

EDITAL DE PREGÃO Nº 039/2023

PROCESSO DIGITAL
Será exigida assinatura digital
ICP-BRASIL

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

DADOS DO EDITAL

PREGOEIRO RESPONSÁVEL: LUCIANA P. FREIRE TOLEDO

HORÁRIO E DATA DE ABERTURA: Às 08:45 horas do dia 12/12/2023.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: Às 09:00 horas do dia 12/12/2023.

MODO DE DISPUTA: ABERTO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO

FORMA: ELETRÔNICA

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

VALOR ESTIMADO: SIGILOSO

LOCAL DE ABERTURA: <https://www.licitacoes-e.com.br/aop/consultar-detahes-licitacao.aop?numeroLicitacao=1003402&opcao=consultarDetalhesLicitacao>

IDENTIFICADOR: 1003402

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO

Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº – Ed. Rio Castelo - Jardim Limoeiro – Serra – ES, CEP 29164-018

Tel: (27) 2127-5299

E-mail: pregao@CESAN.com.br

HOME PAGE: www.CESAN.com.br

ÍNDICE

1	DO OBJETO.....	3
2	DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	3
3	DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL	3
4	DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES.....	3
5	DA DATA, DO HORÁRIO, DA FORMA DE REALIZAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA, DO REGIME DE EXECUÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO....	5
6	DO PRAZO CONTRATUAL E DO LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	6
7	DOS PREÇOS E DA FONTE DE RECURSOS	6
8	DA PARTICIPAÇÃO	6
9	DA PROPOSTA DE PREÇO.....	8
10	DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, DA MEDIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) E DA FORMA DE PAGAMENTO	10
11	DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS	10
12	DA GARANTIA CONTRATUAL	10
13	DA VISITA/REUNIÃO TÉCNICA AO LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	10
14	DOS SEGUROS	10
15	DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO.....	10
16	DA REFERÊNCIA DE TEMPO.....	11
17	DA ABERTURA DA PROPOSTA DE PREÇO E DA ETAPA COMPETITIVA	11
18	DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA	13
19	DA HABILITAÇÃO JURÍDICA, DA REGULARIDADE FISCAL, DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	14
20	DOS RECURSOS	16
21	DO ENCERRAMENTO	18
22	DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA.....	18
23	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	20
24	DOS ADITIVOS E DA RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO- FINANCEIRO.....	20
25	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	20
	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.....	22
	ANEXO II – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL.....	39
	ANEXO III – PROPOSTA COMERCIAL	48
	ANEXO IV – PLANILHA DE PREÇOS	49
	ANEXO V – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	50
	ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	51
	ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES.....	75
	ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS.....	76

EDITAL

A **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, com sede na **Av. Governador Bley, nº 186, 3º andar, Centro - Ed. BEMGE, Vitória, ES, CEP 29010-150**, torna público que realizará licitação, conforme **processo nº 2023.001730**, que será regida pela Lei Federal nº 13.303/2016, pelo Regulamento de Licitações da **CESAN - Revisão 01**, pelo Código de Conduta e Integridade da **CESAN**, pela Política de Transações com Partes Relacionadas, disponíveis no site www.cesan.com.br, pela Lei Federal nº 8.078/1990, pela Lei Complementar Estadual nº 618/2012, pela Lei Federal nº 12.846/2013, pelo Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013, pela Lei Complementar Estadual de nº 879/2017 e pela Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

1 DO OBJETO

- 1.1 A presente licitação visa à **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.**

2 DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 2.1 Os trabalhos serão conduzidos por Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Resolução da **CESAN** de nº **6.417/2022, de 29/08/2022**, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações-e” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A (www.licitacoes-e.com.br).

3 DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

- 3.1 O Edital e seus anexos poderão ser retirados junto a **Divisão de Compras e Suprimentos da CESAN, situada na Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº, Ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018**, de 2ª a 6ª feira (dias úteis), das 8:00 às 11:30 horas e das 13:00 às 16:30 horas. Também se encontram disponíveis para download no site da **CESAN**: www.cesan.com.br e no site www.licitacoes-e.com.br.
- 3.2 A **CESAN** fornecerá aos **LICITANTES**, além do Edital e seus anexos, outros elementos que, a seu critério, sejam considerados indispensáveis ao pleno conhecimento desta licitação.

4 DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:

- 4.1.1 As dúvidas decorrentes da interpretação do Edital poderão ser esclarecidas, mediante solicitação por escrito, que deverão ser encaminhadas para o endereço eletrônico do **PREGOEIRO** da **CESAN** - pregao@cesan.com.br, até **3 (três) dias úteis antes da abertura da sessão.**

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

- 4.1.2 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados com o seguinte texto no campo **assunto**: “**ESCLARECIMENTOS PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023**”.
- 4.1.3 A **LICITANTE** que solicitou os pedidos de esclarecimentos receberá por e-mail a confirmação da **CESAN** do recebimento dos mesmos.
- 4.1.4 O não recebimento do e-mail com os pedidos de esclarecimentos por motivos técnicos ou de indisponibilidade de serviço, não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente a solicitação de esclarecimento.
- 4.1.5 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser respondidos em até **3 (três) dias** úteis contados da data de recebimento dos mesmos pela **CESAN**.
- 4.1.6 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão dadas através do site do **Banco do Brasil (www.licitações-e.com.br)** e passam a integrar o instrumento convocatório.
- 4.1.7 Na hipótese de a **CESAN** não responder os pedidos de esclarecimentos até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação poderá ser adiada, convocando-se nova data para entrega das propostas com antecedência mínima de **2 (dois) dias úteis**.
- 4.1.8 Não serão levados em consideração pela **CESAN** quaisquer consultas, pleitos ou reclamações que não sejam formuladas por escrito, na forma prevista neste Edital.

4.2 IMPUGNAÇÕES:

- 4.2.1 Qualquer **pessoa física ou jurídica** poderá motivadamente **impugnar** o instrumento convocatório da presente licitação, até o **3º (terceiro) dia útil anterior à data fixada para abertura da licitação**, nos termos do RLC e da Lei 13.303/2016.
- 4.2.2 As impugnações deverão ser apresentadas mediante solicitação por escrito, em meio digital, que deverão ser encaminhadas para o endereço eletrônico (e-mail) pregao@cesan.com.br, em formato “.pdf”, aos cuidados do **PREGOEIRO** da **CESAN** responsável pelo processo.
- 4.2.3 Os **e-mails não poderão exceder 20 MB**, incluindo os anexos. Caso ultrapasse este tamanho, deverão ser enviados tantos e-mails quanto necessários.
- 4.2.4 As impugnações deverão ser encaminhadas com o seguinte texto no campo **assunto**: **IMPUGNAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023**”.
- 4.2.5 A **LICITANTE** que encaminhou as impugnações receberá por e-mail a confirmação da **CESAN** do recebimento das mesmas e junto o **comprovante de protocolo** da **CESAN**.
- 4.2.6 O **PREGOEIRO** podará, se entender necessário, solicitar a apresentação das impugnações na forma **original ou por cópia**, que deverão ser encaminhadas pelos **CORREIOS (tipo de postagem rastreável)**, no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados do primeiro dia útil posterior à solicitação.
 - 4.2.6.1 Deverá ser utilizado o SEDEX, com REGISTRO para o seguinte endereço, fazendo referência ao número desta licitação:

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

**COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN.
ENDEREÇO : Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº, Ed. Rio Castelo, Jardim
Limoeiro.**

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

CIDADE : Serra - Estado do Espírito Santo.
CEP : 29164-018

- 4.2.6.2 Quando solicitado, deverá o **LICITANTE** fornecer o código para rastreamento, sendo que exclusivamente se atendidas estas condições o prazo de entrega será considerado atendido na data de postagem dos documentos.
- 4.2.7 A critério da **CESAN** as **impugnações e os documentos correlatos** apresentados pelo **LICITANTE IMPUGNANTE** deverão ser assinados eletronicamente mediante uso da certificação digital ICP Brasil, padrão PAdES.
- 4.2.8 O não recebimento do e-mail com a impugnação por motivos técnicos ou de indisponibilidade de serviço, não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente a impugnação.
- 4.2.9 As impugnações poderão ser protocoladas, no mesmo prazo, junto ao **PREGOEIRO** da **CESAN**, no endereço situado na Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº, Ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018, em dias úteis, no horário de 8h às 12h e das 13h às 16h30min.
- 4.2.10 As **impugnações** enviadas em nome de **pessoa jurídica** deverão ser acompanhadas de **cópia do Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, nome do representante legal e procuração**, sempre com a documentação de identificação do outorgado (se for o caso).
- 4.2.11 No caso de pessoa física, juntar cópia do CPF e identidade.
- 4.2.12 As **impugnações** apresentadas fora do prazo legal, apócrifas sem qualificação e contatos da impugnante (CNPJ, razão social, nome do representante legal, endereço, telefone e e-mail) e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado não serão conhecidas.
- 4.2.13 Não serão recebidas impugnações enviadas por meios diversos dos acima previstos.
- 4.2.14 O **PREGOEIRO** deverá julgar e responder a impugnação interposta em até **2 (dois) dias úteis**, contados da data de recebimento e protocolo da **CESAN**.
- 4.2.15 Na hipótese de a **CESAN** não decidir a impugnação até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação poderá ser adiada, convocando-se nova data para entrega das propostas com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.
- 4.2.16 Julgada **procedente a impugnação**, a decisão será registrada diretamente no site do **Banco do Brasil** (www.licitacoes-e.com.br), no link correspondente ao Edital.
- 4.2.17 Caso a **impugnação** seja julgada **improcedente**, o **PREGOEIRO** comunicará a decisão diretamente ao **impugnante** através do seu endereço eletrônico, dando seguimento à licitação.
- 5 DA DATA, DO HORÁRIO, DA FORMA DE REALIZAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA, DO REGIME DE EXECUÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO**
- 5.1 **Às 08:45 horas do dia 12/12/2023**, a sessão pública será aberta por comando do Pregoeiro.
- 5.2 A licitação será realizada na forma **ELETRÔNICA**, por meio do endereço eletrônico: www.licitacoes-e.com.br, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação.

5.3 Modo de Disputa: **ABERTO**.

5.4 Regime de Execução: **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**.

5.5 Critério de Julgamento: **MENOR PREÇO**.

6 DO PRAZO CONTRATUAL E DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 O prazo de vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** e o **LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS** estão discriminados no **item 5** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

7 DOS PREÇOS E DA FONTE DE RECURSOS

7.1 O orçamento da **CESAN** e as condições referentes aos **PREÇOS** estão especificados no **item 15** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

7.2 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação estão especificados no **item 4** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

8 DA PARTICIPAÇÃO

8.1 Poderão participar desta Licitação os **LICITANTES** que atenderem às exigências constantes deste Edital e de seus anexos.

8.2 A presente licitação é destinada a participação da **AMPLA CONCORRÊNCIA**.

8.3 Os **LICITANTES** interessados em participar desta licitação deverão, ainda, dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às agências do Banco do Brasil S.A. sediadas no País.

8.3.1 As instruções para obtenção da chave e senha de acesso estão disponíveis na cartilha do fornecedor, disponível no link: <http://www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf>.

8.4 O credenciamento dos **LICITANTES** e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

8.5 Em se tratando de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, para que essas possam usufruir do tratamento diferenciado previsto no Capítulo V da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento, a declaração em campo próprio do sistema eletrônico, identificando-se como Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

8.5.1 Ao credenciarem-se como Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual no sistema Licitações-e, os **LICITANTES** declaram, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como tal, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos Artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.6 O **LICITANTE**, na condição de Microempresa – ME, Empresa de Pequeno Porte – EPP ou Microempreendedor Individual - MEI, optante pelo Simples Nacional, deverá avaliar se o objeto da presente licitação se enquadra em uma das vedações citadas nos incisos do Artigo 17 da lei

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

Complementar nº 123/2006 e não se encontra ressalvado dentre as exceções previstas no Parágrafo Primeiro do citado artigo.

- 8.6.1 Constatando a vedação, não poderá beneficiar-se dessa opção e a proposta apresentada não deverá contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado.
- 8.6.2 Caso venha a ser contratado, estará sujeito a retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, independentemente de a proposta, indevidamente, contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado, obrigando-se, ainda, a apresentar a **CESAN** a solicitação de exclusão do referido regime, protocolada junto à Receita Federal, no prazo estipulado no artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 8.6.3 O **LICITANTE** optante do SIMPLES, que não se enquadre em situação de vedação prevista no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderá beneficiar-se de tal condição se, com o valor ofertado em sua proposta, não vier a exceder o limite de receita bruta anual, previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 8.6.4 Se o **LICITANTE** optante do SIMPLES extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ao longo da vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, uma vez sendo contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado no artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 8.6.5 Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006”.
- 8.7 Aplicam-se no julgamento das propostas as exceções previstas no artigo 50 da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, em relação às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, assim definidas no Capítulo II, da citada lei.
- 8.8 Após a fase de lances e negociação a que se refere, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual e houver proposta apresentada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, situação denominada por empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:
- a) A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar via sistema nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão.
 - b) Se por motivo justificado, não for possível a aplicação da regra contida na alínea anterior, o Pregoeiro deverá informar aos licitantes a data e hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual beneficiado para gozar de seu benefício.
 - c) Não ocorrendo a contratação da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, na forma da letra anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese desta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
 - d) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual que se encontrem nos intervalos

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

estabelecidos nesta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

- e) A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta via sistema no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após a solicitação do Pregoeiro sob pena de preclusão.
- f) A comprovação de regularidade fiscal da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, somente será exigida para efeito de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

- 8.9 O Pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da **LICITANTE** na categoria de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.
- 8.10 Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 8.11 Não poderão participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução de obra, serviço ou fornecimento as pessoas físicas e jurídicas enquadradas nos artigos 16 e 17 do Regulamento de Licitações da **CESAN**.
- 8.12 Está impedida de participar de qualquer fase desta licitação, a pessoa jurídica cujos titulares ou sócios tenham, nos últimos dezoito meses, prestado serviços à contratante na qualidade de empregado ou trabalhador sem vínculo empregatício, exceto se os referidos titulares ou sócios forem aposentados.
- 8.13 Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, será permitida **subcontratação**, desde que previsto no **item 6 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.
- 8.14 Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, poderão participar desta licitação empresas reunidas em **consórcio**, desde que previsto no **item 7 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

9 DA PROPOSTA DE PREÇO

- 9.1 O **LICITANTE** interessado em participar desta licitação deverá, antes da abertura da sessão pública, cadastrar sua proposta no sítio www.licitacoes-e.com.br. As instruções de acesso ao sistema eletrônico podem ser obtidas no *link* www.licitacoese.com.br/aop/documentos/CarilhaFornecedor.pdf.
- 9.2 O encaminhamento da proposta pressupõe que o **LICITANTE** está ciente das condições contidas neste Edital e em seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- 9.3 O **LICITANTE** declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.
 - 9.3.1 O **LICITANTE** que utilizar o campo de “informações adicionais” para registrar qualquer informação que venha a identificar sua razão social ou nome fantasia no referido campo terá sua proposta desclassificada antes da disputa de lances.
- 9.4 O **LICITANTE** será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo a **CESAN** e/ou provedor do sistema responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

- 9.5 Caberá ao **LICITANTE** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 9.6 O **LICITANTE** deverá comunicar imediatamente ao **BANCO DO BRASIL S.A.** (provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 9.7 Até a abertura da sessão, o **LICITANTE** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 9.8 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 9.9 Após a divulgação do Edital, os **LICITANTES** deverão encaminhar **PROPOSTA DE PREÇO** inicial com o valor global na moeda Real, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – www.licitacoes-e.com.br - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.
- 9.10 O prazo de validade da proposta deverá ser de no **mínimo 90 (noventa) dias** corridos, a contar da data de sua apresentação.
- 9.11 O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do **LICITANTE**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração do mesmo, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 9.12 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o **LICITANTE** pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.
- 9.13 Quaisquer elementos que possam identificar o **LICITANTE** importarão na desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas no Edital.
- 9.14 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.
- 9.15 Ao cadastrar sua proposta o **LICITANTE** declara tacitamente que sua proposta foi elaborada de maneira independente, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, e ainda que:
- A proposta apresentada para participar da presente licitação foi elaborada de maneira independente, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
 - A intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
 - Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação quanto a participar ou não da referida licitação;
 - Que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

- e) Que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da **CESAN** antes da abertura oficial das propostas.

10 DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1 Conforme **item 9** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

11 DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

- 11.1 Conforme **item 10** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

12 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 12.1 A **garantia contratual** será exigida, se prevista e na forma apresentada no **item 11** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

- 12.2 Na hipótese de a **caução de garantia** ser prestada mediante **Carta Fiança Bancária**, esta deverá ser apresentada com firma reconhecida e conter a expressa renúncia aos benefícios referidos nos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei 10.406/2002 - CÓDIGO CIVIL, conforme modelo constante do **ANEXO VIII do Edital**.

13 DA VISITA/REUNIÃO TÉCNICA AO LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

- 13.1 A **LICITANTE** poderá/deverá participar da **visita/reunião técnica**, desde que prevista e na forma apresentada no **item 8** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

14 DOS SEGUROS

- 14.1 Será exigido **seguro**, se previsto e na forma apresentada no **item 11** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

15 DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO

- 15.1 A licitação eletrônica será realizada em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

- 15.2 Os trabalhos serão conduzidos por empregado da **CESAN**, formalmente designado, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o portal “Licitações-e” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A.

- 15.3 Nos casos em que ocorram problemas de conexão ou surjam dúvidas com relação ao site “licitações-e”, os **LICITANTES** deverão entrar em contato com o suporte técnico do “licitações-e” através dos seguintes números de telefone:

- Capitais e Regiões Metropolitanas: Tel. 4004-0001
- Demais Localidades: Tel. 0800-729-0001

- 15.4 Caberá ao **LICITANTE** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.
- 15.5 No caso de desconexão, cada **LICITANTE** deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

16 DA REFERÊNCIA DE TEMPO

- 16.1 Todas as referências de tempo citadas neste Edital e seus anexos, no aviso da licitação e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

17 DA ABERTURA DA PROPOSTA DE PREÇO E DA ETAPA COMPETITIVA

- 17.1 A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública na Internet será aberta por comando do Pregoeiro.
- 17.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital, observado o disposto no Art. 88, inciso I, do RLC.
- 17.3 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os **LICITANTES**.
- 17.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.
- 17.5 Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os **LICITANTES** poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 17.6 Aberta a etapa competitiva, os representantes dos **LICITANTES** deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado os **LICITANTES** serão imediatamente informados de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 17.7 O **LICITANTE** somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 17.7.1 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 17.8 Os lances ofertados serão no valor total dos **SERVIÇOS**.
- 17.9 Durante a sessão pública, os **LICITANTES** serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais **LICITANTES**.
- 17.10 O **LICITANTE** poderá apresentar, durante a disputa, lances intermediários.
- 17.10.1 São considerados lances intermediários aqueles superiores ao menor lance já ofertado e inferiores ao último lance dado pelo próprio **LICITANTE**.
- 17.11 Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da seção, sujeitando-se a **LICITANTE** desistente às sanções previstas no Edital.

- 17.12 Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.
- 17.13 O encerramento da etapa de lances da sessão pública será iniciado por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 17.14 Encerrada a etapa de lances da sessão pública e definida a melhor proposta, o Pregoeiro poderá negociar com o **LICITANTE**, via sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais **LICITANTES**.
- 17.15 No caso de desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos **LICITANTES**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 17.16 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação na forma eletrônica poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação aos **LICITANTES**, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 17.16.1 O Pregoeiro analisará e decidirá acerca da possibilidade de suspender a licitação, caso verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do certame.
- 17.17 Caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva, em caso de empate entre 2 (duas) ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos nos artigos 55, III da Lei 13.303/2016 e 87, III do RLC.
- 17.18 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em 1º (primeiro) lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação do **LICITANTE** conforme disposições do Edital.
- 17.19 Os **documentos de habilitação** descritos no **item 19, a Proposta Comercial – ANEXO III, a Planilha de Preços – ANEXO IV e as Declarações contidas no ANEXO VIII**, deverão ser apresentados no prazo de **03 (três) dias úteis**, contados do primeiro dia útil posterior à convocação feita pelo Pregoeiro, devendo o envio ser feito em meio digital, em formato “.pdf”.
- 17.19.1 O pregoeiro podará, se entender necessário, solicitar a apresentação na forma original ou por cópia autenticada, da **Proposta Comercial e seus anexos e dos documentos de habilitação**, que deverão ser entregues no prazo de **03 (três) dias úteis**, contados do primeiro dia útil posterior à convocação.
- 17.19.1.1 A critério da **CESAN** a **PROPOSTA COMERCIAL**, seus **ANEXOS** e as **DECLARAÇÕES** contidas no **ANEXO VIII** poderão ser assinados eletronicamente mediante uso da certificação digital ICP Brasil.
- 17.19.1.2 A critério da **CESAN** a **PROPOSTA COMERCIAL**, seus **ANEXOS** e as **DECLARAÇÕES** contidas no **ANEXO VIII** poderão ser enviados por meio digital, através de link disponibilizado pelo Pregoeiro para upload dos arquivos no dispositivo **CESAN Drive**.
- 17.19.2 Se para atendimento ao item 17.19.1 for realizado envio por correio, deverá ser utilizado o SEDEX, com REGISTRO para o seguinte endereço, fazendo referência ao número desta licitação:

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN.

ENDEREÇO : Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº, Ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro.
CIDADE : Serra - Estado do Espírito Santo.
CEP : 29164-018

- 17.19.3 Quando enviados por correio, deverá o **LICITANTE** fornecer o código para rastreamento, sendo que exclusivamente se atendidas estas condições o prazo de entrega será considerado atendido na data de postagem dos documentos.
- 17.19.4 Os e-mails não poderão exceder 20 MB, incluindo os anexos. Caso ultrapasse este tamanho, deverão ser enviados tantos e-mails quanto necessários.
- 17.19.5 Na hipótese de desclassificação do primeiro colocado e convocação dos demais **LICITANTES**, na ordem de classificação, o prazo definido no subitem 17.19 será contado a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente à data da convocação formal no chat do respectivo lote.
- 17.20 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o **LICITANTE** não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do **LICITANTE**, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.
- 17.20.1 Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com o **LICITANTE** para que seja obtido preço melhor. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais **LICITANTES**.
- 17.21 Na hipótese de aplicação da prerrogativa do **subitem 17.20**, o **LICITANTE** classificado deverá atender o inteiro teor do **subitem 17.19**.
- 17.21.1 A convocação será realizada exclusivamente pelo *licitações-e*, em campo próprio para o envio de mensagens do respectivo lote.
- 17.21.2 O prazo para a apresentação da referida documentação transcorrerá independentemente da expressa ciência da convocação por parte do **LICITANTE**, cabendo a ele o acompanhamento da licitação pelo sistema eletrônico.

18 DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

- 18.1 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá negociar, pelo sistema eletrônico, com o **LICITANTE** que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.
- 18.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais **LICITANTES**.
- 18.3 O Pregoeiro anunciará o lance vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 18.4 Será vencedora a empresa que atender ao Edital e ofertar o **MENOR PREÇO**.
- 18.5 Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada (aquela que tiver seu preço aceito) com os requisitos do Edital, será desclassificada caso:

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

- 18.5.1 Contenha vícios insanáveis;
 - 18.5.2 Não obedeça às especificações técnicas previstas no Edital;
 - 18.5.3 Apresente preço manifestamente inexequível ou permaneça acima do orçamento estimado para a contratação, observado o sigilo previsto no art.22, caput do RLC;
 - 18.5.4 Não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando solicitado; ou
 - 18.5.5 Apresente desconformidade com quaisquer outras exigências do Edital, desde que insanável.
- 18.6 O Pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do **LICITANTE** que ela seja demonstrada.
- 18.7 Na hipótese acima, o **LICITANTE** deverá demonstrar que o valor da proposta é compatível com a execução do objeto licitado no que se refere aos custos dos insumos e aos coeficientes de produtividade adotados nas composições do valor global.
- 18.8 A análise de exequibilidade da proposta não considerará materiais e instalações a serem fornecidos pelo **LICITANTE** em relação aos quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.
- 18.9 O valor global da proposta não poderá ser superior ao orçamento estimado pela **CESAN**, de modo que, quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o Pregoeiro poderá negociar com os **LICITANTES** condições mais vantajosas.
- 18.9.1 Não serão admitidos preços unitários superiores ao estimado para cada item de serviço.
- 18.10 A negociação poderá ser feita com os demais **LICITANTES**, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.

19 DA HABILITAÇÃO JURÍDICA, DA REGULARIDADE FISCAL, DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

19.1 O **LICITANTE** deverá apresentar a seguinte documentação:

19.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais sendo que, no caso de sociedades por ações, deverá se fazer acompanhar da ata de eleição de seus administradores;
- b) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim exigir.

19.1.2 REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição no CNPJ;
- b) Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;

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

- c) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS-CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal na sede da **LICITANTE**.
- d) Demais exigências estabelecidas no **item 12** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

19.1.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Conforme exigido no **item 12** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**;

19.1.4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Conforme exigido no **item 12** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**;

OBSERVAÇÕES:

1. Caso o órgão emitente da documentação de regularidade relativa à habilitação esteja em greve, desde que comprovada pelo **LICITANTE**, será permitida a participação no certame sem a referida documentação, condicionando, no entanto, a contratação em definitivo à apresentação de documento probante da regularidade quando do retorno às atividades normais do órgão expedidor.
2. Comprovação de regularidade fiscal da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual observará o seguinte:
 - 2.1 A comprovação de regularidade fiscal da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual somente serão exigidas para efeito de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
 - 2.2 A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, por ocasião da participação neste certame, deverá apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo apresentando alguma restrição.
 - 2.3 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o **LICITANTE** for **declarado vencedor** do certame, prorrogável por igual período, a critério da **CESAN**, para a regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
 - 2.4 Em caso de atraso por parte dos órgãos competentes para emissão de certidões negativas de débito ou certidões positivas com efeito de negativas, o **LICITANTE** poderá apresentar à **CESAN** outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente nos termos dos Artigos 151 e 156 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**.
 - 2.5 A não regularização da documentação de regularidade fiscal no prazo previsto no **subitem 2.3** acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, procedendo-se à convocação dos **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, ou à revogação do procedimento licitatório.

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

3. Para efeito de apresentação dos documentos e certidões acima mencionados, não serão aceitos quaisquer protocolos, exceto na situação apresentada no **subitem 2.4** acima.
 4. A **CESAN** se reserva o direito de proceder diligências e extrair certidões para averiguar a veracidade das informações constantes nos documentos apresentados, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação o **LICITANTE** que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pelo Pregoeiro, além de incorrer nas sanções previstas no Edital.
- 19.2 A não apresentação dos documentos citados neste **item 19** poderá implicar a desclassificação da proposta e a aplicação de penalidades previstas no **item 23 - Sanções Administrativas do Edital**.
- 19.3 Os documentos exigidos para habilitação deverão estar com prazo de validade em vigor na data de sua apresentação.
- 19.3.1 Caso os documentos relacionados neste item sejam apresentados sem indicação de prazo de validade, serão considerados, para o certame, válidos por 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão.
 - 19.3.2 A exigência do prazo de validade não se aplica aos atestados de qualificação técnica.
- 19.4 O **LICITANTE** que alegar estar desobrigado da apresentação de qualquer um dos documentos exigidos na fase habilitatória deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.
- 19.5 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o **LICITANTE** às sanções previstas neste edital, no RLC e na Lei 13.303/2016.
- 19.6 Poderão ser inabilitados os **LICITANTES**, desde que a irregularidade seja insanável:
- a) Não atenderem a todas as exigências deste Edital;
 - b) Não apresentarem qualquer documento exigido no **item 19** ou os apresentarem com adulteração ou falsificação.
- 19.7 A inabilitação será justificada pelo Pregoeiro e impedirá o **LICITANTE** de participar das fases posteriores.
- 19.8 Considerando que o processo de contratação objetiva a efetiva contratação, é facultado ao pregoeiro, em qualquer fase da licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.

20 DOS RECURSOS

- 20.1 Encerrada a etapa de lances, os **LICITANTES** deverão consultar regularmente o sistema para verificar se foi **declarado vencedor**.
- 20.2 A intenção de interpor recurso deverá ser promovida através do Sistema Eletrônico, em campo próprio, no prazo de até 24h (vinte e quatro horas) posteriores ao ato de declaração do vencedor pelo Pregoeiro, inclusive para os casos de licitantes desclassificados antes da fase de disputa.
- 20.2.1 Manifestada a intenção de interpor recurso, as razões dos recursos deverão ser apresentadas no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da data da publicidade do ato de declarar o vencedor em meio eletrônico. O prazo para apresentação de

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

contrarrrazões será de 05 (cinco) dias úteis e começará imediatamente após o encerramento do prazo do recorrente, sem a necessidade de nova notificação, sendo-lhes asseguradas vistas ao processo.

- 20.2.2 Caberá ao Pregoeiro receber, examinar e decidir a respeito dos recursos interpostos contra suas decisões no prazo de 5 (cinco) dias úteis, e, caso mantenha sua decisão, encaminhá-los nesse mesmo prazo à Autoridade Competente, para a decisão final.
- 20.2.3 A apresentação de recurso sem a observância da forma e do prazo estabelecidos nos itens anteriores importará decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao **LICITANTE Declarado Vencedor**.
- 20.2.4 Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pela **LICITANTE**.
- 20.2.5 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante até 24h (vinte e quatro horas) após o Pregoeiro declarar o vencedor do lote importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.
- 20.3 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 20.4 As razões dos recursos (bem como as contrarrrazões) deverão ser apresentadas em meio digital, em formato “.pdf”, e enviadas para o e-mail: pregao@CESAN.com.br. Devem ser dirigidas aos cuidados do Pregoeiro responsável pelo processo, que providenciará o protocolo e o encaminhará para o **LICITANTE** recorrente.
- 20.4.1 O pregoeiro poderá, se entender necessário, solicitar a apresentação na forma original ou por cópia autenticada, do recurso (ou contrarrrazões) e demais documentos apresentados, que deverão ser entregues dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir da data da publicidade do ato de declarar o vencedor em meio eletrônico.
- 20.4.2 Se para atendimento ao item 20.4.1 for realizado envio por correio, deverá ser utilizado o SEDEX, com REGISTRO para o seguinte endereço, fazendo referência ao número desta licitação:
- COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN.**
ENDEREÇO : Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº, Ed. Rio Castelo, Jardim
Limoeiro.
CIDADE : Serra - Estado do Espírito Santo.
CEP : 29164-018.
- 20.4.3 Se para atendimento ao item 20.4.1 for realizado envio por correio, deverá o **LICITANTE** fornecer o código para rastreamento, sendo que exclusivamente se atendidas estas condições o prazo de entrega será considerado atendido na data de postagem dos documentos.
- 20.4.4 A critério da **CESAN** o recurso (ou contrarrrazão) e documentos correlatos apresentados pelo **LICITANTE** recorrente deverão ser assinados eletronicamente mediante uso da certificação digital ICP Brasil.
- 20.5 Os recursos deverão ser acompanhados de cópia do contrato social ou procuração, sempre com a documentação de identificação do outorgado.
- 20.6 Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo **LICITANTE**.

- 20.7 Os recursos apresentados fora do prazo legal, apócrifos, sem qualificação e contatos do recorrente (telefone e e-mail) e/ou inscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo não serão conhecidos.
- 20.8 Os arquivos eletrônicos com textos das razões, contrarrazões e a decisão da autoridade competente serão disponibilizados no site: www.licitacoes-e.com.br, no link correspondente a este Edital.

21 DO ENCERRAMENTO

- 21.1 Finalizada a fase recursal e definido o resultado de julgamento, a **CESAN** poderá negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado.
- 21.2 Exaurida a negociação, o procedimento licitatório será encerrado e encaminhado a Autoridade Competente, que poderá:
- a) Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades que forem supríveis;
 - b) Anular o procedimento, no todo ou em parte, por vício insanável;
 - c) Revogar o procedimento por motivo de conveniência e oportunidade;
 - d) Declarar o processo deserto ou fracassado;
 - e) Adjudicar o objeto e homologar a licitação em ato único e encaminhar os autos para que se convoque o adjudicatário para assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 21.3 Encerrada a licitação, o Pregoeiro divulgará no site www.licitacoes-e.com.br os atos de adjudicação do objeto e de homologação do certame.
- 21.4 É facultado a **CESAN**, quando a **LICITANTE** adjudicatária não cumprir as condições do Edital e seus anexos, não apresentar a garantia de execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, não assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidas:
- a) Revogar a licitação, sem prejuízo da aplicação das cominações previstas na Lei 13.303/2016 e neste Edital;
 - b) Convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas mesmas condições ofertadas pelo **LICITANTE** vencedor.
 - c) Na hipótese de nenhum dos **LICITANTES** aceitarem a contratação nos termos do subitem acima, a **CESAN** poderá convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertada por estes, desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados nos termos do Edital.
- 21.5 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a instância competente poderá adjudicar o objeto e homologar o procedimento licitatório.

22 DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA

- 22.1 Após o julgamento da proposta, a adjudicação do objeto e a homologação do resultado pela Autoridade Competente, a **CESAN** e o **LICITANTE** vencedor firmarão **INSTRUMENTO CONTRATUAL** específico visando à execução do objeto desta licitação nos termos da **MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL - ANEXO II**.

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

- 22.2 O **LICITANTE** vencedor será convocado para assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para o que terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da convocação, sob pena de sofrer as penalidades previstas no Edital e no art. 180, do RLC.
- 22.2.1 O prazo para assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo **LICITANTE** vencedor durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela **CESAN**.
- 22.2.2 A critério da **CESAN** o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** poderá ser assinado eletronicamente mediante uso da certificação digital ICP Brasil, no mesmo prazo estipulado no item 22.2.
- 22.3 A assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** estará condicionada:
- a) A comprovação da habilitação do **LICITANTE** vencedor e à demonstração de sua qualificação técnica, conforme **item 19**;
 - b) A apresentação do documento (contrato social ou documento equivalente ou procuração por instrumento público ou particular, devidamente reconhecido em cartório) que habilite o seu representante a assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** em nome da empresa. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do estatuto social ou contrato social em vigor, e quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário;
 - c) A validade da proposta.
 - d) No caso de empresas em situação de recuperação judicial, apresentação de cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido.
 - e) No caso de empresas em situação de recuperação extrajudicial deve ser apresentada documentação de comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas”.
- 22.4 Quando o **LICITANTE** vencedor for convocado e se recusar a assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, no prazo e condições estabelecidos, a **CESAN** instaurará processo administrativo punitivo e convocará os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas pelo **LICITANTE** vencedor, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório.
- 22.5 Na hipótese de nenhum dos **LICITANTES** aceitarem a contratação nos termos acima, a **CESAN** poderá convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas por estes, desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados nos termos do instrumento convocatório.
- 22.6 O desenvolvimento e o pagamento dos serviços contratados deverão obedecer a um ritmo que satisfaça perfeitamente aos **CRONOGRAMAS FÍSICO-FINANCEIRO**, a ser apresentado pelo **LICITANTE** vencedor, necessariamente em conformidade com os modelos anexos a este Edital, para aprovação pela **CESAN**.

23 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 23.1 As sanções que poderão ser aplicadas aos **LICITANTES** que participarem do certame e/ou aos que forem contratados, conforme os casos estão previstas no **item 20 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

24 DOS ADITIVOS E DA RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 24.1 Conforme **item 13 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

25 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 25.1 O **LICITANTE** deverá examinar detidamente as disposições contidas no Edital e seus anexos, pois a simples apresentação da proposta de preço a submete à aceitação incondicional de seus termos, independente de transcrição, bem como representa o conhecimento do objeto em licitação, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor.

25.1.1 No caso de eventual divergência entre o Edital e seus anexos, prevalecerão as disposições do primeiro.

- 25.2 Os preços unitários e totais do(s) serviço(s) ofertado(s) deverá(ão) ser cotado(s) em reais com apenas 02 (duas) casas decimais. Havendo cotação de preços unitários e totais com mais de duas casas decimais, a **CESAN** procederá ao truncamento do(s) mesmo(s), mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.

- 25.3 O **LICITANTE** 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 da **LICITANTE** que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a adjudicatária, a rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.

- 25.4 A **CESAN** reserva a si o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público ou anulá-la, no todo ou em parte por vício ou ilegalidade, bem como adiar “sine die” ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou abertura da proposta de preço ou da documentação de habilitação, desclassificar qualquer proposta ou desqualificar qualquer **LICITANTE**, caso tome conhecimento de fato que afete a capacidade financeira, técnica ou comercial da **LICITANTE**, sem que isto gere direito à indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.

- 25.5 É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.

- 25.6 Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que poderá convocar empregados da **CESAN** para assessorá-la.

- 25.7 Quaisquer informações, com relação a este Edital e seus anexos, poderão ser obtidas no site da **CESAN**: www.CESAN.com.br.

- 25.8 Na hipótese de não conclusão do processo licitatório dentro do prazo de validade da proposta, deverá a **LICITANTE**, independente de comunicação formal da **CESAN**, revalidar, por igual período, o documento, sob pena de ser declarada desistente do feito licitatório.

- 25.9 Os **INSTRUMENTOS CONTRATUAIS** regidos por este RLC poderão ser alterados qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da

autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar, conforme previsto nos artigos 136 a 145 do RLC.

- 25.10 A nulidade do processo licitatório induz a nulidade do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, e não gera obrigações de indenizar.
- 25.11 A anulação ou revogação do processo licitatório depois de iniciada a fase de lances ou propostas será precedida de processo administrativo no qual sejam asseguradas as garantias do contraditório e da ampla defesa, salvo no caso de manifestação expressa e previa de todos os **LICITANTES** renunciando o direito de contestar o ato respectivo.
- 25.12 Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Edital ou o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** vinculado a esta licitação, fica eleito o Foro da cidade de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Vitória, ES, XX de novembro de 2023.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**1. OBJETO****1.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN – COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.**

1.2 O detalhamento do **OBJETO** encontra-se descrito na **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – ANEXO VI** do Edital.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1 A **CESAN** em 2018 realizou a terceirização dos serviços de atendimento presencial ao cliente. O atendimento comercial da **CESAN** desde então vem apresentando bons resultados tanto na percepção dos clientes, vide resultados consistentemente favoráveis de índice de satisfação, bem como internamente, pelo devido rastreamento de demandas, administração de recursos e produção de indicadores adequados.

Na presente proposta foram adicionados os seguintes serviços:

- Análise especializada de solicitações de serviço dos clientes, inclusive especiais, e demandas de órgãos de defesa do consumidor, judiciários e outros, visando atender às demandas e expectativas dos stakeholders em tempo e qualidade superior;
- Infraestrutura tecnológica para possibilitar melhoria do canal de vídeoatendimento, gravação de todos os atendimentos realizados, aumento da eficiência e maior inclusão nos atendimentos de pessoas com deficiência auditiva.

Além disso, o atendimento às solicitações dos clientes e órgãos e a presença da **CESAN** nos diversos Municípios em que atua, tem como objetivo garantir as boas relações institucionais e principalmente agregar o valor intangível de percepção da marca incrementando a satisfação dos clientes e de toda a sociedade capixaba.

2.2 DECLARAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS COMUNS

Declaramos para os devidos fins que os **SERVIÇOS** objeto dessa licitação são de natureza comum, conforme RLC, que considera bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais do mercado.

3. FORMA DE REALIZAÇÃO, MODO DE DISPUTA, REGIME DE EXECUÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO

3.1 O art. 25, do Regulamento de Licitações da **CESAN**, prevê que as licitações deverão ser realizadas preferencialmente sob a forma eletrônica, motivo pelo qual será adotada a **forma eletrônica**.

3.2 O **modo de disputa será aberto**. Essa disputa prevê que os licitantes apresentarão suas propostas em sessão pública por meio de lances públicos e sucessivos, crescentes ou decrescentes, conforme o critério de julgamento adotado.

3.3 Os **SERVIÇOS** serão contratados pelo **regime de empreitada por preço unitário**.

3.4 O **critério** a ser utilizado na avaliação, julgamento das propostas e posterior adjudicação é o de **“MENOR PREÇO”**.

4. FONTE DE RECURSOS

4.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação provêm de recursos próprios da **CESAN**, conforme **Conta Razão nº 400300304, Centro de Custo nº 4002114100**.

5. PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será de **30 (trinta) meses**, contada a partir da data de eficácia do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

5.1.1 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:

- I. Emissão da **Ordem de Início de Serviço** pela **CESAN**, que deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias** corridos da data de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- II. Prazo de mobilização de **60 (sessenta) dias** corridos, contados após a emissão da **Ordem de Início de Serviço** pela **CESAN**, podendo ser prorrogado mediante justificativa e aprovação da **CESAN**.

5.1.2 Prorrogações serão permitidas desde que ocorrida alguma das hipóteses previstas nos art. 133 e seguintes do RLC, com as devidas justificativas por escrito.

5.1.2.1 Tais prorrogações poderão se estender por até **60 (sessenta) meses**, de acordo com art.131, do RLC. Até **6 (seis) meses** antes do fim da vigência do instrumento contratual, as partes deverão manifestar formalmente o interesse na prorrogação do mesmo.

5.1.2.2 A manifestação expressa da contratada de que tem interesse em prorrogar o contrato constitui dever de atender o chamamento para assinar o termo aditivo, salvo se houver fato superveniente que comprovadamente justifique a desistência posterior.

5.1.2.3 A recusa em assinar o termo aditivo de prorrogação se caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, passível das penalidades previstas na alínea “e”, do subitem 20.1.2, do termo de referência.

5.2 Os **SERVIÇOS** serão realizados/prestados nos municípios das áreas de concessão da CESAN.

6. SUBCONTRATAÇÃO

6.1 **Não** será permitida **SUBCONTRATAÇÃO**.

7. CONSÓRCIO

7.1 **Não** será permitido **CONSÓRCIO**.

8. VISITA/REUNIÃO TÉCNICA AO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 Para perfeita formulação da proposta a empresa interessada poderá realizar Reunião Técnica, nos dias úteis da semana anterior a data de abertura do pregão, das 09:00 horas às 12:00 horas e das 13:00 horas às 16:00 horas, ao(s) local(is) onde serão executados os SERVIÇOS, a qual deverá contar com a participação do representante técnico da empresa credenciada pela licitante interessada.
- 8.2 A Reunião Técnica não é obrigatória, porém caso haja interesse da **CONTRATADA**, esta deverá agendar através da **DIVISÃO DE ATENDIMENTO COMERCIAL**, situada na Av. Leitão da Silva, 1375, sala 202, Gurigica, Vitória - ES, através do telefone: (27) 2127-6429, observada antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis do início do período disponível no subitem acima.
- 8.3 Caso não haja nenhum agendamento a CESAN estará desobrigada a comparecer ao local da Reunião Técnica.
- 8.4 Para todos os efeitos, considerar-se-á que a **CONTRATADA** tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos SERVIÇOS, das condições que possam afetar sua execução, dos materiais e equipamentos necessários, do acesso aos locais onde os mesmos serão realizados, não podendo a **CONTRATADA** alegar posteriormente a insuficiência de dados e/ou informações sobre o(s) local(is) e as condições pertinentes ao objeto deste Edital.

9. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE PAGAMENTO**9.1 Critério de aceitabilidade:**

A aceitabilidade do **SERVIÇO** está condicionada: à correta execução do objeto; ao acompanhamento e atestado dos serviços pela fiscalização; aos relatórios de controle da qualidade contendo os resultados dos ensaios e determinações devidamente interpretados, caracterizando a qualidade do serviço executado e aos requisitos impostos pelas normas vigentes da **ABNT** e da **CESAN**.

9.2 Medições dos serviços e Forma de pagamento:

- 9.2.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes bancos: BANESTES, Banco Santander, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante envio à **CESAN** de nota fiscal, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.
- 9.2.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente, e documentação pertinente (boletim de medição, notas fiscais, guias, comprovantes etc.) deverá ser enviada por meio eletrônico a **CESAN**, impreterivelmente até o dia 25 do mês corrente, para pagamento em até 30 (trinta) dias contados do recebimento da nota fiscal.
- 9.2.3 As notas fiscais emitidas e enviadas à **CESAN** após o dia 25 do mês corrente, terão seus pagamentos postergados em 15 (quinze) dias contados do prazo de pagamento previsto no item 9.2.2. As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
- 9.2.4 Conforme art. 170, parágrafo 4.º, incisos I, II, III e IV, do Regulamento das Licitações da **CESAN** – RLC, serão retidos os impostos e contribuições sociais (ISSQN, INSS, COFINS, PIS, CSSL e IR), quando aplicável e de acordo com os critérios definidos na legislação pertinente. Caso seja aplicável, a empresa **CONTRATADA** deverá destacar os valores na(s) nota(s) fiscal(is);

- Para que não haja atrasos nos pagamentos, quando da emissão da nota fiscal, fatura ou recibo, a **CONTRATADA** deverá alinhar junto com o setor de pagamentos da **CESAN**, o correto destaque do valor dos impostos e/ou contribuições, base cálculo, destaque e abatimento de materiais e/ou equipamentos se a legislação permitir, assim como a correta alíquota de retenção para o município (ISSQN) onde for executada.
 - Ao efetuar o recolhimento do valor retido, a **CESAN** poderá encaminhar cópia do documento de pagamento à **CONTRATADA** após solicitação formal.
- 9.2.5 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos ou contribuições sociais, o pagamento das notas fiscais fica condicionado, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação de documento, parecer, ou certidão referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil, com respaldo do setor jurídico da **CESAN**.
- 9.2.6 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.
- 9.2.7 Os pagamentos de notas fiscais de SERVIÇO (ou conjunta), ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:
- I. CND (ou positiva com feito de negativa) relativos a créditos tributários federais e à dívida ativa da união e estadual em todas as medições;
 - II. Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições.
 - III. Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela **CESAN** - GFIP/RE, 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.
 - IV. Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP.
 - V. Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento.
 - VI. Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição.
- 9.2.8 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.
- 9.2.9 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do contrato.
- 9.2.10 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de juros de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos das multas de mora

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

serão efetuados pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.

- 9.2.11 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observado a legislação vigente.
- 9.2.12 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
- Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.
- 9.2.13 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela **CESAN**, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 9.2.14 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.
- 9.2.15 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos SERVIÇOS objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- 9.2.16 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários dessa contratação 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.
- 9.2.17 A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias e trabalhistas, implicará na retenção dos pagamentos devidos pela **CESAN** até que seja regularizada a situação.

10. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

- 10.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 1 (um) ano a partir da data limite de apresentação da proposta ou do dia, mês e ano do último reajustamento, admitindo-se, entretanto, o reajustamento após esse período. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = P0 \times (IPCA/IPCA0 - 1)$$

Onde:

R = Parcela de Reajuste.

P0 = Preço Inicial do Contrato.

(IPCA/IPCA0 = Variação do IPCA) = Índice de Preços ao Consumidor Amplo, ocorrida entre o mês de referência de preços e o mês de aplicação do reajuste.

10.2 Os índices acima serão retirados da revista **Conjuntura Econômica**, editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.

11. GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS

11.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual, até o início da data de eficácia do respectivo **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sob pena de aplicação de multa.

11.2 A garantia apresentada deverá contemplar todo o prazo de execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, acrescido de mais 90 (noventa dias). Havendo prorrogação de prazo formalmente admitida pela **CESAN**, deverá a **CONTRATADA** reapresentar a modalidade de caução por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, retendo a **CESAN** dos créditos da **CONTRATADA**, enquanto não efetivado tal reforço da garantia, o valor a ela correspondente.

11.3 O atraso superior a **20 (vinte) dias** para a apresentação da garantia a que se refere o parágrafo anterior autoriza a **CESAN**, a buscar a rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

11.4 A caução inicial será reforçada durante a execução dos serviços contratados, de forma a totalizar sempre **5% (cinco por cento)** do valor vigente do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** (preços iniciais e reajustamentos se houver).

11.5 A garantia e seus reforços poderão ser realizados em uma das seguintes modalidades:

a) **Carta de Fiança Bancária**, conforme minuta constante do Edital:

No caso de **Carta de Fiança Bancária**, esta deverá ser a critério da licitante, fornecida por um banco localizado no Brasil, pelo prazo da duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, devendo a **CONTRATADA** providenciar sua prorrogação, por toda a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, independente de notificação da **CESAN**, sob pena de rescisão contratual ressalvado os casos em que a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** for inferior ao prazo acima estipulado, quando deverá a caução ser feita pelo prazo contratual.

Além disso, a **Carta de Fiança** deverá ser devidamente registrada em cartório de registro de títulos e documentos, conforme determinada na Lei nº 6.015/73 e deverá vir acompanhada de: cópia autenticada do estatuto social do banco; cópia autenticada da ata da assembleia que elegeu a última diretoria do banco; cópia autenticada do instrumento de procuração, em se tratando de procurador do banco e reconhecimento de firmas das assinaturas constantes da carta de fiança. E conter expressamente renúncia aos benefícios referidos nos Art. 366, 827, 835, 837 e 838 do Código Civil.

b) **Seguro-Garantia**:

No caso da opção pelo **Seguro-Garantia**, o mesmo será feito mediante entrega da competente apólice emitida por entidade em funcionamento no País, e em nome da **CESAN**, cobrindo o risco de quebra do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, pelo prazo da duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, devendo a **CONTRATADA** providenciar sua prorrogação, por toda a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, independente de notificação da **CESAN**, sob pena de rescisão contratual.

A apólice deverá indicar a **CESAN** como beneficiária e que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA** no instrumento contratual, inclusive as de natureza trabalhista e/ou previdenciária, até o valor da garantia fixada na apólice.

Conter cláusula adicional, que possua abrangência sobre as ações trabalhistas e previdenciárias, até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato.

Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da **CESAN**.

c) Caução em dinheiro:

No caso de opção por **Caução em dinheiro**, o interessado deverá obrigatoriamente efetuar o depósito no **BANESTES**, pelo interessado, em conta de caução vinculada a **CESAN**.

- 11.6 A garantia prestada pela licitante vencedora lhe será restituída ou liberada após o recebimento definitivo do(s) serviço(s).
- 11.7 A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do RLC e legislação em vigor. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**. A inadimplência do contratado ou do subcontratado com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere a **CESAN** a responsabilidade sobre o seu pagamento, nem poderá onerar objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** ou restringir a regularização e o uso das edificações, inclusive perante o registro de imóveis.
- 11.8 Não serão exigidos seguros, exceto os obrigatórios por lei, ACT, CCT etc.

12. QUALIFICAÇÃO FISCAL, TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

12.1 QUALIFICAÇÃO FISCAL

12.1.1 Serão exigidas apenas as mencionadas no Edital.

12.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.2.1 Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES.

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

As comprovações deverão atestar a execução de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, monitoramento de serviços e indicadores de execução. Não serão aceitos atestados de serviços de segurança, recepção, portaria e/ou somente terceirização de mão-de-obra.

Não serão aceitos atestados técnicos de execução de obras e/ou serviços contratados pela **CESAN** fornecidos por terceiros por motivo de subcontratações e/ou sub-rogações não formalizadas e/ou aprovadas pela **CESAN**. Nos demais casos, a **CESAN** poderá diligenciar para a obtenção de esclarecimentos e ratificações junto aos órgãos e entidades expedidoras do atestado.

- 12.2.2 Declaração de que a vencedora da licitação possui ou possuirá condições mínimas de atender ao descritivo técnico da infraestrutura e segurança integrada com as aplicações da **CESAN**, para a execução dos serviços objeto dessa licitação, devendo comprovar o atendimento até o prazo final de mobilização previsto no item 5.1.1.
- 12.2.3 Certificado de registro da empresa proponente expedido pelo Conselho Regional de Administração – CRA.
- 12.2.4 Declaração de que disponibilizará em seu quadro permanente profissionais devidamente inscritos e regulares perante o CRA os quais se responsabilizarão pela execução dos trabalhos.
- 12.2.5 **Termo de Compromisso** do profissional indicado nos itens acima, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, do Edital.
- 12.2.6 Prova de regularização dos profissionais referidos nos itens acima junto ao CRA, através de Certidão comprovando sua inscrição anual com o Órgão.
- 12.2.7 Declaração de vinculação ou compromisso futuro do responsável técnico com a licitante.
 - 12.2.7.1 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 de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, 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.

12.3 **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- 12.3.1 Balanço Patrimonial na forma da lei, do último exercício social exigível, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, contendo os respectivos termos de abertura e encerramento, devidamente submetidos à autenticação no órgão competente do registro do comércio.
 - 12.3.1.1 As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital – ECD por meio de recibo de entrega junto à Receita Federal do Brasil. Igualmente, deverão apresentar o Balanço Patrimonial do último exercício social exigível.
 - 12.3.1.2 As empresas recém-constituídas, cujo Balanço Patrimonial ainda não seja exigível, deverão apresentar o Balanço de Abertura, contendo carimbo e assinatura do representante legal da empresa e do contador.
 - 12.3.1.3 As empresas que estiveram inativas no ano anterior, deverão apresentar cópia da declaração de inatividade entregue à Receita Federal, apresentando o último balanço patrimonial que antecede à condição de inatividade.

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

- 12.3.2 A comprovação da boa situação financeira do **LICITANTE** será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado igual ou maior que 1(um), em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

- 12.3.2.1 As empresas que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira menor que 01 (um), deverão comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta.

- 12.3.3 Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial ou Extrajudicial, de acordo com a Lei Federal nº 11.101/2005 e suas alterações, expedida pelo distribuidor ou distribuidores judiciais da sede da pessoa jurídica, com data de expedição não superior a 60 (sessenta) dias antes da data de abertura das propostas.

- 12.3.3.1 Será permitida a participação de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que apresentado o devido Plano de Recuperação, já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira, inclusive, pelo atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeiras estabelecidos no edital.

- 12.3.4 A licitante deve apresentar certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório.

- 12.3.5 Declaração da licitante comprovando o fiel cumprimento das recomendações determinadas pelo art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, isto é, que não utiliza trabalho de menores de 18 (dezoito) anos na execução de serviços perigosos ou insalubres, nem de menores de 16 (dezesseis) anos para trabalho de qualquer natureza.

13. ADITIVOS E RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 13.1 A celebração de termos aditivos a este **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será permitida nas hipóteses e condições previstas no RLC.

- 13.2 Da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro

- I. Sempre que atendidas as condições do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.
- II. Os casos omissos serão objeto de análise acurada e criteriosa, lastreada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo para apurar o caso concreto.

14. SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

14.1 A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, desde que dentro do escopo contratado, atualizado nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do RLC.

14.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.

14.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual.

14.3 Na hipótese de supressão de obras, serviços ou bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local da execução, estes devem ser ressarcidos pela **CESAN** pelos custos de aquisição regularmente comprovados.

14.3.1 O ressarcimento será devido somente para os materiais que tenham sido adquiridos com autorização expressa da fiscalização da **CESAN** e estejam em quantitativos compatíveis com a fase de execução objeto de alteração.

15. PREÇOS

15.1 O valor estimado para a execução dos **SERVIÇOS** será **sigiloso**, observadas as condições previstas no Art. 34, da Lei nº 13.303/2016.

15.2 O orçamento foi obtido com base em pesquisa de mercado.

15.3 Os valores anuais de diárias serão utilizados por demanda da **CESAN** e a mesma não se obriga a utilizar o valor total, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer direito sobre esses.

15.4 Na formulação das propostas, não serão aceitos preços unitários superiores aos orçados pela **CESAN**.

Nos preços unitários e totais de cada **SERVIÇO** proposto estão incluídos:

1. Materiais de consumo e agência (grampeadores, grampos, canetas, copos descartáveis, produtos de limpeza e higiene etc).
2. Mão-de-obra especializada ou não.
3. Transportes e deslocamentos em geral.
4. Teste dos serviços executados, conforme normas da ABNT.
5. Limpeza, varredura e lavagem dos locais de trabalho.
6. Seguros em geral.
7. Equipamentos e ferramentas necessários.
8. Encargos sociais, inclusive os complementares, tais como: uniforme, equipamentos de proteção individual, vale transporte, alimentação conforme legislação, demais obrigações previstas em acordo coletivo vigente e despesas fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, taxa de aprovação, licenciamento e liberação de serviços resultantes da execução dos **SERVIÇOS**;
9. Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;

10. **BDI composto de:**

- Administração central;
- Impostos previstos por lei;
- Lucro.

OBSERVAÇÕES:

- ⇒ Na Composição de Custos deverão estar relacionados todos os insumos necessários à execução dos **SERVIÇOS**, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.
- ⇒ Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.
- ⇒ Os preços propostos pelos licitantes incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.**

16 UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA CONFORME DECRETO ESTADUAL 4251-R/20189 E LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879 DE 26/12/2017

- 16.1 Na execução dos Serviços, a **CONTRATADA** estará sujeita ao disposto no Decreto Estadual 4251-R/2018 que regulamenta a Lei Complementar Estadual de nº 879 DE 26/12/2017, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências”.

17 FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 17.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA COMERCIAL (A-GCO)**, através da **DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO COMERCIAL – A-DAC**, e através dos Gestores e equipes técnicas dos Polos onde serão executados os serviços da **CESAN**.
- 17.2 Durante a execução dos **SERVIÇOS** a **CESAN** fiscalizará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os art. 166 e seguintes do RLC, as prescrições técnicas da **CESAN**, normas técnicas vigentes, bem como os critérios estabelecidos nas normas **INS.004.01.2016 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** e **ADM.050.00.2023 - NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DO TRABALHO DAS CONTRATADAS**, constantes do **ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES**, do Edital.
- 17.3 Os **SERVIÇOS** estarão sujeitos à irrestrita fiscalização por parte da **CESAN**, que a efetivará diretamente ou através de terceiros, para tanto devidamente credenciados, a fim de:
- 17.3.1 Exigir que a **CONTRATADA** execute os trabalhos em estrita observância ao contido na sua proposta e no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
 - 17.3.2 Efetuar as medições mensais dos **SERVIÇOS** executados pela **CONTRATADA** desde que sejam perfeitamente atendidas todas as exigências deste **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
 - 17.3.3 Recusar e/ou sustar os **SERVIÇOS** que estiverem em desacordo com a proposta, as normas, ou com a melhor técnica consagrada pelo uso, a seu critério exclusivo e ordenar que sejam refeitos sem ônus para a **CESAN**.

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

- 17.3.4 Determinar a prioridade dos serviços, definindo e autorizando suas etapas, e controlando as condições de trabalho.
- 17.3.5 Propor, à AUTORIDADE COMPETENTE, a aplicação de sanções, pelo não cumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais.
- 17.3.6 Dar assistência permanente à **CONTRATADA** na condução dos trabalhos, verificando-os, aprovando-os ou glosando-os, no que estiverem em desacordo com o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, com o Edital, com seus anexos, e com sua proposta, e ainda, com as especificações fornecidas pela **CESAN**.
- 17.3.7 Decidir, dentro dos limites de suas atribuições, as questões que forem levantadas em campo.
- 17.3.8 Elaborar relatório comunicando as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

18 OBRIGAÇÕES DA CESAN

- 18.1 Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
- 18.2 Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 18.3 Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 18.4 Dirimir dúvidas, quando necessário.
- 18.5 Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos **SERVIÇOS** apresentados pela **CONTRATADA**.
- 18.6 Permitir o livre acesso dos empregados e prepostos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, para execução dos **SERVIÇOS** inerentes ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, respeitados os critérios de sigilo aplicáveis.
- 18.7 Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 18.8 Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o contrato.
- 18.9 Acompanhar, fiscalizar e orientar a **CONTRATADA**, no que diz respeito ao cumprimento do **DECRETO 4251-R/2018**, quando for o caso.

19 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 19.1 Executar os **SERVIÇOS** para a **CESAN**, obedecendo ao edital de licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN** no decorrer da execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.

- 19.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA** deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
- 19.3 Manter durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, todas as condições de habilitação e classificação exigidas no Edital.
- 19.4 Não contratar ex-empregado da **CESAN** que tenha sido demitido antes do decurso de prazo de 18 (dezoito meses), contados a partir da demissão, conforme previsto na Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017.
- 19.5 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado. Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.
- 19.6 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos **SERVIÇOS** conforme **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 19.7 A **CONTRATADA** deverá apresentar em até **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS** ou assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, a **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE** exigida no **subitem 19.6** acima, devidamente assinada.
- 19.8 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 19.9 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 19.10 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
- 19.11 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 19.12 Responsabilizar-se pelos sinistros envolvendo seus veículos durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 19.13 Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos **SERVIÇOS**, refazendo às suas expensas os **SERVIÇOS** não aceitos pela Fiscalização.
- 19.14 Cumprir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.
- 19.15 Após a realização dos **SERVIÇOS** os locais deverão ser entregues limpos e desimpedidos de todo entulho e materiais excedentes. Os custos relativos a esses **SERVIÇOS** deverão estar inclusos nos preços unitários e totais dos serviços precedentes.
- 19.16 O responsável pela coordenação dos **SERVIÇOS** deverá estar de posse de telefone celular, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 19.17 Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de autos de infração à legislação de meio ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades

afetas a esse **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretratável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de notificação para pronto pagamento no valor correspondente.

- 19.18 Fornecer, em caso de aditamento do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, reforço da garantia contratual.
- 19.19 Deverá apresentar no ato da entrega do segundo faturamento e assim sucessivamente até o último, comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relativos ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação do pagamento vinculada à apresentação dos citados documentos, devidamente autenticados, cabendo a Fiscalização do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** e a Gerência Financeira e Contábil da **CESAN** conferir estes documentos.
- 19.20 A documentação acima referida deverá vir acompanhada de **Relatório de Comprovação de Adimplência de Encargos – RECAE** e de **declaração da CONTRATADA** (conforme modelo constante no **ANEXO VIII do Edital**) sob as penas da lei, de que adimpliu todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais no período.
- 19.21 Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos **SERVIÇOS**, a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
- 19.22 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a **CESAN** for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, que violarem direitos de terceiros.
- 19.23 Até o fim do período de mobilização, após emissão da OIS, a **CONTRATADA** deverá entregar ao fiscal do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, por meio eletrônico (arquivos com tamanho máximo de 3,0 MB, no formato PDF, com resolução máxima de 300 dpi, formatação A4 e nomeados de acordo com o tipo do documento), as seguintes informações e documentos inerentes à mão-de-obra alocada no objeto da licitação:
- Relação nominal de todos os empregados alocados na obra/serviço, cópia da CTPS ou contrato de trabalho (contendo, no mínimo, a folha de qualificação civil, a folha onde se encontra a assinatura e a fotografia do empregado e a folha onde se encontra registrado o contrato de trabalho e suas eventuais alterações com a indicação precisa da função ocupada).
 - Documentação referente às regras básicas de segurança e medicina do trabalho (PPRA; LTCAT; PCMSO; PCMAT; Relação dos EPI's por cargo ou função; ASO's; treinamentos, ficha de entrega de EPI's; ordem de serviço de segurança e medicina; plano de segurança do trabalho; relação nominal de todos os empregados e suas respectivas funções; relação nominal dos cipeiros, titulares e suplentes ou aqueles designados; relação nominal, cargo e currículo dos profissionais pertencentes ao SESMT ou designado, etc.). Durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** devem ser fornecidas as atualizações destes documentos, conforme previsto nas legislações específicas.
 - Apresentar, em caso de rescisão contratual do empregado, na medição seguinte à demissão, os PPP's (perfis profissiográficos previdenciários) e ao final da obra ou serviço, os PPP's de todos os empregados.
- 19.24 Fornecer mensalmente, em meio eletrônico (arquivos com tamanho máximo de 3,0 MB, no formato PDF, com resolução máxima de 300 dpi, formatação A4 e nomeados de acordo com o tipo do documento), os seguintes documentos:

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

- a) Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela **CESAN** - GFIP/RE, 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.
 - b) Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP.
 - c) Registro do cartão ponto e os demonstrativos de pagamento de remuneração (salários, férias, abonos, 13º, cláusulas convencionais, etc.), vale transporte e vale refeição de todos os empregados alocados.
- 19.25 Comprometer-se a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas em vigor no País, cumprir as normas regulamentares e administrativas aplicáveis à segurança, higiene e medicina do trabalho.
- 19.26 Suprir seus empregados com uniformes condizentes com a atividade a ser desempenhada, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem custo para o empregado, bem como todos os materiais e adquirir equipamentos de proteção individual e coletivo adequado ao risco de cada atividade, orientando, treinando sobre o uso adequado, guarda e conservação, substituindo imediatamente, quando danificado ou extraviado e exigir seu uso.

20 **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 20.1 As seguintes sanções poderão ser aplicadas aos **LICITANTES** que participarem do certame ou aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a **CESAN** pelo infrator:
- 20.1.1 Advertência, quando ocorrer:
 - a) Descumprimento das obrigações editalícias ou contratuais que não acarretem prejuízos para a **CESAN**;
 - b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos aos serviços, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.
 - 20.1.2 Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:
 - a) 2% (dois por cento) por hora de indisponibilidade dos serviços, calculados sobre o valor correspondente à parte inadimplente, caso devidamente justificado pela **CONTRATADA** e acatado pela **CESAN** a aplicação poderá se dar a partir da terceira hora;
 - b) 10% (dez por cento) a incidir sobre a parcela inadimplente do serviço, em caso de atraso superior em 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial de mobilização, sem prejuízo da aplicação do subitem anterior;
 - c) 5% (cinco por cento) do valor do objeto licitado:
 - c.1 Em decorrência da interposição de impugnações e/ou recursos meramente procrastinatórios;
 - c.2 Em caso de recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, aceitar ou retirar o instrumento equivalente nos prazos previstos no Edital;
 - c.3 Pela não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado do **LICITANTE**;
 - c.4 No caso de atraso na entrega da garantia contratual.

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

- d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa parcial na execução do objeto, ou rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, calculado sobre a parte inadimplente;
- e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, pela inexecução total do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

20.1.2.1. As sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e” do subitem 20.1.2, serão início de indenização caso haja prejuízos maiores pelo descumprimento contratual conforme artigo 416 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).

20.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, por prazo não superior a **2 (dois) anos**, quando ocorrer:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Atraso na entrega dos documentos, sem as justificativas aceitas pelo Pregoeiro, ou na hipótese de apresentação destes em desacordo com as especificações previstas nos termos do Edital, que, para todos os efeitos, será considerada como não entregue;
- c) Retirada da proposta, sem justificativas aceitas pelo Pregoeiro;
- d) Recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, dentro dos prazos estabelecidos pela **CESAN**;
- e) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- f) Atraso injustificado na execução dos serviços, contrariando o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- g) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- h) Irregularidades que ensejem a frustração da licitação ou a rescisão contratual;
- i) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- j) Prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação ou prejudicar a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- k) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para licitar e contratar com a **CESAN**;
- l) Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo a **CESAN**.

20.1.4 **As sanções previstas nos subitens 20.1.1 e 20.1.3**, poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.

20.2 A multa será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:

- a) Mediante quitação do valor da penalidade por parte da **CONTRATADA** em prazo a ser determinado pela autoridade competente;
- b) Mediante desconto no valor da garantia depositada para o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- c) Mediante desconto no valor das parcelas devidas à **CONTRATADA**;
- d) Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

20.3 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução, se dia de expediente normal na **CESAN**, ou no primeiro dia útil seguinte.

20.4 Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

- a) O atraso não superior a 5 (cinco) dias; e
- b) A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.
- 20.5 A Multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o art. 177 do RLC.
- 20.6 Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverá ser rescindido, exceto se houver interesse justificado da **CESAN** em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.
- 20.7 A sanção pecuniária prevista na alínea “d” do **subitem 20.1.2** não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.
- 20.8 A **CONTRATADA** que subcontrate, total ou parcialmente, o objeto contratado, associe-se com outrem, ceda ou transfira, total ou parcialmente, o objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, bem assim realize a sua fusão, cisão ou incorporação, em todos os casos sem que ocorra a prévia e expressa autorização da **CESAN**, formalizada por termo aditivo ao contratado, associe-se com outrem, ceda ou transfira, total ou parcialmente, o objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUA**, sofrerá a rescisão contratual e a aplicação da penalidade de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 20.9 As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que sejam assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.
- 20.10 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 20.11 Na aplicação do conceito “Insuficiente” por 3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, deverá ser aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor do somatório das Notas Fiscais correspondente aos períodos que a **CONTRATADA** obteve conceito Insuficiente (vide **ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** e que resultou na aplicação desta penalidade.
- 20.12 Em conformidade com o disposto no art. 182, do Regulamento de Licitações da **CESAN**, estendem-se os efeitos da sanção de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a **CESAN** às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos celebrados ou licitações realizadas, enquadre-se em um dos incisos do referido artigo.
- 20.13 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, será objeto de imediata apuração, observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

ANEXO II – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

CONTRATO Nº
REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

**CONTRATO DE EXECUÇÃO DE
SERVIÇOS, SOB O REGIME
EMPREITADA POR PREÇO
UNITÁRIO, QUE ENTRE SI FAZEM A
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE
DE SANEAMENTO - CESAN E A
EMPRESA.....**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na **Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Ed. BEMGE, Centro, Vitória, ES**, inscrita no **C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47**, doravante designada **CESAN**, neste ato representada pelo e pelo, respectivamente, o(a)s Sr(a)s e, e a empresa, sediada inscrita no **CNPJ sob o nº**, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr(a) (qualificação), firmam o presente **CONTRATO**, instruído no **processo administrativo nº 2023.001730**, cujo resultado foi aprovado pela Diretoria da **CESAN** em sua reunião nº, de e homologado pelo Conselho de Administração da **CESAN**, através de **Deliberação nº**, de, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 01**, do Código de Conduta e Integridade da **CESAN** e da Política de Transações com Partes Relacionadas, disponíveis no site www.CESAN.com.br, da Lei Federal nº 8.078/1990, da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, da Lei Federal nº 12.846/2013, do Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013, da Lei Complementar Estadual de nº 879/2017, da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais e as seguintes cláusulas:

1 CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO** a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.**
- 1.2 Na execução dos serviços a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.**
- 1.3 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais passam a integrá-lo como se nele transcritos:

- a) PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023 e seus anexos;
- b) PROPOSTA COMERCIAL da CONTRATADA, datada de e seus anexos.

2 CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação estão especificados no **item 4 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇOS E REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1 O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de R\$ _____ (_____) referenciado ao mês/.....
- 3.2 A **CESAN** pagará, pelos **SERVIÇOS** contratados e executados, o preço integrante da proposta aprovada, ressalvada a incidência de reajustamento e a ocorrência de imprevistos, conforme RLC e Lei 13.303/2016, observadas as disposições contidas no **item 15 do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.
- 3.3 Os preços propostos incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS**, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos no Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial**.
- 3.4 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do **CONTRATO**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 3.5 Os **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO** serão executados de forma indireta, pelo **REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**.

4 CLÁUSULA QUARTA – PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1 O **prazo de vigência** do **CONTRATO** e o **LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS** estão discriminados no **item 5 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

5 CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS

- 5.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do **CONTRATO**, até o início da data de eficácia estabelecida no item 5 do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**, no valor de R\$ (.....), na modalidade de
- 5.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO** readequada ao preço e prazo contratual atualizado.
- 5.3 A **garantia contratual** deve ser cumprida, se prevista e na forma apresentada no **item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.
- 5.4 A **CONTRATADA** deverá apresentar a **apólice de seguro**, se prevista e na forma apresentada no **item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

6 CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO OBJETO

- 6.1 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, apresentado pela **CONTRATADA** e aprovado pela **CESAN**, constitui-se parte integrante deste instrumento.
- 6.2 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** deverá ser ajustado ao efetivo início dos **SERVIÇOS**.
- 6.3 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, além de expressar a programação das atividades e o correspondente desembolso mensal do presente instrumento.
- 6.4 A **CONTRATADA** deverá manter as entregas de cada etapa, estabelecidas no **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, sujeitando-se a penalidades a título de multa, incidente no percentual não realizado de cada etapa, conforme na **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**.
- 6.5 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** deverá representar todas as **ATIVIDADES** da planilha orçamentária, com grau de detalhamento compatível com o planejamento de execução da **CONTRATADA**.
- 6.6 Além das obrigações descritas na **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** deste **CONTRATO**, compete à **CONTRATADA** cumprir fielmente os prazos de término de cada etapa, de acordo com o seu **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**.
- 6.7 A **CESAN** poderá, respeitadas outras condições contratuais, tendo presente o seu fluxo/disponibilidade de caixa, acelerar ou desacelerar o cumprimento **DO CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS**.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) E FORMA DE PAGAMENTO

- 7.1 Conforme **item 9** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**

8 CLÁUSULA OITAVA – FÓRMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 8.1 Conforme **item 10** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.
- 8.2 Somente ocorrerá o reajuste para as parcelas que ultrapassem o período mencionado e caso o adimplemento da obrigação das parcelas a realizar não estejam atrasadas por culpa da **CONTRATADA** conforme **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** aprovado pela fiscalização da **CESAN**.
- 8.3 Em caso de atraso na execução dos serviços atribuível à **CONTRATADA**, os **PREÇOS** contratuais serão reajustados pela fórmula estabelecida no **item 10** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**, obedecendo-se os seguintes critérios:
- 8.3.1 Se os índices aumentarem, prevalecerão aqueles vigentes nas datas em que as etapas dos serviços seriam realizadas de conformidade com o programado no **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**;
- 8.3.2 Se os índices diminuïrem prevalecerão aqueles vigentes nas datas em que os serviços forem executados.
- 8.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a **CESAN** pagará à **CONTRATADA** a importância calculada pelo índice anual vigente, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

- 8.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição, mediante aditamento do Contrato, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 8.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

9 CLÁUSULA NONA – DIREÇÃO TÉCNICA E PESSOAL DA CONTRATADA

- 9.1 A direção técnica e administrativa dos **SERVIÇOS**, objeto deste **CONTRATO**, cabe à **CONTRATADA**, a qual responderá, na forma da lei, por qualquer imperfeição porventura constatada na sua execução.
- 9.2 A omissão ainda que eventual da fiscalização, no desempenho de suas atribuições, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela perfeita execução dos serviços contratados.
- 9.3 A **CONTRATADA** será representada pelo “responsável técnico” indicado na proposta, o qual dirigirá os trabalhos e a representará legalmente, com amplos poderes para decidir, em seu nome, nos assuntos relativos aos **SERVIÇOS** contratados.
- 9.3.1 No caso de eventual e comprovada necessidade de substituição de membro(s) da equipe técnica, indicada para execução dos **SERVIÇOS**, em se tratando de responsável(is) técnico(s), o(s) nome(s) e os dados demonstrativos da respectiva capacitação técnica de seu(s) substituto(s) deverão ser, tempestivamente, submetidos à análise e aprovação do gestor do **CONTRATO** da **CESAN**.
- 9.3.2 A capacitação técnica do substituto será analisada e pontuada de acordo com os critérios estabelecidos no Edital da licitação que originou este **CONTRATO**, e deverá ser, no mínimo, igual à do substituído.

10 CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

- 10.1 Conforme item 18 do **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 Conforme item 19 do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

12 CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA – FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 12.1 A **fiscalização** dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA COMERCIAL (A-GCO)**, através da **DIVISÃO DE DEMANDAS COMERCIAIS (A-DDE)**, e através dos Gestores e equipes técnicas dos Polos onde serão executados os serviços da **CESAN**.
- 12.2 As demais cláusulas referentes a fiscalização se encontram no **item 17 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 13.1 As **Sanções Administrativas** se encontram disciplinadas no **item 20 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

- 14.1 A inexecução, total ou parcial, deste **CONTRATO** dará ensejo a sua rescisão e acarretará as consequências previstas na Lei 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações da **CESAN**.
- 14.2 Sem prejuízo de outras sanções constituem motivos para rescisão deste **CONTRATO**, pela **CESAN**:
- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;
 - b) O não cumprimento de prazos;
 - c) O não cumprimento das condições técnicas constantes das especificações e dos projetos;
 - d) O cumprimento irregular das especificações, projetos ou prazos, o atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS** ou do fornecimento, a paralisação, a paralisação do fornecimento ou dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
 - e) A lentidão na execução dos **SERVIÇOS**, que leve a **CESAN** a presumir sua não conclusão no prazo contratual;
 - f) O atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS**;
 - g) A paralisação dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
 - h) A subcontratação total dos **SERVIÇOS** e cessão ou transferência total ou parcial deste **CONTRATO**;
 - i) A subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, sem a prévia e expressa autorização da **CESAN**;
 - j) A associação do contratado com outrem, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitida neste **CONTRATO** ou no Edital que originou o mesmo;
 - k) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
 - l) A dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
 - m) A alteração societária que modifique a finalidade ou a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CESAN**, inviabilize ou prejudique a execução deste **CONTRATO**;
 - n) O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos, que caracterizem a insolvência da **CONTRATADA**;
 - o) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
 - p) O descumprimento das determinações emanadas da fiscalização, assim como as de seus superiores;
 - q) O cometimento reiterado de faltas na execução dos **SERVIÇOS**;
 - r) Quebra de sigilo sobre as informações e documentos recebidos da **CESAN** para a execução dos serviços contratados, bem como sobre os desenvolvidos pela **CONTRATADA**, por força do **CONTRATO**;
 - s) Razões de interesse público;
 - t) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**;
 - u) Quando a **CONTRATADA** não apresentar a **apólice de Seguro**, conforme e quando estabelecido no **item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**;
 - v) O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
 - w) A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da **CESAN**, direta ou indiretamente;

- x) O não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada.
- 14.3 Constituem motivos para rescisão deste **CONTRATO** pela **CONTRATADA**:
- a) A não liberação, por parte da **CESAN**, de área, local ou objeto para execução dos **SERVIÇOS** ou fornecimentos, nos prazos contratuais;
 - b) A suspensão de sua execução, por ordem escrita da **CESAN**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
 - c) O atraso superior a 90 (noventa) dias nos pagamentos devidos pela **CESAN** relativos aos serviços já recebidos e faturados, salvo nas hipóteses de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado neste caso, à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
 - d) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**.
- 14.4 Nos casos relacionados nas alíneas de “a” a “c” do **subitem 14.3** a **CONTRATADA** será ressarcida dos prejuízos até então sofridos, desde que regularmente comprovados, tendo, ainda, direito a:
- a) Devolução da garantia prestada;
 - b) Pagamento dos serviços que executou, desde que aceitos, até a data da rescisão do **CONTRATO**, porventura ainda não pagos.
- 14.5 A rescisão do **CONTRATO**, efetivada pela **CESAN**, com base no ajuste constante nas alíneas de “a” a “q” do **subitem 14.2**, acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** e na lei:
- a) Assunção imediata, pela **CESAN**, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, no estado e no local em que se encontram, por ato próprio seu;
 - b) Ocupação e utilização, pela **CESAN**, do local, instalações, equipamentos, materiais e pessoal empregado na execução dos serviços, indispensáveis à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente à **CONTRATADA**, mediante avaliação prévia da **CESAN**;
 - c) Execução, imediata, da garantia contratual constituída para se ressarcir de danos, inclusive multas aplicadas;
 - d) Retenção dos créditos decorrentes deste **CONTRATO**, até o limite dos prejuízos causados pela **CONTRATADA**.
- 14.6 A rescisão do **CONTRATO** por qualquer das partes não impedirá que a **CESAN** dê continuidade à execução dos **SERVIÇOS**, mediante contratação de terceiros.
- 14.7 A rescisão fundamentada por razões de interesse público ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à **CONTRATADA** o direito a liberação da garantia contratual e ao recebimento do(s) valor (es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos.
- 14.8 Ocorrendo a rescisão do Contrato, a **CESAN** constituirá "Comissão" para arrolamento da situação dos serviços, no momento da sua paralisação e concederá prazo corrido de 48 (quarenta e oito) horas, para que a **CONTRATADA** indique seu representante.

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

- 14.8.1 Vencido o prazo e não indicando a **CONTRATADA** o seu representante ou não comparecendo o indicado para execução dos trabalhos, a "Comissão" fará o respectivo arrolamento.
- 14.8.2 Em quaisquer das hipóteses as partes declaram aceitar incondicionalmente o relatório de arrolamento feito.
- 14.9 Caso não convenha a **CESAN** exercer o direito de rescindir o Contrato, quando a ação ou omissão da **CONTRATADA** justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, sustando o pagamento de faturas pendentes e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a **CONTRATADA** cumpra integralmente a condição contratual infringida.
- 14.9.1 Na hipótese de ocorrer acréscimos nos preços dos **SERVIÇOS**, em consequência da adoção das medidas mencionadas neste item, correrão os mesmos por conta da **CONTRATADA** e o respectivo valor poderá ser descontado dos seus créditos ou da garantia constituída.
- 15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ADITIVOS E RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO.**
- 15.1 Conforme item 13 do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.
- 16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**
- 16.1 Após a conclusão dos **SERVIÇOS**, quando for o caso, a **CONTRATADA**, mediante requerimento à **CESAN**, poderá solicitar o recebimento dos mesmos.
- 16.2 A **CONTRATADA** fica obrigada a refazer, reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas pela fiscalização.
- 17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – SUPRESSÕES OU ACRESCIMOS**
- 17.1 Conforme item 14 do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.
- 18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 18.1 A **CONTRATADA** se sujeita integralmente aos termos do presente **CONTRATO**.
- 18.2 Os casos omissos neste **CONTRATO** serão resolvidos pelas Leis 13.303/2016, o RLC e demais legislações pertinentes.
- 18.3 A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando ocorrer alteração do endereço comercial, telefones, e-mail, com vistas a possibilitar eventual recebimento de correspondências, comunicados, notificações dentre outros.
- 18.3.1 O descumprimento deste item por parte da **CONTRATADA** implicará na presunção da efetividade da comunicação e consequente aceitação, sem qualquer objeção, das determinações emanadas pela **CESAN**, relacionadas com a execução do objeto contratual.

- 18.4 Os documentos discriminados neste **CONTRATO** e os que vierem a ser emitidos pelas partes, em razão deste, o integrarão para todos os fins de direito, independente de transcrição e lhe são anexos.
- 18.5 Compete a **CESAN** dirimir divergência, de qualquer natureza, havida entre os documentos integrantes deste Instrumento.
- 18.6 As partes considerarão completamente cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **CESAN**.
- 18.6.1 Se qualquer das partes relevar alguma eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas, para o cometimento de outras.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PROTEÇÃO DE DADOS

- 19.1 A **CESAN** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:
- O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º e/ou 11º da Lei nº 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
 - O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do **CONTRATO** e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito;
 - Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da **CESAN**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste **CONTRATO**, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
 - Eventualmente, as partes podem ajustar que a **CESAN** será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;
 - Encerrada a vigência do **CONTRATO** ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida determinada pela **CESAN**, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da **LGPD**.
- 19.2 A **CONTRATADA** cooperará com a **CESAN** no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na **LGPD** e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.
- 19.3 A **CONTRATADA** compromete-se a tomar medidas de segurança técnica e organizacional, levando em conta os custos de implementação, contra o tratamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais, contra perda ou destruição acidental de dados pessoais e conseqüentemente danos. A **CONTRATADA** reembolsará quaisquer perdas, custos, despesas, danos ou passivos sofridos pela **CESAN** em resultado de qualquer infração contratual ou passivos sofridos pelo não

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

cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei 13.709/2018 (**LGPD**), Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e nas demais Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

- 19.4 A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante ou de clientes da **CESAN**, exceto de acordo com instruções documentadas da **CESAN** ou conforme exigido pela **LGPD** e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
- 19.5 A **CONTRATADA** garantirá a colaboração com a **CESAN** para os casos em que houver a necessidade de informar sobre o tratamento de dados pessoais.
- 19.6 Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste **CONTRATO**, no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da **CESAN** e também de acordo com a Lei 13.709/2018.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

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

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam digitalmente o presente instrumento com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-BRASIL (art. 10, parágrafo 1º da MP 2200-2/2001), na presença das testemunhas abaixo.

Vitória, ES, considera-se assinado o presente instrumento na data da última assinatura digital lançada pelas partes.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....
CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....
CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA
CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS

1ª:

2ª:



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

ANEXO III - PROPOSTA COMERCIAL

LOCAL, DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

Apresentamos a V.Sas. nossa proposta para execução dos serviços objeto da licitação acima referenciada, pelo valor de R\$ _____ (_____), para execução em _____ (_____) dias consecutivos, conforme **PLANILHA DE PREÇOS** anexa.

Declaramos que em nossa proposta estão incluídas todas as despesas, inclusive aquelas relativas a taxas, tributos, encargos sociais, ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais, que possam influir direta ou indiretamente no custo de execução dos serviços, e, ainda, as despesas relativas à mobilização e desmobilização de pessoal (quando cabíveis), máquinas e equipamentos, sem que nos caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação a **CESAN**.

Na execução dos serviços, observaremos rigorosamente as especificações das normas técnicas brasileiras ou qualquer outra norma que garanta a qualidade igual ou superior, bem como as recomendações e instruções da fiscalização da **CESAN**, assumindo, desde já, a integral responsabilidade pela perfeita realização dos trabalhos, de conformidade com as especificações.

Informamos que o prazo de validade de nossa **PROPOSTA DE PREÇO** é de ____ (_____) dias corridos, a contar da data de sua apresentação (no mínimo 90 dias).

Caso nos seja adjudicado o objeto da presente licitação, nos comprometemos a assinar o instrumento contratual no prazo determinado no documento de convocação, indicando para esse fim o Sr. _____, Carteira de Identidade nº. _____ expedida em ____/____/____, Órgão Expedidor _____, e CPF nº _____, como representante desta Empresa, Telefone: (____) e E-mail: _____. Informamos também que a modalidade de garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO será _____ (carta de fiança bancária, seguro-garantia ou caução em dinheiro).

Finalizando, declaramos que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e nossa plena concordância com as condições estabelecidas no Edital da licitação e seus anexos.

LICITANTE/CNPJ

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL



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

ANEXO IV - PLANILHA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

DATA DA PROPOSTA:/...../..... VAL. PROPOSTA: 90 DIAS	CONDIÇÕES PAGAMENTO : 30 DIAS TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO	REAJUSTÁVEL : NÃO FRETE : CIF ALÍQUOTA IPI : 0,00
---	--	---

CNPJ PROPONENTE:	RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE:	DADOS BANCÁRIOS DA PROPONENTE: (BANCO/AGÊNCIA/CONTA CORRENTE)	LOTE 01
------------------	-----------------------------	--	----------------

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	UN.	QTD.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
001	8379000017	POSICAO DE ATENDIMENTO 06 (SEIS) HORAS	UNM	1500		
002	8379000016	POSICAO DE ATENDIMENTO 08 (SEIS) HORAS - ininterrupta	UNM	630		
003	8378000247	POSICAO DE ATENDIMENTO 08 (OITO) HORAS - com intervalo	UNM	480		
004	8378000244	ANALISTA DE ATENDIMENTO	UNM	150		
005	8378000248	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	UNM	270		
006	8378000246	INFRAESTRUTURA DE POSTO DE ATENDIMENTO	UNM	2610		
007	8378000245	INFRAESTRUTURA DE AGÊNCIA DE ATENDIMENTO	UNM	1590		
008	8379000019	POSICAO DE ATENDIMENTO EVENTUAL	HRS	1200		
VALOR TOTAL:						

NOTAS:

1. **A quantidade informada no sistema do Banco do Brasil, em “DETALHES DO LOTE”, igual a (um), significa que a licitante deverá lançar o valor total de seu lance para cada lote constante deste ANEXO.**
2. **Os preços unitários e totais do(s) serviço(s) ofertado(s) deverá(ão) ser cotado(s) em reais com apenas 02 (duas) casas decimais. Havendo cotação de preços unitários e totais com mais de duas casas decimais, a CESAN procederá ao truncamento do(s) mesmo(s), mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.**

_____, _____ de _____ de _____

Identificação e Assinatura do representante legal da empresa



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

ANEXO V - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

OBJETO	MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento comercial personalizado	%	Mensal	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	
		Acumulado	3,33	6,67	10,00	13,33	16,67	20,00	23,33	26,67	30,00	33,33	36,67	40,00	43,33	46,67	50,00
		MÊS	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	%	Mensal	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33
		Acumulado	53,33	56,67	60,00	63,33	66,67	70,00	73,33	76,67	80,00	83,33	86,67	90,00	93,33	96,67	100,00

ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**1. DESCRIÇÃO DO OBJETO****CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO**

A prestação de serviço consiste no atendimento de solicitações de serviços, informações e reclamações, efetivadas pelos clientes da **CESAN** e/ou cidadãos buscando a solução, orientação, registro e encaminhamento para providências, conforme Normativos Comerciais e Resoluções da Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo - ARSP, pelas normas e procedimentos vigentes, bem como demais regulamentos emanados pelo poder concedente.

2. LOCAIS, HORÁRIOS E POSTOS DE TRABALHO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá manter durante a vigência do CONTRATO unidade física que poderá ser situada em qualquer município da Região da Grande Vitória. Esta condição deverá ser comprovada na assinatura do CONTRATO.

Os serviços serão prestados nas Agências de Atendimento da **CESAN** especificadas no **ANEXO A - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO** deste **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**. Exceto os serviços realizados pelas PA de Videoatendimento e Analistas de Atendimento, que poderão ser realizados nas dependências da contratada ou em local indicado ou autorizado pela **CESAN**, com toda a infraestrutura (hardware e software) necessária sob responsabilidade da CONTRATADA.

IMPORTANTE: O número de posições de atendimento não corresponde e não se confunde com a quantidade de pessoas/recursos a ser dimensionada para o atendimento das solicitações dos clientes, ou seja, uma PA ininterrupta não pode ficar vaga para intervalo de refeição, devendo ser coberta por outro agente.

As PA de 8 horas com intervalo de almoço, deverão cumprir carga horária de 8 horas efetivas de trabalho, distinguindo este do horário de funcionamento da agência de atendimento. Fora de horário de atendimento (primeiro nível) da agência o trabalho realizado será de suporte ao atendimento (segundo nível), conforme atribuições previstas para o agente de atendimento no item 8, podendo ainda ser realizado videoatendimento.

As PA de 6 horas preveem um intervalo de 15 minutos para descanso / refeição. A escala deverá ser definida pela CONTRATADA e apresentada para aprovação da CONTRATANTE para garantir que nenhum funcionário labore por um período superior a 4 horas sem realizar o intervalo de 15 minutos, conforme previsão legal.

A indicação do local de trabalho servirá para fins de vinculação às demandas e dimensionamento da equipe de cada agência, porém nos postos citados os serviços poderão ser prestados em todas as modalidades. As agências de atendimento deverão funcionar de forma ininterrupta em todos os dias úteis, exceto em feriados oficiais.

Na eventualidade da abertura ou fechamento de agências de atendimento, seja por deliberação da **CESAN** ou por determinação do Agente de Regulação dos Serviços ou do Poder Concedente, as partes deverão renegociar o dimensionamento previsto no **ANEXO A - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO** deste **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**.

Referente aos analistas de atendimento, a mobilização e desmobilização se dará mediante solicitação expressa da CESAN, conforme necessidade e interesse da **CESAN**, sem obrigatoriedade de execução deste item em toda duração do Contrato.

Referente às posições de atendimento eventuais, medidas por hora, caberá a **CONTRATADA** a responsabilidade de cumprir com o cronograma de eventos e visitas aos municípios, nos locais e horários definidos conforme a necessidade e interesse da **CESAN**, que avisará preferencialmente com antecedência de 15 dias, podendo ocorrer necessidades pontuais de atuação em caso de urgência, solicitados com até 24 horas de antecedência.

3. DIMENSIONAMENTO DE EQUIPE

Para o dimensionamento da equipe, o **CONTRATADO** deverá levar em consideração a quantidade de posições de trabalho de atendimento, dias e horários de atendimento e projeção de quantitativos de atendimentos e solicitações de serviços, históricos disponíveis nos **ANEXOS B - HISTÓRICO QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS** e **ANEXO C – HISTÓRICO QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO** deste **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**.

Durante a execução contratual poderá haver necessidade de alterar dias e horários de trabalho, seja por determinação dos órgãos Municipais ou Estaduais ou da própria **CESAN** com a finalidade de melhor atender as demandas dos clientes. Alterações neste sentido, que representem simples remanejamento de horário sem reduzir ou aumentar a carga horária originalmente contratada, serão comunicadas ao **CONTRATADO** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para promover os ajustes necessários.

O **CONTRATADO** deverá garantir a prestação dos serviços a todos os clientes, que entraram nas Agências dentro do horário de atendimento, mesmo após o horário convencional de funcionamento na Agência de Atendimento. Para tanto, deverá alinhar o dimensionamento necessário com o responsável da **CESAN**, adequando-se as demandas do local.

É de inteira e exclusiva responsabilidade do **CONTRATADO** controlar o ponto (presença) dos seus empregados e preenchimento das posições de trabalho dos postos constantes nas tabelas, nos dias e horários pré-estabelecidos, garantindo a prestação dos serviços de forma ininterrupta durante todo o horário de funcionamento das Agências de Atendimento **CESAN**, bem como os demais serviços. A jornada de trabalho dos empregados do **CONTRATADO** não poderá ultrapassar os limites legais.

O **CONTRATADO** deverá adotar medidas para garantir a prestação dos serviços em situações de contingência, como por exemplo, greve do transporte público. O **CONTRATADO** deverá promover a cobertura de empregados nos casos de faltas, férias, licenças e demais ocorrências que possam prejudicar a disponibilidade para a prestação dos serviços. A cobertura da(s) posição(ões) de trabalho deverá ser programada e ocorrer durante todo o período previsto no dimensionamento.

O **CONTRATADO** deverá organizar a escala para alimentação e pausas com a equipe dimensionada considerando os horários de maior demanda de atendimento para que não haja impacto no atendimento ao cliente.

Havendo por qualquer motivo ausência de empregado do **CONTRATADO** previsto no dimensionamento diário, a cobertura da(s) Posição(s) de trabalho, ainda que por supervisor regional, deverá ser realizada no prazo máximo de 2 (duas) horas a contar do início do horário da ocorrência. A não cobertura no prazo fixado sujeitará o **CONTRATADO** às penalidades previstas no Termo de Referência.

A gestão do **CONTRATADO** nos processos de motivação e avaliação de desempenho deverão contribuir para a redução do absenteísmo e turnover, sendo desejável que esses índices sejam inferiores a 5%. Em

caso de não atendimento do percentual desejável a **CESAN** poderá acionar o **CONTRATADO** para adoção de medidas corretivas e preventivas.

4. SAZONALIDADES

Uma das características do atendimento é a eventual sazonalidade na demanda, seja em decorrência de perfil do município como nos casos de cidades turísticas; seja em decorrência de ações administrativas tais como ações de cobrança e negociação de débitos; por motivos de força maior internas como paradas no sistema para manutenções ou ainda eventualidades externas. Estas demandas podem interferir no aumento ou redução da quantidade de atendimentos, gerando necessidade de ajustes no dimensionamento do quadro de empregados, nas atividades ou mesmo nos horários.

Desta forma, durante a execução contratual, havendo a necessidade de remanejamentos das atividades e horários dos empregados para melhor atender o cliente **CESAN**, o **CONTRATADO** será notificado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos para promover os ajustes necessários.

Caso solicitado pela **CESAN**, o **CONTRATADO** deverá absorver tais alterações sem gerar descontinuidade na prestação dos serviços e/ou impacto nos indicadores de desempenho.

Este item não trata de aumento ou redução dos limites e valores contratuais e sim readequação da equipe para atender a demanda.

5. ATENDIMENTO AO CLIENTE CESAN

O atendimento ao cliente será realizado presencialmente, por vídeo, contato telefônico quando necessário, canais digitais e retaguarda (demandas do atendimento primário que dependem de tratativa posterior e processos que dependem de análise), devendo obedecer sempre aos procedimentos corporativos e orientações da **CESAN**.

O **CONTRATADO** será responsável pelo atendimento aos clientes da **CESAN**, prestando informações gerais, acatamento e processamento de reclamações, elogios, sugestões, críticas e solicitações de serviços, e demais atividades correlatas com as citadas.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar aos clientes solução, para acesso pelo site da **CESAN**, para videoatendimento imediato, agendamento de horário para atendimento por vídeo ou nas agências.

O sistema de emissão de senhas, controle e gestão dos atendimentos é de responsabilidade da contratada. Quando presencialmente nas agências de atendimento, o início do atendimento se dará com a emissão de senha para priorização por ordem de chegada, ressalvado o atendimento à legislação, Lei 13.146/2015 que estabelece atendimento preferencial (idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais, pessoas com crianças de colo e lactantes) com complemento da Lei 13.466/2017 que estabelece prioridade no atendimento ao previsto na Lei 13.146/2015, para idosos acima de 80 anos, ou outras que venham a substituí-las. Os clientes devem receber imediatamente as senhas quando da entrada na Agência.

A **CONTRATADA** deverá dispor de sistema para gravação profissional e digital, e posterior armazenamento, de 100% das interações por vídeo, e áudios dos contatos presenciais, cumprindo os requisitos de guarda e recuperação conforme item 11.

6. MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE

Todos as posições de atendimento devem possuir dispositivo acoplado capaz de medir a satisfação do cliente e/ou cidadão quanto ao seu atendimento. Este dispositivo deve possuir as seguintes características:

- Possuir cinco opções de avaliação: escala de muito insatisfeito a muito satisfeito.
- As opções de avaliação devem ser exibidas com desenhos característicos e simbólicos relativos ao estado da avaliação e botões que permitam a leitura em braille.
- Dispor de aparato físico para impedir que o Agente de atendimento visualize a avaliação.
- Possuir indicador luminoso, confirmando a realização da avaliação.
- Não necessitar de fonte de alimentação externa.
- Ser conectado diretamente ao computador do agente de atendimento que será avaliado.

A **CONTRATADA** deve disponibilizar, ainda, solução para realização de pesquisa de avaliação vinculada ao protocolo de atendimento.

- A solução deve permitir múltiplas perguntas, com possibilidade de respostas com 2 (sim ou não) a 5 (escala muito insatisfeito a muito satisfeito) opções.
- O cliente deve ter a possibilidade de escolher o canal para recepção da pesquisa, seja SMS, WhatsApp ou e-mail.
- A pesquisa deve ser enviada para mesmo contato (telefone ou e-mail) cadastrado no item de atendimento registrado no Sistema Comercial da **CESAN** e protocolo ou código de senha do sistema de gestão de fila da **CONTRATADA**.

A opinião do cliente e/ou cidadão sobre o atendimento deve ser solicitada automaticamente pelo sistema ao final de cada atendimento, permitindo que todos os clientes atendidos possam registrar sua avaliação. Os dados coletados devem ser armazenados de modo a permitir a emissão de relatórios com os seguintes dados vinculados: Senha, agente de atendimento, serviço, agência, categoria, data e hora.

7. ATENDIMENTO PARA DEFICIENTE AUDITIVO

O **CONTRATADO** deverá ter em seu quadro de empregados, disponível para pronto atendimento em cada um dos endereços informados empregado capacitado para atender na língua brasileira de sinais (Libras). É aceitável, caso não haja disponibilidade de empregado capacitado, que o **CONTRATADO**, se comprometa a capacitar seus empregados para atender em Libras, num prazo máximo de 2 meses após a contratação. Esse atendimento poderá ser realizado de forma remota ou presencial.

É aceitável, caso não tenha empregado capacitado para atender em libras, que o atendimento seja realizado remotamente. Neste caso, o **CONTRATADO** deverá contratar Central de Interpretação de Libras que deverá estar preparada para mediar a comunicação entre as pessoas com deficiência auditiva usuárias de Libras e agente de atendimento. O **CONTRATADO** deverá disponibilizar minimamente uma plataforma digital por agência, com um link de acesso rápido via computador disponibilizando webcam e demais acessórios para adequar a comunicação e permitir a interação visual e de som entre cliente/agente de atendimento e central de tradução simultânea. A Central de Interpretação simultânea de libras poderá ser acessada também por celular e acessos fornecidos pelo Contratado se assim houver adequação e todos os recursos necessários que garantam a finalidade de comunicação. Desta forma, a tradução/interpretação de Libras/Português poderá ser feita via Transmissão de áudio, vídeo, texto e telefonia em tempo real entre: Cliente x Central de Interpretação de Libras x Agente de atendimento.

8. RECURSOS HUMANOS

A **CONTRATADA** se compromete a contratar todos os recursos humanos, necessários à execução dos serviços desta Especificação Técnica e Anexos que integram o Edital, através de contratos de trabalho regidos pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). A **CONTRATADA** deverá informar em sua proposta comercial qual o sindicato da categoria a ser aplicados aos seus colaboradores, observada recomendação do SRT/ES. A **CONTRATADA** não poderá utilizar profissionais menores de 18 anos para executar os serviços previstos nesta Especificação Técnica. A **CONTRATADA** não estabelecerá, por força da contratação e de sua execução, qualquer vínculo empregatício entre a **CESAN** e funcionários da **CONTRATADA** e pessoas, direta ou indiretamente, ligadas a esta última.

Para novos colaboradores, a **CONTRATADA** deverá solicitar a **CESAN**, os acessos aos Sistemas necessários para o pleno exercício de suas atribuições funcionais. É vetado o empréstimo, mesmo que temporário, de logins e senhas de acesso entre funcionários. A **CONTRATADA** no momento da demissão e/ou afastamento de qualquer funcionário, deverá informar imediatamente a **CESAN** para que este realize a exclusão dos acessos aos sistemas de atendimento.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, para a prestação do serviço objeto da contratação:

- 01 Monitor de Qualidade.
- 02 Instrutores/Multiplicadores.
- Agente de atendimentos necessários ao atendimento dimensionado.

A **CONTRATADA** deverá apresentar em até 10 (dez) dias após a emissão da Ordem de Início de Serviços como desenvolverá as atividades de apoio:

- Monitoramento da qualidade do atendimento.
- Planejamento de dimensionamento de recursos.
- Monitoria e feedback dos agentes de atendimentos e supervisores.
- Recrutamento e Seleção.
- Melhoria de processos.

A **CESAN** esclarece que os profissionais que comporão o quadro de pessoal do objeto desta contratação, para lidar com as demandas que serão apresentadas, precisarão dos seguintes conhecimentos indicados:

- Microinformática Windows, Word e Excel.
- Digitação.
- Técnicas de atendimento.
- Técnicas de negociação.
- Conhecimento de ortografia.

Em todos os contatos com cliente os agentes devem apresentar/observar:

- Controle de temperamento (projeção de atitude positiva).
- Articulação (clareza, dicção).
- Etiqueta (educação e gentileza).
- Automotivação.
- Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas.
- Postura ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso.
- Organização e rapidez na exposição de ideias.

- Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações.
- Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho.
- Atenção concentrada – capacidade de se ater à execução do serviço.
- Empatia – colocar-se na situação do cliente, entender suas necessidades e propor soluções de acordo com os serviços disponíveis na empresa.
- Objetividade – agilidade no atendimento.

A **CESAN** estabelece ainda que os profissionais que comporão o quadro de pessoal do objeto desta contratação devem ter no mínimo escolaridade e atribuições abaixo indicados:

AGENTE DE ATENDIMENTO

Escolaridade: Ensino médio completo.

Atribuições/Funções:

- Realizar atendimento presencialmente, por vídeo, canais digitais, contato telefônico remoto e retaguarda (demandas do atendimento primário que dependem de tratativa posterior e processos que dependem de análise) e o relacionamento com os clientes da **CESAN**, potenciais clientes e demais agentes implicados na comercialização e/ou exploração dos diferentes produtos e serviços oferecidos;
- Recepção, orientação e direcionamento do atendimento;
- Proceder à atualização de dados pessoais dos clientes;
- Fornecer informações;
- Registrar, recepcionar e responder solicitações de serviços, reclamações, elogios, críticas e sugestões por meio dos sistemas e ferramentas corporativos da **CESAN**;
- Conferência de Documentos;
- Realizar negociação de débitos conforme regras estabelecidas;
- Subsidiar emissão de pareceres nos processos pertinentes ao atendimento ao cliente;
- Cumprir regras estabelecidas pela supervisão e gerência;
- Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da **CESAN**;
- Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.

ANALISTA DE ATENDIMENTO

Escolaridade: Ensino superior completo em área compatível com as atividades.

Atribuições/Funções:

- Realizar atendimento presencialmente, por vídeo, canais digitais, contato telefônico remoto e retaguarda (demandas do atendimento primário que dependem de tratativa posterior e processos que dependem de análise) da carteira de clientes especiais, órgãos de defesa ao consumidor, ouvidoria, potenciais clientes e demais agentes implicados na comercialização e/ou exploração dos diferentes produtos e serviços oferecidos;
- Recepção, orientação e direcionamento do atendimento;
- Proceder à atualização de dados pessoais dos clientes;

- Fornecer informações;
- Registrar, recepcionar e responder solicitações de serviços, reclamações, elogios, críticas e sugestões por meio dos sistemas e ferramentas corporativos da **CESAN**;
- Conferência de Documentos;
- Realizar negociação de débitos conforme regras estabelecidas;
- Auxiliar na análise e emissão de pareceres nos processos pertinentes ao atendimento ao cliente;
- Orientar e esclarecer dúvidas dos clientes especiais;
- Receber, tabular, conferir e inserir dados no sistema comercial;
- Elaborar, acompanhar e monitorar minutas e termos aditivos referentes a contratos, bem como outros instrumentos administrativos e documentos;
- Providenciar e acompanhar a publicação de contratos e aditivos;
- Promover captação de novos clientes por meio de contato personalizado;
- Gerar relatórios;
- Controlar e gerenciar prazos de atendimento de solicitações;
- Atuar como mediador, articulador e condutor, promovendo a autonomia no atendimento aos clientes especiais e relação com órgãos de defesa ao consumidor.
- Propor soluções, com domínio do rol de serviços para acatar e direcionar ações.
- Cumprir regras estabelecidas pela supervisão e gerência;
- Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da **CESAN**
- Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.

SUPERVISOR DE ATENDIMENTO

Escolaridade: Ensino superior completo em área compatível com as atividades.

Atribuições / Funções:

- Interlocução no relacionamento com os gestores **CESAN** quando necessário;
- Auxílio na fiscalização de atendimento às cláusulas contratuais.
- Monitoramento dos atendimentos.
- Multiplicar conhecimento e auxiliar as equipes, nas dúvidas geradas.
- Auxiliar as equipes em atendimentos críticos.
- Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.
- Articular-se com as Unidades da **CESAN** para atender as demandas dos clientes.
- Favorecer o aumento de motivação da equipe.
- Acompanhar o desempenho das equipes, esclarecer dúvidas, atender clientes, comunicar ocorrências, verificar pendências.
- Organizar as escalas de lanches/faltas/trocas.
- Supervisionar horário de entrada, pausas e saída das equipes.

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

- Executar as atividades de controle, administração de pessoal, material, patrimônio e serviços gerais das Agências de Atendimento.
- Coordenar as atividades administrativas e os serviços.
- Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços as equipes.
- Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da **CESAN**.
- Outras atividades inerentes ao cargo.
- Apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos em acompanhamento para:
 - Identificar, durante o suporte realizado, os empregados que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.
 - Avaliar se cada empregado produz um volume de atendimento e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado.
 - Verificar se o empregado responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos clientes.
 - De acordo com a avaliação realizada, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do empregado, ou se necessário, providenciar sua substituição.
 - Atuar com imparcialidade, espírito de liderança, disponibilidade para cooperação, educação e firmeza na imposição de ordens, organização e rapidez na exposição de ideias, proatividade e capacidade de diagnosticar prioridades.

IMPORTANTE: Na agência de Cariacica há previsão de um supervisor sem nenhuma PA atribuída neste contrato. Nesta localidade a supervisão figurará como representante da Cesan, supervisionando equipe e sistemas disponibilizados pelo Faça Fácil de Cariacica, podendo ainda dar suporte a outras unidades da Grande Vitória, desde que mantenha seu posto na localidade.

9. PROCEDIMENTOS

Na execução dos serviços a **CONTRATADA** obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos pela **CESAN** nos Procedimentos Operacionais que contém a descrição das atividades a serem realizadas. Fica a cargo da **CONTRATADA** a criação de sistema de consulta dos procedimentos operacionais adaptado para as equipes, de forma a subsidiá-los na prestação dos serviços.

A **CONTRATADA** deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos, visando a melhor produtividade da equipe, redução do tempo de atendimento e proporcionando maior segurança aos usuários. A **CONTRATADA** deve disponibilizar o sistema à **CESAN** integralmente, que poderá, a seu critério, ceder para outra empresa no caso de transição do serviço após o encerramento do contrato vigente.

O sistema deve respeitar os procedimentos da **CESAN**, incluindo orientações específicas, normas, prazos estabelecidos e qualquer outro fluxo, lei ou regulamento estabelecido pela empresa ou órgãos da administração pública, devendo ser atualizado imediatamente sempre que houver alteração informada pela **CESAN**.

Os representantes da **CESAN**, gestores e fiscais do contrato devem ter acesso direto ao sistema que possibilite a consulta instantânea e remota para supervisão, correções ou propostas de melhorias, quando identificadas.

10. CAPACITAÇÃO

Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo ministrar cursos técnicos comportamentais exigidos ao perfil de cada função. A carga horária será compatível e de comum acordo com a **CESAN**. Todas as evidências deverão ser entregues à **CESAN** antes do início das atividades de cada profissional.

A **CONTRATADA** deverá garantir toda a infraestrutura necessária à realização dos treinamentos, ficando sob sua responsabilidade as despesas referentes aos treinandos e a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, tais como: laboratórios com computadores conectados a internet, data show, mobiliário e outros equipamentos, materiais pedagógicos e acessórios necessários a todos os treinamentos ministrados pela **CESAN** e/ou pela **CONTRATADA**. Poderá utilizar-se de tecnologia e outras ferramentas de capacitação para realização dos treinamentos desde que não haja comprometimento do conteúdo e grade mínima definida.

A **CONTRATADA** deverá promover periodicamente a realização de treinamentos, como reciclagens e atualização de procedimentos, visando à manutenção e melhoria contínua dos serviços. A **CESAN** poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, e a **CONTRATADA**, quando couber, deverá comunicar à **CESAN** a necessidade de realizar treinamento. As evidências de realização das reciclagens e atualizações de procedimentos deverão ser entregues à **CESAN**, na sequência de sua realização. As ações de reciclagens e atualizações de procedimentos, desenvolvidas pela **CONTRATADA** ou pela **CESAN**, não poderão impactar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

Iniciarão os treinamentos os empregados que estiverem formalmente contratados pelo **CONTRATADO** mediante comprovação por documentação pertinente. A ocupação das posições de trabalho será considerada a partir da disponibilização dos empregados do **CONTRATADO** efetivamente treinados para realizar o atendimento **CESAN**.

Havendo ampla mudança nas regras e sistemas que operacionalizam os atendimentos comerciais e operacionais caberá à **CESAN** realizar os treinamentos por entender que neste caso iniciam novas regras e diretrizes do atendimento ao cliente. Neste caso, o **CONTRATADO** será notificada para que realize a programação de participação dos seus empregados sendo que os custos de deslocamento e alimentação que porventura existam será de responsabilidade do **CONTRATADO**.

TREINAMENTO INICIAL

O treinamento para início da operação será dado pela **CESAN** aos Instrutores/Multiplicadores e Supervisores da **CONTRATADA** e estes deverão replicar aos Suportes, Agentes de atendimentos, analistas de atendimento e novos profissionais que venham a ser vinculados ao serviço.

O treinamento a ser ministrado pela **CESAN** abordará os assuntos relacionados aos serviços e informações a serem executados por cada função, bem como o devido uso dos sistemas e ferramentas necessários para o desempenho das atividades. Todos os novos colaboradores deverão receber treinamento inicial estruturado conforme disponibilizado pela **CESAN** em módulo teórico com duração de 80 horas. Todos os profissionais envolvidos deverão realizar 100% desta carga horária.

Em regra, caberá ao **CONTRATADO** a aplicação da avaliação de aprendizagem pós treinamento para liberação dos empregados para iniciar o atendimento ou mesmo pós reciclagem para atestar a aderência ao conteúdo ou diretrizes abordados, devendo ser adequada a avaliação caso a **CESAN** entenda que não há aderência suficiente. O **CONTRATADO** deverá apresentar para a **CESAN** as avaliações de aprendizagem e manter em arquivo para vistas sempre que solicitada. Os itens da avaliação de aprendizagem deverão ser condizentes com o conteúdo ministrado. Caso não seja atingido o percentual

de aprovação mínimo definido na avaliação de aprendizagem caberá ao **CONTRATADO**, se assim entender viável, aplicar novamente o treinamento e refazer a avaliação de aprendizagem.

11. INFRAESTRUTURA PARA ATENDIMENTO

A **CESAN** disponibilizará os imóveis, com espaço, iluminação, climatização, mobiliário e demais recursos adequados para realização dos serviços, no mais são de responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento, manutenção e respectivos custos de:

INFRAESTRUTURA POR AGÊNCIA

1. Limpeza e higiene das Agências de Atendimento (mão de obra e material).
2. Materiais de consumo de serviço (grampeadores, grampos, canetas e etc) para equipe e de higiene (copos descartáveis, papel higiênico, sabão e etc) inclusive para clientes.
3. Meio de comunicação telefônico móvel ou fixo.
4. Televisão nova de pelo menos 50" (cinquenta polegadas) para chamada de senha e outros, em caso de agências com mais de 4 PA. Televisão ou painel para chamada de senha, em caso de agências com 2 a 4 PA.
5. Impressora de senhas.
6. Dispositivos para avaliação de satisfação.
7. 2 estruturas totem/tablet com impressora integrada para atendimentos simplificados (ex.: emissão de segunda via de conta), somente nas agências de Vitória, Serra e Vila Velha.

INFRAESTRUTURA POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO

1. Microfone condensador omnidirecional de mesa.
2. Equipamento para digitalização de documentos (tipo de mesa), em caso de agências com mais de 3 PA, conforme tabela de DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS.
3. Webcam com resolução mínima de 720p (HD), podendo ser integrada ou não, e headset, no caso de PA que realize vídeo atendimento, inclusive equipamento para atendimento de deficientes auditivos quando optar pela interpretação simultânea.
4. Uniformes e crachás para os profissionais alocados à execução dos serviços, inclusive supervisores, devendo o layout passar por aprovação da **CESAN** antes de sua confecção. Os uniformes deverão ser compostos, no mínimo, por: calça comprida/saia, camisa e blazer/jaqueta.

Deverá ser mantida a limpeza e higiene de todas as áreas das Agências de Atendimento da **CESAN**, com metragens especificadas no **ANEXO A - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO** deste **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, ainda que haja mudança para novos imóveis, hipótese em que a **CESAN** prezarà pela manutenção do porte de cada Agência, de forma a não impactar significativamente esta manutenção.

Todos os equipamentos fornecidos deverão estar e ser mantidos em perfeito estado de conservação. Caso um equipamento apresente problema técnico, caberá ao contratado sua manutenção ou substituição. A instalação dos equipamentos deve considerar a devida disposição de cabos e demais acessórios, de forma a manter o visual limpo e organizado.

A empresa deverá ter um responsável técnico por assuntos de TI, que seja o ponto focal para tratar de assuntos relativos a configurações para acesso ao ambiente e sistemas da **CESAN**. Essa pessoa que deverá se relacionar com a TI da **CESAN**.

SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DIGITAL

A **CONTRATADA** deve dispor de sistema, sendo responsável pelos custos e recursos, para gravação profissional e digital, e posterior armazenamento, de 100% dos atendimentos realizados por vídeo conferência e os áudios de atendimentos presenciais captados pelos microfones de mesa. Serão considerados “atendimentos gravados” os realizados na íntegra, sem cortes ou partições.

Cada gravação deve ser disponibilizada em até 48 horas após solicitação da **CESAN**, por pelo menos 12 meses após cada contato estando acessíveis para escuta ou recuperação quando necessário. A **CONTRATADA** deverá indicar a forma como serão passadas as gravações à **CESAN**, com uma metodologia documentada de busca, possibilitando um rápido acesso aos atendimentos, tais como: protocolo do atendimento, data, hora exata, motivo do atendimento, nome do Agente, equipamento/plataforma que atendeu, ou informação adicional que a **CONTRATADA** possa oferecer.

Todas as gravações deverão ser armazenadas em ambiente adequado, restrito e seguro e guardadas durante os 12 meses após gravação. A **CONTRATADA** deverá entregar à **CESAN** todas as gravações dos últimos 12 meses com ferramentas de buscas, a cada 12 meses ou a qualquer tempo que a **CESAN** solicite e em caso de finalização do contrato.

12. FISCALIZAÇÃO

A **CESAN** exercerá a **FISCALIZAÇÃO** através de seus empregados designados observando o fiel cumprimento das exigências constantes nesse Termo. Caso sejam verificadas irregularidades em qualquer parâmetro, o **CONTRATADO** será notificado formalmente pela **CESAN** e terá um prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a partir da notificação, para corrigir o parâmetro fora das especificações, ou justificar qualquer período cuja resolução seja superior a este prazo, sendo neste caso, necessária a prévia aprovação formal pela **CESAN**.

Os fiscais da **CESAN** e supervisores da **CONTRATADA** de cada agência/regional deverão ter acesso aos recursos de monitoramento e aos parâmetros operacionais das funcionalidades de atendimento no mínimo do seu setor. O sistema deverá ser capaz de emitir mensagens de alarme para os supervisores sobre os níveis de atendimento das agências correspondentes. O sistema deve permitir ao supervisor visualizar os tempos de espera e atendimento, o tamanho das filas em tempo real, a emissão e cancelamento de senhas e os relatórios de eventos e alarmes.

O atendimento **CESAN** deve ser sinônimo de eficiência, eficácia, agilidade e proporcionar satisfação para a experiência do cliente. Haverá acompanhamento pela equipe de gestão e fiscalização da **CESAN** para monitorar:

- acatamentos indevidos que ensejarem retrabalhos;
- não solução no primeiro contato e direcionamento indevido de clientes para demais canais de atendimento;
- registros de reclamação na Ouvidoria ou em canais externos de mediação de insatisfação tais como Procon, ARSP etc.

Todas as ocorrências identificadas pelo **CONTRATADO** durante ou após os atendimentos deverão ser passadas imediatamente para a **CESAN**, para que sejam avaliadas as providências necessárias junto ao cliente e às equipes responsáveis pela execução do serviço. Todas as ocorrências deverão ser documentadas. Para monitoramento dessas ocorrências serão utilizados os dados dos sistemas comerciais e de gestão do atendimento da **CESAN**, bem como observação direta e documental.

Em se confirmando erro ou falha na condução do atendimento que ocasionou o retorno do cliente na agência de atendimento e/ou outros canais de atendimento para tratar do mesmo assunto será tratado

como caso de não atendimento à resolutividade. Identificadas as ocorrências de falhas no atendimento (procedimento ou comportamental) causando prejuízo direto ao cliente e/ou a empresa e/ou acatamentos indevidos, deverá o **CONTRATADO** proceder com as devidas providências, sempre que couber. O **CONTRATADO** também deverá, em todos os casos, comprovar as ações preventivas ou corretivas tomadas para cada caso concreto, tais como: treinamento, reciclagem, feedback ou até mesmo o desligamento do empregado. As providências corretivas e preventivas adotadas não desobrigam o **CONTRATADO** a reparar os danos causados à **CESAN**.

A **CONTRATADA** deverá entregar em todos os fechamentos de medições relatórios contendo indicadores, principais serviços demandados, ocorrências, e relatos relevantes de cada Regional e Município, referentes ao mês de início do período de medição.

13. SISTEMA DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS

Toda solicitação de serviço, reclamação e/ou informação, deverá, obrigatoriamente, ser registrada no sistema Comercial da **CESAN**, com a finalidade de gerar o número de protocolo a ser obrigatoriamente fornecido aos clientes e para emissão dos relatórios de gerenciamento.

A **CONTRATADA** deverá prover uma solução informatizada capaz de organizar e monitorar o atendimento de cada Unidade e na totalidade, ordenando as filas por chegada, demanda de serviços e níveis de prioridade; gerenciar o tempo de espera e a produtividade das equipes em tempo real; medir a qualidade do atendimento através da manifestação do cliente; e gerar relatórios técnicos e gerenciais.

O sistema deverá ser composto por módulos de hardware (painéis para exibição de senhas, dispositivo de coleta de opinião e impressora de senhas) e de software com módulos específicos para cada função e perfil de usuário e, possuir configuração flexível e escalonável, de modo a disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o controle do atendimento. O referido sistema deverá possibilitar no mínimo:

- Acesso remoto.
- Emissão de Relatórios.
- Disponibilidade 24 x 7 em tempo real.
- Aferição dos índices.
- Fácil visualização e compreensão das informações.

A supervisão, configuração, manutenção e o gerenciamento do sistema, incluindo a emissão de relatórios, devem ser realizados através de navegador de Internet padrão, de modo a permitir o acesso remoto, através da Internet, mas deve se manter em operação em caso de falha nos circuitos de comunicação de dados. Em caso de queda na alimentação elétrica, todas as configurações implementadas e a situação das filas de atendimento devem ser mantidas e recuperadas com o restabelecimento da rede elétrica.

O usuário administrador deste sistema terá acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema permitindo assim uma otimização e melhor aproveitamento desta ferramenta. Toda configuração do sistema deve ser realizada de forma a permitir atualização pontual ou em grupos. O sistema deve permitir o gerenciamento e a manutenção de todas as filas de atendimento de todas as Unidades de Atendimento de modo centralizado. Uma vez efetuadas as configurações, o sistema deve funcionar sem necessidade de intervenção, até que uma nova política de atendimento seja requerida.

O acesso ao sistema deve ser protegido por chave de usuário e senha, evitando o uso indevido por parte de pessoas não autorizadas. Todos os usuários devem ser cadastrados no sistema de acordo com o perfil de utilização.

Todos os usuários deverão utilizar o sistema de gerenciamento do atendimento para chamada de senha, realização e encerramento do atendimento, realizando apenas as funcionalidades de atendimento. A Interface das equipes com o sistema deverá conter as seguintes funcionalidades, dentre outras:

- Acesso ao sistema através do cadastro de usuário e senha, com possibilidade de desconexão manual ou por ociosidade (login e logoff).
- Chamada manual ou automática do próximo cliente, com apresentação do número da senha, nível de prioridade e horário da emissão.
- Chamada seletiva de senha específica ou de senha por serviço ou nível de prioridade.
- O sistema deve permitir a configuração de um número máximo de rechamadas e o cancelamento automático da senha após ter atingido este número.
- Redirecionamento de senha para atendimento em outra PA da mesma agência.
- Finalização de atendimento manual ou automática.
- Agendamento de atendimento.
- Suspensão temporária de atendimento, devendo justificar o motivo.

O reencaminhamento para a continuação de um determinado serviço em outra P.A. deve ser entendido como um atendimento único para efeito de cálculo de tempo de espera e duração de atendimento.

REGISTRO E EMISSÃO DE SENHA

Os módulos de impressão de senhas deverão possibilitar o autoatendimento (o próprio cliente pode retirar a sua senha) ou o atendimento por equipe de triagem, com opção de escolha do serviço desejado, quando aplicável. O equipamento de impressão das senhas deve ser do tipo mesa, para as agências que possuírem triagem, e pedestal ou parede, para aqueles que utilizarem o autoatendimento, deve ser silencioso, com corte automático e indicador de falta de papel.

O sistema deve emitir senhas sequenciais, inicializando automaticamente com uma numeração previamente ajustada e, toda vez que atingir o máximo (configurável), retornar ao número inicial. Cada unidade, serviço ou nível de prioridade deve possuir um sequenciamento de senha próprio e configurável. Além do código identificador da senha emitida, o sistema deve permitir a impressão de informações configuráveis, como: a data e horário da emissão da senha, o tamanho da fila de espera, a logomarca da **CESAN**, o serviço e agência de atendimento, mensagens ao cliente, QR code ou informações específicas sobre a agência ou serviço.

A escolha do próximo cliente a ser chamado para o atendimento deve ser realizada com base na hora de chegada do cliente, no tempo máximo de espera e no nível de priorização definido por lei. O sistema deverá permitir a criação e configuração de, pelo menos, 10 níveis de prioridade para utilização simultânea.

Devem ser instalados painéis de chamada de senha em todas as agências, com exibição das senhas e as respectivas posições de atendimento. O sistema de exibição de senhas deve também emitir sinal sonoro com regulagem de volume, e ter dimensionamento que permita a chamada para o atendimento. Em agências com televisão deverá permitir exibição de mensagens de texto, hora certa, exibição de notícias em tempo real capturados da internet através de RSS, vídeos institucionais e sinal de TV ao vivo. A especificação, a cor, o formato e modo de fixação do painel estar de acordo com o projeto específico de sinalização visual da **CESAN**.

O sistema deve manter registro, atualizado em tempo real, de todas as senhas emitidas e todos os atendimentos efetuados por serviço, unidade e nível de prioridade, incluindo as informações referentes ao horário da emissão das senhas, horário do atendimento, tempo de espera entre a emissão da senha e o respectivo atendimento, duração do atendimento, tempo de ociosidade e de indisponibilidade de cada

posto de atendimento, senhas canceladas e os respectivos valores médios e totais de cada informação, quando aplicável.

MONITORAMENTO

O sistema deve permitir o monitoramento das filas de atendimento de modo que o administrador tenha acesso a todas as filas e o supervisor de cada unidade/regional acesse apenas as suas próprias filas. O serviço de monitoramento deve ser dinâmico e de fácil operação, permitindo a configuração ou alteração dos limites de controle da qualidade, dos alarmes e das posições de atendimento (guichês), de acordo com a política de atendimento a ser adotada em cada momento. A tela de monitoramento deve permitir a exibição, em tempo real, das seguintes informações:

- Número de clientes em cada fila de espera, identificada pelo nível de prioridade, serviço e agência.
- Tempo médio de espera para atendimento, por fila.
- Tempo máximo de espera previsto, por fila, calculado com base na duração média de atendimento e no tamanho das filas, levando em consideração a ordem de priorização.
- Duração máxima e média de atendimento, por fila.
- Estado de cada posto de atendimento (fechado, livre, aguardando cliente chamado, em atendimento ou interrompido), indicando, conforme o caso, a duração atual e acumulada.
- Número de senhas canceladas (ou não atendidas por algum outro motivo) no período.

ALARMES

Além do ambiente de monitoramento, o sistema deve ser capaz de gerar sinalizações de alarme para a divulgação de eventos configuráveis. Além dos parâmetros dinâmicos relacionados ao motivo do evento, os alarmes devem orientar uma ação corretiva imediata. O sistema deve permitir a configuração de alarmes sonoros e visuais, exibidos nas telas de monitoramento dos supervisores e administradores, além de outros meios de publicação. O sistema deve permitir, no mínimo, a configuração dos eventos de alarme a seguir:

- Número limite de clientes na fila de espera superado.
- Tempo de espera máximo atingido.
- Tempo máximo de atendimento excedido.
- Tempo máximo de ausência de um agente de atendimento atingido (Atendimento suspenso).

GERENCIAMENTO

O sistema deve possuir um módulo gerencial capaz de apresentar um conjunto mínimo de relatórios e consultas em tempo real, com informações estatísticas e gráficas, criados pelo próprio usuário ou pré-configurados. Além dos usuários com nível de acesso gerencial, restrito à exibição de relatórios, os administradores e supervisores devem ser capazes de visualizar todos os relatórios disponíveis, necessários para a aferição dos níveis de qualidade acordados. Para a fiscalização da **CESAN**, deve ser disponibilizada esta ferramenta de consulta e emissão de relatórios permitindo a consolidação de relatórios de todas as unidades e numa única tela, a visualização, a nível gerencial, em tempo real das informações de todas as unidades.

A utilização do sistema deve ser fácil e intuitiva e deve permitir a totalização dos dados e a aplicação de ordenação e filtros para a seleção do período de pesquisa, agência, serviço, agente de atendimento e campos de informações a serem apresentadas. Entre os dados pesquisados, devem constar, no mínimo:

- Quantidade de senhas atendidas (informação em tempo real).

- Quantidade de atendimentos realizados (informação em tempo real).
- Média de atendimento por período.
- Média de senhas atendidas por período.
- Tempo mínimo, máximo e médio de espera (informação em tempo real).
- Tempo mínimo, máximo e médio de atendimento (informação em tempo real).
- Quantidade de clientes em espera (informação em tempo real).
- Senhas redirecionadas.
- Quantidade de senhas canceladas.
- Alarmes gerados.
- Agente de atendimentos disponíveis para atendimento (informação em tempo real).
- Avaliação de satisfação do cliente (informação em tempo real).
- Agendamentos realizados.
- Guichês logados por período.
- Previsão de encerramento de atendimento por agência com base no número de senhas emitidas.

HARDWARE E SOFTWARE

Os equipamentos e softwares necessários ao cumprimento das exigências funcionais e de desempenho deverão fazer parte da solução. O sistema deve estar preparado para ser executado nas estações de trabalho de todos os usuários, com sistema operacional conforme especificações propostas pela **CONTRATADA**. A base de dados do sistema deve possibilitar o acesso (somente leitura) de outros sistemas da **CESAN**. Todos os usuários a operarem o sistema e os respectivos equipamentos devem receber capacitação adequada. O sistema deve ter um Manual de Operação em linguagem acessível para todos os usuários.

A **CONTRATADA** deve disponibilizar meio de contato para seus funcionários e da **CESAN**, para suporte técnico aos sistemas de monitoramento, para manutenção a problemas e erros no sistema de gerenciamento de filas e de atendimento, durante todo o horário de operação. O prazo máximo para solução de problemas que não provoquem parada total do sistema será de até 24 (vinte e quatro) horas, dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico. No caso de indisponibilidade total do sistema, o prazo para solução do problema será de até 02 (duas) horas, dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico.

14. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho têm como objetivo estabelecer os parâmetros mínimos de desempenho da prestação de serviço do **CONTRATADO**, bem como as condições para aplicação de penalidades devido às variações nesses indicadores.

A **CESAN** realizará o acompanhamento e a análise desses indicadores por meio de relatórios e monitoramento remoto discriminados no item anterior, bem como relatórios mensais. Para todos os efeitos as apurações deverão ser realizadas considerando 2 (duas) casas decimais com arredondamento.

O **CONTRATADO** deverá informar imediatamente à **CESAN** motivos alheios à sua vontade que possam influenciar na prestação do serviço. Para efeito de medição e faturamento, serão avaliados pela **CESAN** cada caso individualmente. As ocorrências devem ser documentadas e apresentadas tempestivamente para que possam ser motivo de análise e justificativa para aplicação ou não do desconto.

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA

Mensura o tempo médio de atendimento das operações do **CONTRATADO** para as modalidades presencial e vídeo. O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento, prestando um serviço ágil e de qualidade ao cliente. A importância deste indicador é justificada, entre outras razões, no sentido de evitar atendimentos morosos que deem causa ao não atendimento do NS – Nível de Serviço.

PRESENCIAL - Para efeito de cálculo, será considerada a média de atendimento diário para cada Agência de Atendimento com base nos dados do gerenciador de atendimento presencial, considerando todos os clientes atendidos. Será tolerável para efeito de apuração da média de atendimento para glosas, o tempo de até 12 (doze) minutos por atendimento. Serão desconsiderados resultados negativos de dias com menos de 10 (dez) atendimentos.

VÍDEO - Para efeito de cálculo, será considerada a média de atendimento por vídeo mensal com base nos dados do gerenciador de atendimento, considerando todos os clientes atendidos. Será tolerável para efeito de apuração da média de atendimento para glosas, o tempo de até 17 (dezesete) minutos por atendimento.

NÍVEL DE SERVIÇO – NS

O nível de serviço controla o tempo de espera para atendimento aos clientes exclusivamente para a modalidade presencial. Para isso será utilizado o índice de tempo de espera, calculado para cada Agência de Atendimento objeto desta contratação. O objetivo desse indicador é controlar o tempo que o cliente aguarda para ser atendido e garantir que não haja desgaste no relacionamento com tempo prolongado de espera para atendimento.

Deve ser mensurado o tempo decorrido desde o momento de impressão da senha para o cliente até o início do atendimento, com respectivo encaminhamento da solução para o problema apresentado pelo cliente. A meta para o nível de serviço é de 95% ou mais dos clientes atendidos em até 30 (trinta) minutos.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO – ISA

O índice de satisfação do atendimento tem como objetivo, avaliar a qualidade do atendimento prestado ao cliente da **CESAN** nas modalidades presencial e vídeo, dentro de um mês de referência.

A apuração do indicador será feita por meio da média dos resultados de todas as pesquisas de pós-atendimento realizadas em cada atendimento, tendo por objetivo receber avaliação 4 (satisfeito) ou 5 (muito satisfeito). A meta para este indicador é 98% ou mais de favorabilidade.

ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE PRAZOS - IAP

Este indicador visa garantir o cumprimento de prazos, regulamentares ou não, das solicitações encaminhadas para tratamento pelas equipes de retaguarda. Para isso será utilizado o índice de atendimento dos prazos de cada tipo de serviço sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

Para efeito de cálculo, será considerado todo período transcorrido da data de registro até a data de baixa da solicitação, bem como os prazos definidos conforme procedimentos estabelecidos, seja em horas, dias úteis ou corridos. A meta para este indicador é de 100% dos serviços concluídos dentro do prazo.

GLOSAS

Todos os indicadores, bem como seus limites em vigor, poderão ser reavaliados, dentro da vigência do Contrato, dependendo de determinação do Órgão Regulador da prestação dos serviços, Legislação, ou

por decisão estratégica da **CESAN**. Nestes casos, as Partes se comprometem a proceder a análise do impacto das alterações e promover as mudanças necessárias.

Em caso de não atendimento das metas estabelecidas para os indicadores apresentados, serão realizadas glosas, conforme pesos abaixo, limitadas a 5% (cinco por cento) sobre o valor total da medição mensal.

INDICADOR	BASE DE CÁLCULO (valor)	ESCALA DE APURAÇÃO	GLOSA	
			MENSAL	DIÁRIA
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA	PAs presenciais da Agência que gerou desvio	<= 12	-	Sem glosa
		> 12 <= 15	-	0,20%
		> 15 <= 20	-	0,30%
		> 20	-	0,50%
	PAs de videoatendimento	<= 17	Sem glosa	-
		> 17 <= 20	2,00%	-
		> 20 <= 25	3,00%	-
NÍVEL DE SERVIÇO – NS	PAs presenciais da Agência que gerou desvio	> 25	5,00%	-
		>= 95%	Sem glosa	-
		< 95% >= 80%	2,00%	-
		< 80% >= 65%	3,00%	-
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO – ISA	Todas PAs, exceto eventual (lançado em NF da GV)	< 65%	5,00%	-
		>= 98%	Sem glosa	-
		< 98% >= 95%	2,00%	-
		< 95% >= 80%	3,00%	-
ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE PRAZOS - IAP	Analistas, supervisores e todas PAs, exceto eventual (lançado em NF da GV)	< 80%	5,00%	-
		= 100%	Sem glosa	-
		< 100% >= 98%	2,00%	-
		< 98% >= 95%	3,00%	-
		< 95%	5,00%	-

Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, a **CESAN** informará a **CONTRATADA** dos indicadores apurados informando o valor de glosa de valores, caso tenha sido apurado por meio da aplicação do índice de redução. No caso de a **CONTRATADA** discordar do percentual atribuído pela **CESAN**, o indicador objeto da falta de consenso, será avaliado entre as partes.

FLUXO			
ETAPA	PERÍODO	RESPONSÁVEL	ATIVIDADE
1	Até 5 dias úteis após encerramento do período de medição	CONTRATADA	Envio da medição do serviço
2	Até 5 dias úteis	CESAN	Analisa os indicadores apurados e informa quaisquer possíveis inconsistências para adequação
3	Até dia 25 do mês corrente	CONTRATADA	Envio da(s) Nota(s) Fiscal(is) e documentos solicitados.

4	Até o dia 30 do mês corrente	CESAN	Conferência da documentação e lançamento no sistema para pagamento.
5	30 dias após a emissão da(s) Nota(s) Fiscal(is)	CESAN	Pagamento do serviço realizado, desde que não haja inconsistência de documentação.

15. PRAZOS

A fase de mobilização, iniciada pelo recebimento da O.I.S. - Ordem de Início de Serviços pela **CONTRATADA**, não é computado como período contratual, sendo condição para data de eficácia do INSTRUMENTO CONTRATUAL, e refere-se ao período de até 60 (sessenta) dias que as partes necessitam para:

- transferir procedimentos e normas comerciais, e outras informações pertinentes,
- recrutamento, seleção, contratação e treinamento de seus colaboradores,
- estruturação física e tecnológica inerente à operação e gestão dos serviços.

A **CONTRATADA** deverá cumprir o cronograma de atividades de forma a garantir o cumprimento do prazo acordado. A implantação deve ser simultânea em todas as Agências de Atendimento. O não cumprimento dos prazos estabelecidos sujeita o **CONTRATADO** a aplicação de sanções administrativas e dedução de pagamento por não cumprimento de metas estabelecidas.

A **CONTRATADA** deverá apresentar em até 10 (dez) dias após a emissão da Ordem de Início de Serviços Plano de Implantação a ser aprovado pela **CESAN**, incluindo como desenvolverá as atividades de apoio:

- Monitoramento da qualidade do atendimento.
- Monitoria e feedback das equipes e supervisores.

Até o 15º (décimo quinto) dia do período de mobilização, ou em data anterior solicitada pela **CONTRATADA** e aprovada pela **CESAN**, a contratada deverá apresentar os modelos de uniformes propostos e todos os sistemas previstos nos itens 6, 7, 9, 11, 13 presentes neste descritivo. Caso os sistemas ofertados não apresentem total e irrestrita conformidade com o Edital, com seus anexos, e com sua proposta, e ainda, com as especificações fornecidas pela **CESAN** a **CONTRATADA** terá o prazo de até 15 (quinze) dias corridos, de forma improrrogável, para as correções necessárias e nova apresentação para verificação/avaliação.

No 30º (trigésimo) dia do período de mobilização, ou em data anterior solicitada pela **CONTRATADA** e aprovada pela **CESAN**, a contratada deverá receber o TREINAMENTO INICIAL conforme definido no item 10 deste descritivo.

O prazo de vigência contratual será de 30 (trinta) meses. Os 60 (sessenta) primeiros dias de contrato serão considerados como período de adaptação da **CONTRATADA**, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos, a critério da **CESAN**, após avaliação de justificativa apresentada.

Até 06 (seis) meses antes do fim da vigência do instrumento contratual as partes deverão manifestar formalmente o interesse na prorrogação do mesmo. A fase de transição final do contrato consiste no período de encerramento das atividades, quando a **CONTRATADA** deverá elaborar um planejamento em conjunto com a **CESAN** para repasse das informações e/ou documentos necessários a quem a **CESAN** indicar. O prazo dessa etapa é de no mínimo 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado a critério da **CESAN**.



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

ANEXO A – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.								
Agência	DISTRIBUIÇÃO					FUNCIONAMENTO		ÁREAS
	PA 6h	PA 8h ininterrupta	PA 8h com intervalo	Analista	Supervisor	Horário de Atendimento Presencial	Intervalo	M ²
Afonso Claudio	1					10 a 16h		47,70
Água Doce do Norte	1					12 a 16h		37,50
Águia Branca	1					12 a 16h		67,67
Alto Rio Novo	1					12 a 16h		43,50
Anchieta	1		1			08 a 16h	escala	48,00
Apiacá	1					12 a 16h		27,99
Aracruz	2					08 a 16h		60,00
Atilio Vivacqua	1					12 a 16h		-
Barra de São Francisco			2		1	08 a 16h	escala	75,15
Boa Esperança	1					12 a 16h		-
Bom Jesus do Norte	2					08 a 16h		37,75
Braço do Rio	1					08 a 12h		42,95
Brejetuba	1					12 a 16h		58,60
Cariacica					1	08 a 17h sábados - 08 a 13h		-
Castelo	2				1	08 a 16h		68,00



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

Agência	DISTRIBUIÇÃO					FUNCIONAMENTO		ÁREAS
	PA 6h	PA 8h ininterrupta	PA 8h com intervalo	Analista	Supervisor	Horário de Atendimento Presencial	Intervalo	M ²
Conceição da Barra			1			08 a 16h	12 a 13h	50,00
Conceição de Castelo			1			08 a 17h	12 a 13h	26,25
Divino São Lourenço	1					12 a 16h		69,00
Domingos Martins	1					12 a 16h		44,40
Dores do Rio Preto	1					12 a 16h		27,00
Ecoporanga	1					10 a 16h		-
Fundão	1					12 a 16h		49,87
Guarapari			4		1	08 a 16h	escala	322,24
Ibatiba	1					10 a 16h		79,40
Irupi	1					12 a 16h		41,00
Iúna	1					10 a 16h		35,75
Laranja da Terra	1					12 a 16h		24,65
Mantenópolis	1					12 a 16h		-
Marechal Floriano	1					10 a 16h		39,59
Montanha	1					10 a 16h		30,19
Mucurici	1					08 a 12h		34,00
Muniz Freire	1					12 a 16h		49,00



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

 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.								
Agência	DISTRIBUIÇÃO					FUNCIONAMENTO		ÁREAS
	PA 6h	PA 8h ininterrupta	PA 8h com intervalo	Analista	Supervisor	Horário de Atendimento Presencial	Intervalo	M ²
Muqui	1					10 a 16h		34,00
Nova Venécia			2		1	08 a 16h	escala	104,45
Pancas			1			08 a 16h	12 a 13h	67,00
Pedro Canário	2					08 a 16h		58,24
Pinheiros	2					08 a 16h		60,00
Piúma			2			08 a 16h	escala	65,00
Ponto Belo	1					12 a 16h		44,76
Presidente Kennedy	1					12 a 16h		30,10
Rio Novo do Sul	1					12 a 16h		44,00
Santa Leopoldina	1					12 a 16h		64,00
Santa Maria do Jetibá	1					10 a 16h		68,00
Santa Teresa	1				1	10 a 16h		-
São Gabriel da Palha	2					08 a 16h		-
São José do Calçado	1					10 a 16h		233,00
São Roque do Canaã	1					12 a 16h		21,50
Serra		9			1	08 a 16h		253,00
Venda Nova do Imigrante	1					10 a 16h		-

 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.								
Agência	DISTRIBUIÇÃO					FUNCIONAMENTO		ÁREAS
	PA 6h	PA 8h ininterrupta	PA 8h com intervalo	Analista	Supervisor	Horário de Atendimento Presencial	Intervalo	M ²
Viana	2					08 a 17h		-
Vila Pavão	1					12 a 16h		43,10
Vila Valério	1					12 a 16h		30,00
Vila Velha		7			1	08 a 16h		289,79
Vitória		5			1	08 a 16h		131,00
Vídeo Atendimento			2			08 a 16h	escala	-
Clientes Especiais				2				-
Demandas Especiais				3				-
TOTAIS	50	21	16	5	9			3178,09
Observações:								
<p>*Escala - Empregado deverá ser liberado para intervalo/almoço (1 hora) sem reposição da PA, ou seja, escala de almoço com demais PAs da agência em atendimento, devendo cumprir carga de 8 horas de jornada.</p>								
<p>**PA de 8 horas com intervalo, com horário de atendimento presencial de 4 ou 6 horas, realizará atividade de retaguarda no restante da jornada.</p>								

OBSERVAÇÃO:

- **O HISTÓRICO QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS SE ENCONTRA NO SISTEMA DO BANCO DO BRASIL E NO PORTAL CESAN DISPONÍVEL PARA DOWNLOAD.**

ANEXO C – HISTÓRICO QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

OBSERVAÇÃO:

- **O HISTÓRICO QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO SE ENCONTRA NO SISTEMA DO BANCO DO BRASIL E NO PORTAL CESAN DISPONÍVEL PARA DOWNLOAD.**

ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES

Estes documentos encontram-se à disposição dos **LICITANTES** no site da **CESAN**:

- ⇒ **REGULAMENTO DE LICITAÇÕES DA CESAN – REVISÃO 01**
- <http://www.cesan.com.br/portal>
- ⇒ **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE** - <https://www.cesan.com.br/governanca-corporativa>
- ⇒ **POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS** -
<https://www.cesan.com.br/governanca-corporativa> - Políticas
- ⇒ **ADM.050.00.2023 - NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DO TRABALHO DAS CONTRATADAS** - <https://www.cesan.com.br/portal> - Instruções – Normas e Prescrições – Vigentes.
- ⇒ **NORMA INTERNA INS.004.01.2016 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** - <https://www.cesan.com.br/portal> - Instruções – Normas e Prescrições – Vigentes.

ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS

- **MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E CONTRATAR COM A CESAN**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO A LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879/2017**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (QUANDO FOR O CASO)**
- **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**
- **MODELO TERMO DE COMPROMISSO (ENCAMINHAR CONFORME ESTABELECE O ITEM 12 DO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I)**
- **MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA (ENCAMINHAR CONFORME ESTABELECE O ITEM 11 DO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I)**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE (ENCAMINHAR CONFORME ESTABELECE O SUBITEM 19.6 DO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I)**
- **RELATÓRIO DE COMPROVAÇÃO DE ADIMPLÊNCIA DE ENCARGOS – RECAE (ENCAMINHAR CONFORME ESTABELECE O SUBITEM 19.21 DO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I)**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO COM PARTE RELACIONADA**

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

**MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E
CONTRATAR COM A CESAN**

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

Para fins de participação nesta LICITAÇÃO a(o) (NOME COMPLETO DA EMPRESA LICITANTE), CNPJ nº, sediada(o) (ENDEREÇO COMPLETO), **DECLARA**, de que até a presente data, inexistem **fatos impeditivos** para a participação, habilitação e contratação, inclusive quanto ao disposto nos Arts. 16 e 17, do RLC; estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Para o caso de empresas em recuperação judicial: declaro estar ciente de que no momento da assinatura do contrato deverei apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido.

Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial: declaro estar ciente de que no momento da assinatura do contrato deverei apresentar comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas”.

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

LOCAL, DD/MM/AAAA (DATA)
ASSINATURA DE REPRESENTANTE LEGAL

Nome

RG

CPF

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

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº
879/2017**

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA** estar ciente da **a Lei Complementar Estadual de nº 879/2017**, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências, para fins de absorção da mão-de-obra advinda do sistema prisional; **que irá disponibilizar em seu quadro de pessoal esta mão-de-obra** (quando for o caso) e se responsabilizará pela aplicabilidade da legislação e execução das obras e serviços objeto da licitação em referência.

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

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

MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.**

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

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

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

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

_____ (*representante do LICITANTE*), portador da Cédula de Identidade RG nº _____ e do CPF nº _____, como representante devidamente constituído de _____ (*identificação do LICITANTE ou do Consórcio*), inscrita no CNPJ nº _____, doravante denominado (**LICITANTE / Consórcio**), para fins do disposto no Edital da presente Licitação, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta apresentada para participar da presente Licitação foi elaborada de maneira independente (pelo **LICITANTE / Consórcio**), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão **LICITANTE** antes da abertura oficial das propostas; e
- (f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Município de _____, em ____ de _____ de _____

(*assinatura do representante legal do LICITANTE / Consórcio*)

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

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU
MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

A empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a), portador(a) da cédula de identidade nº, CPF nº, **DECLARA** sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções previstas neste ato convocatório, que é (**microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempendedor individual**), nos termos do enquadramento previsto na **Lei Complementar Estadual 618/2012** e **Lei Complementar 123/2006**, cujos termos declara 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**.

Declara, outrossim, para fins do art. 3º, § 9º, da LC 123/06, que não auferiu faturamento acumulado nos meses do presente ano-calendário, acima dos limites previstos no art. 3º, incisos I e II da LC 123/06, **permanecendo devidamente enquadrada, até a presente data, como** (**microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempendedor individual**).

_____, _____ de _____ de _____

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

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

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 20____.

Representante da **CESAN**

Representante Legal da **CONTRATADA**



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

MODELO TERMO DE COMPROMISSO

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

Eu, (nome do profissional)....., portador da carteira do(conselho) 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**

**MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA
(Utilizar papel timbrado do banco)**

CARTA DE FIANÇA Nº _____

VALOR: R\$ _____

AFIANÇADA: Nome, Endereço, Qualificação, CGC.

BENEFICIÁRIA: **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN.**

Pelo presente instrumento, o Banco.....,C.N.P.Jnº....., com sede em....., e por seus representantes legais infra-assinados, se declara fiador e principal pagador, em caráter irrevogável e irretroatável, da firma.....(nome da afiançada), estabelecida à....., até o valor máximo de R\$(.....), devidamente atualizado com base no **Item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I do PREGÃO – CESAN Nº 039/2023**, com a finalidade de garantir a fiel, completa, cabal e perfeita execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL nº.....**, a ser celebrado entre a empresa afiançada e a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN** (C.N.P.J Nº 28.151.363/0001-47) tendo por objeto o especificado no **item 1 do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I.**

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

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

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

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

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

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

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

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

II - a presente Fiança acha-se devidamente contabilizada, satisfazendo todas as exigências da legislação, especialmente bancária, regulamentações e determinações do Banco Central do Brasil, aplicáveis à espécie;

III - o valor da presente Fiança se contém dentro dos limites permitidos por pelo Banco Central do Brasil, sendo que nesta data, o Patrimônio Líquido deste Banco é de R\$ _____ (por extenso), compatível com o volume de fianças emitidas até a presente data;

IV - o Banco Feador acha-se devidamente autorizado a expedir Carta de Fiança, não havendo nenhuma restrição atual à sua emissão.

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

Local e Data

Nome do Banco

Nomes dos Signatários

Testemunhas

OBSERVAÇÕES:

- a - Reconhecer as firmas dos representantes do fiador;
- b - registrar no Cartório de Títulos e Documentos;
- c - acrescentar os respectivos números de identidade ou CPF e nomes legíveis às assinaturas das testemunhas;
- d - o prazo mínimo de validade da Carta de Fiança corresponderá ao prazo global do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, nos termos do que dispõe o **item 5** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I, acrescido de 90 (noventa) dias.**

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

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PRESENCIAL, DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA, que não será divulgada a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações de propriedade do CESAN, ou custodiadas pelo mesmo, em seus ambientes de atuação, à qual tenha acesso, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação, e reafirmo meu compromisso na guarda, manuseio ou utilização criteriosos destas informações.**

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

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

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

RELATÓRIO DE COMPROVAÇÃO DE ADIMPLÊNCIA DE ENCARGOS – RECAE

1 IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO

1.1	CONTRATANTE:		CNPJ Nº:	
1.2	CONTRATADO:		CNPJ Nº:	
1.3	OBJETO:		(*) CEI nº:	
1.4	MÊS - REFERÊNCIA DO FATURAMENTO:			
1.5	MÊS - REFERENTE DA DOCUMENTAÇÃO:			

2 DOCUMENTOS ANEXOS

2.1. ENCARGOS TRABALHISTAS

Folha de pagamento mensal do pessoal alocado na prestação dos serviços, por contrato;
Comprovantes dos pagamentos dos encargos trabalhistas, bem como demais benefícios previstos em legislação específica, Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho.

2.2. ENCARGOS SOCIAIS/PREVIDENCIÁRIOS

Guia de Recolhimento do FGTS - GRF com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;

Guia da Previdência Social - GPS com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

Relação dos Trabalhadores – RE;
Relação de Tomadores/Obras – RET;
Comprovante de Declaração à Previdência;

Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pelo Conectividade Social.

2.3. ENCARGOS FISCAIS

Nota Fiscal do Mês - Referência do Faturamento
Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais
Certificado de Regularidade do FGTS - CRF
Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Estadual
Certidão Negativa de Débito de Tributos Municipais

Declaro sob as penas da Lei, que a empresa se encontra em situação de adimplência em relação aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, incidentes sobre o contrato acima referido conforme determinação contida na Lei Estadual nº. 5.383/97 e Decreto nº 1.938 –R e cópia dos comprovantes de pagamentos em anexo.

_____, ____/____/_____
NOME/CARGO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(*) nos casos de contratos de obra, de acordo com as normas estabelecidas na IN SRP nº 03/2005 art. 19 III.

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

MODELO DE DECLARAÇÃO COM PARTE RELACIONADA

Nome: _____

CPF/CNPJ: _____

E-mail: _____

ENQUADRAMENTO COMO PARTE RELACIONADA

Conforme a Política de Transações com Partes Relacionadas da **CESAN**, INS.009.02.2022, considera-se Parte Relacionada:

I - Acionistas, administradores e gestores da **CESAN**, e seus Membros Próximos da Família;

II - Governo do Estado do Espírito Santo e as pessoas jurídicas de direito público ou privado, administração direta ou indireta ligados ao Governo do Estado do Espírito Santo;

III - Pessoal chave da administração de pessoas jurídicas de direito público ou privado, administração direta ou indireta ligados ao Governo do Estado do Espírito Santo, e seus Membros Próximos da Família, nos termos do subitem 4.3 da INS.009.02.2022;

IV - Fundação Assistencial dos Empregados da **CESAN** (FAECES), seus diretores e membros do Conselho Deliberativo, e seus Membros Próximos da Família, nos termos do subitem 4.3 da INS.009.02.2022;

V - Instituição que seja controlada por pessoa identificada nos itens "I" ou "IV".

O declarante está enquadrado em alguma das condições descritas acima?

() Sim, o declarante está enquadrado em condição de Parte Relacionada, como

_____.

() Não, o declarante não está enquadrado em condição de Parte Relacionada.

_____, _____ de _____ de _____

Local e data:

Assinatura do declarante