de Empregados dos SERVIÇOS”, atualizada, 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.
- 10.6.1 Não serão admitidos na execução dos **SERVIÇOS** pessoas sem vínculo empregatício com a **CONTRATADA**, conforme o caso.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 11.1 As condições para as **SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS** são as constantes no **ITEM 20** do Edital, que a este integra.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - REAJUSTAMENTO

- 12.1 Os preços serão fixos e irrevogáveis, pelo período de 1 (um) ano, contado a partir da data-base do orçamento da CESAN, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Após esse período, o índice a ser aplicado aos reajustamentos será de acordo com o dissídio da categoria do SINTTEL/ES.
- 12.2 O reajustamento só será devido após a avaliação dos preços praticados no mercado, na ocasião, e a comprovação de que estes sofreram modificações equivalentes à variação contemplada na cláusula contratual, nada obstando, entretanto, sua eventual negociação, desde que vantajosa para a CESAN.
- 12.3 O pedido de reajustamento deverá ser instruído com comprovação formal da variação dos preços no mercado, conservada a proporcionalidade da composição analítica da proposta de preços inicialmente apresentada, e encaminhado diretamente à unidade gerenciadora do CONTRATO, para exame e encaminhamento interno.
- 12.4 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais dos serviços ou fornecimento a que se refiram.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 13.1 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**.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - TRIBUTOS

- 14.1 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 às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresso acordo, observada a legislação vigente.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - FORO

- 15.1 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 assim justas e contratadas, assinam o presente instrumento, em vias iguais e rubricadas, para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

Vitória/ES,

PAULO RUY VALIM CARNELLI

DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 479.038.137-49

RICARDO MAXIMILIANO GOLDSCHMIDT

DIRETOR DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CESAN
CPF Nº 046.496.566-72

REPRESENTANTE LEGAL CONTRATADA
CPF Nº

TESTEMUNHAS

1ª

2ª

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO
IMPEDITIVO PARA HABILITAÇÃO**

REF.: EDITAL Nº 011/2010 – PREGÃO PRESENCIAL – CESAN

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM
PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN.**

Em atendimento à determinação do Edital acima referenciado, em seu nº 1 de Observação do item 1 do **ANEXO IV**, declaramos sob as penalidades cabíveis que inexistente qualquer fato impeditivo para a habilitação de nossa empresa para apresentar proposta no Pregão em referência.

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

OBS.: Esta declaração deverá ser entregue ao pregoeiro **separadamente** dos envelopes contendo os documentos de habilitação e proposta comercial.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

ANEXO IX - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

REF.: EDITAL Nº 011/2010 – PREGÃO PRESENCIAL – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN.

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**.

Local e data.

Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

ANEXO X - PROJETO BÁSICO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMPUTADORIZADO, NO CALL
CENTER DA CESAN**

1 – OBJETIVO

Possibilitar de forma contínua e eficiente, o atendimento telefônico receptivo e ativo, a ser realizado nas instalações da CESAN, na região da Grande Vitória.

- O atendimento telefônico receptivo será utilizado para atender os clientes da CESAN através do Call Center - 115;
- O atendimento telefônico ativo será utilizado na realização de ligações para Pesquisa de Pós-Venda e Cobrança de Débitos junto aos Clientes Especiais da CESAN.

2 – CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

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

3 – DA NECESSIDADE DOS SERVIÇOS

A Gerência de Relações com o Cliente possui atualmente sob sua gestão o contrato nº 026/2009 para execução de serviços de atendimento telefônico computadorizado, cujo objeto é a Prestação de Serviços de Atendimento Telefônico Computadorizado, localizado em Carapina, Serra - ES.

Considerando que (i) o contrato citado anteriormente tem seu prazo de encerramento previsto para 01/05/2010, sem possibilidade de prorrogação, já que a CONTRATADA não tem interesse, devido ao índice de reajuste de contrato não satisfazer suas necessidades, se faz necessário nova contratação para manutenção e ampliação dos serviços prestados, em função do incremento dos quantitativos de tais serviços.

4 – ECONOMIA

A contratação de serviços de qualidade para atendimento telefônico computadorizado proporcionará a melhoria no atendimento telefônico aos clientes da CESAN, o que refletirá no grau de satisfação desses clientes com a empresa, além de agilizar a execução dos diversos serviços comerciais e operacionais, trazendo economia para a CESAN.

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.

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 Clientes 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 na execução das atividades da unidade descrita anteriormente, dada a circunstância da indisponibilidade de mão-de-obra própria para a execução desses serviços, que deve ser treinada nos procedimentos, bem como se trata de área que funciona 24 horas, 7 dias por semana, no atendimento emergencial e solicitações de serviços dos clientes da Cesan.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

ANEXO XI – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 011/2010 – PREGÃO PRESENCIAL – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICO RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN DURANTE SETE DIAS POR SEMANA E VINTE E QUATRO HORAS POR DIA.

Eu, (nome do profissional)....., portador da carteira do CRA 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)

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**ANEXO XIII – 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