



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 – CASAL

PROCESSO PROTOCOLO Nº 9744/2020
CI Nº 09/2020 - VGO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO (CALL CENTER), ATENDIMENTO MULTIMEIOS E COBRANÇA EXTRAJUDICIAL COM COBERTURA DE TODA ÁREA DE CONCESSÃO DA CASAL, CONFORME CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 – CASAL

PROCESSO PROTOCOLO Nº 9744/2020 - CASAL

DATA DE ABERTURA DAS PROPOSTAS: 16/03/2021 às 09:00 horas.

FORMA DE EXECUÇÃO DA LICITAÇÃO: PRESENCIAL

MODO DE DISPUTA: FECHADO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO E MAIOR RETORNO ECONÔMICO

ASSESSORA DA ASLIC/CASAL: DAYSELANEA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será considerado o horário de Maceió/AL.

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS: As consultas referentes às dúvidas de caráter técnico ou de interpretação deste Edital deverão ser formuladas por escrito e enviadas a ASLIC/CASAL, até **as 17:00 horas do 5º dia útil** anterior à data fixada para abertura da sessão pública, preferencialmente por meio eletrônico via internet, no endereço: aslic@casal.al.gov.br. Em caso de dúvida entrar em contato pelos números: (82) 3315-3094/3315-3091.



**ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

MEDIDAS DE PREVENÇÃO CONTRA A COVID 19

Senhor(a) Licitante,

Em virtude da PANDEMIA da COVID 19 a Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL primando pela segurança de todos os envolvidos no processo licitatório, se obriga a adotar as medidas de prevenção abaixo relacionadas, para o momento da sessão pública presencial, seguindo as orientações expressas da ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OMS, bem como as determinações do Governo de Alagoas através do Decreto nº 69.844 de 19 de Maio de 2020.

1. Uso obrigatório de Máscaras e Luvas (fornecidas pela CASAL antes do início da sessão pública);
2. Higienização das mão com álcool em gel (fornecido pela CASAL antes do início da sessão pública);
3. Aferição da temperatura e saturação antes do início da sessão pública. De acordo com o site www.sanarmed.com.br o limite de temperatura considerado normal é de até 36,7º C e o de saturação é de, no mínimo 89%. Os licitantes que não estiverem com a temperatura e a saturação consideradas normais não poderão adentrar na sala de disputa.
4. Sem essas medidas adotadas, o (a) licitante não poderá adentrar ao local onde será realizada a sessão pública.

PROCEDIMENTOS PARA RETIRADA DO EDITAL

Senhor(a) Licitante,

Solicito a V.S.^a. preencher o formulário de retirada de edital abaixo, remetendo-o a ASLIC/CASAL, por meio do e-mail aslic@casal.al.gov.br.

A não remessa de recibo exime a ASLIC/CASAL da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como, de quaisquer informações adicionais.

Maceió (AL), 23 de fevereiro de 2021

**DAYSELANEIA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA
ASSESSORA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS EM EXERCÍCIO – ASLIC/CASAL**



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 – CASAL

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO (CALL CENTER), ATENDIMENTO MULTIMEIOS E COBRANÇA EXTRAJUDICIAL COM COBERTURA DE TODA ÁREA DE CONCESSÃO DA CASAL, CONFORME CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.

RAZÃO SOCIAL:
CNPJ Nº:
ENDEREÇO:
CEP:CIDADE/ESTADO:
TELEFONE:
E-MAIL:
NOME DE PESSOA PARA CONTATO:
RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DO EDITAL:
R.G. Nº E/OU CPF Nº
ENDEREÇO:
CEP:CIDADE/ESTADO:
TELEFONE:
E-MAIL:

Recebemos cópia do instrumento convocatório acima identificado.

...../....., de de 2021.

.....

Assinatura



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 – CASAL

SUMÁRIO

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1. OBJETO
2. DO FUNDAMENTO LEGAL
3. DOS PREÇOS E CRITÉRIO DE JULGAMENTO
4. DOS RECURSOS FINANCEIROS
5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
6. DO CREDENCIAMENTO
7. DO PROCEDIMENTO DA SESSÃO
8. DA ORGANIZAÇÃO DOS ENVELOPES
9. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL
10. DA FASE DE NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO
11. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
 - 11.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA
 - 11.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA
 - 11.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA
 - 11.4. DEMAIS DOCUMENTOS
12. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL
13. DO RECURSO
14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
15. DA CONTRATAÇÃO
16. DO PAGAMENTO
17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
18. DISPOSIÇÕES FINAIS

ANEXOS:

ANEXOS I: TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo A do Termo de Referência: Planilhas de cálculos do salário do atendente e supervisor

Anexo B do Termo de Referência: Indicadores de avaliação da qualidade de execução do serviço

ANEXO II: MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS

ANEXO III: CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

ANEXO IV: MODELOS DE DOCUMENTOS

Modelo A: Carta Proposta de Preços

Modelo B: Declarações de sujeição ao Edital

Modelo C: Declaração de cumprimento de cota de aprendizagem

Modelo D: Declaração de ME /EPP

Modelo E: Informação conta corrente do signatário

Modelo F: Declaração de empresas com chancela no Termo de Abertura e/ou Termo de Encerramento

Modelo G: Declaração do proponente de que não se enquadra em nenhum impedimento

ANEXO V: MINUTA DO CONTRATO

a) Planilha de Custos

b) Cronograma Físico-Financeiro



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 – CASAL

A Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL, por meio de utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET, torna público, para conhecimento de todos, a abertura de licitação no dia **16/03/2021, às 09:00h (Horário de Brasília)**, que de acordo com a Lei Federal nº 13.303/2016, Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/2006 e o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Companhia de Saneamento de Alagoas – RILC - CASAL, em 29/05/2018 e publicado no DOE edição do dia 05/08/2018, pelo Código de Conduta e Integridade da CASAL, realizará processo licitatório do tipo **MENOR PREÇO E MAIOR RETORNO ECONÔMICO**, na forma **PRESENCIAL**, na Sala da Assessoria de Licitações E contratos - ASLIC, situada à Rua Barão de Atalaia, 200, Centro, Maceió/AL.

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- a) A **LICITAÇÃO CASAL** será realizada, mediante condições contidas neste Edital e no Termo de Referência, parte integrante deste instrumento, independentemente de sua transcrição.
- b) A publicidade dos atos a serem praticados durante todo o processo licitatório serão realizados através do sítio eletrônico www.casal.al.gov.br, sendo o aviso do Edital publicado também no Diário Oficial do Estado de Alagoas.
- c) Os trabalhos serão conduzidos por empregado(a) da Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL, integrantes da Assessoria de Licitações e Contratos – ASLIC/CASAL, habilitados e nomeados através da RD nº 026/2020, publicada no Diário Oficial do Estado, edição do dia 03 de julho de 2020, com poderes para receber, abrir, julgar e dar parecer no referido certame.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em atendimento presencial, teleatendimento (call center), atendimento multimeios e cobrança extrajudicial com cobertura de toda área de concessão da CASAL, conforme condições e quantitativos estabelecidas no Termo de Referência.

1.2.

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL
1	Equipamento de TI	UN/MÊS	33		
2	Estrutura de TI/Rede de Dados	UN/MÊS	33		
3	Mobiliário	UN/MÊS	33		
4	Pessoal				
4.1	Supervisor	UN/MÊS	1		
4.2	Atendente I – Posto de serviço de atendimento presencial: PSAP	UN/MÊS	91		
4.3	Atendente I – Posto de serviços de atendimento multimeios: PSAM	UN/MÊS	8		
4.4	Atendente I – Posto de serviços de teleatendimento (call center): PSTA	UN/MÊS	25		
Valor Mensal					R\$
Valor Anual I					R\$
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL
5	Potencial Cobrança Extrajudicial	R\$/MÊS	3.933.633,28	R\$ 0,15	R\$ 590.044,99
Valor Anual II					R\$ 7.080.539,91



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

1.3. O custo da estrutura e pessoal na cobrança extra judicial já estão incluídos no percentual de remuneração. Esta quantidade para potencial cobrança está estimada com débitos acima de 90 dias de atraso. Caso a CASAL queira utilizar o serviço de cobrança para as faturas com menos de 90 dias o valor a ser pago será a metade do preço ofertado. O valor máximo a ser remunerado será de R\$ 0,15 (quinze centavos) por cada R\$ 1,00 (hum) real cobrado e efetivamente pago pelo cliente devedor.

1.4. As unidades aqui referenciadas, quais sejam Posto de Serviço de Atendimento Presencial: **PSAP**, Posto de Serviço de Teleatendimento: **PSAA** e Posto de Serviços de Atendimento Multimeios: **PSAM** deverão considerar, em sua formação de preços, além da alocação da mão-de-obra direta para execução operacional das atividades, a alocação de mão-de-obra para as atividades de apoio administrativo, gestão de RH, contábeis, financeiras, administração, etc, bem como a disponibilização de todos os recursos tecnológicos aqui descritos (hardwares e softwares), todos os custos de manutenção, tanto da infraestrutura física, quanto tecnológica, somando-se ainda contratações de links de dados, despesas com segurança, limpeza e conservação, além de todas as outras necessárias à consecução das atividades aqui descritas, considerando também as taxas de lucro e os impostos/tributos incidentes sobre as operações.

2. DO FUNDAMENTO LEGAL

2.1. A presente licitação reger-se-á pelo disposto neste Edital e seus Anexos, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Companhia de Saneamento de Alagoas – RILC/CASAL, aprovado pelo Conselho de Administração da CASAL e publicado no Diário Oficial de Alagoas em 04/07/2018, pela Lei Federal nº 13.303/2016 e pela Lei Complementar nº 123/2006.

2.2. O RILC encontra-se disponível no seguinte link: <https://www.casal.al.gov.br/tipo-de-arquivo/regulamento-de-licitacoes/>.

3. DOS PREÇOS E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

3.1. O valor de referência da presente contratação para os serviços de atendimento presencial, call center e multimeios terá como **critério de julgamento o menor preço**, sendo o valor estimado para contratação de caráter sigiloso, conforme Art. 75 do RILC/CASAL em consonância com o Art. 34 da Lei nº 13.303/2016..

3.2. Os serviços de cobrança extrajudicial terá como **critério de julgamento o maior retorno econômico**, conforme Art. 84 e 86 do RILC/CASAL. Sendo assim, o valor estimado não será sigiloso pela impossibilidade de obter um critério objetivo para o retorno econômico no que diz respeito a valores e prazos na realidade da CASAL.

3.3. O valor estimado para a contratação dos serviços de cobrança extrajudicial é de R\$ 7.080.539,91 (sete milhões, oitenta mil, quinhentos e trinta e nove reais e noventa e um centavos).

3.4. Cabe ressaltar que o vencedor será o licitante que tiver o menor preço no somatório global (itens julgados pelo critério do menor preço somados ao item julgado pelo critério do maior retorno econômico).

3.5. A proposta de preços ofertada pela licitante, conforme modelo constante no Anexo II, deve está de acordo com a CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2019/2020 DA CATEGORIA, AL000112/2019, REGISTRADA NO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO EM 21/05/2019.

4. DOS RECURSOS FINANCEIROS

4.1. Os recursos financeiros para pagamento do objeto da presente licitação são oriundos da CASAL.

4.2. As despesas decorrentes terão as seguintes classificações:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA 134.200 – GERO
GRUPO DE DESPESA 300.000 – SERVIÇOS DE TERCEIROS
RUBRICA 303.304 – SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 5.1.** Respeitadas as condições legais e as constantes deste edital, poderão participar desta licitação toda e qualquer empresa regularmente estabelecida no país, especializada no ramo de objeto desta licitação, e que satisfaça integralmente as condições e exigência deste Edital.
- 5.2.** Ao participar da LICITAÇÃO CASAL, acostando sua proposta, o licitante tacitamente declara que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.
- 5.3.** Caso o licitante se enquadre como MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE e queira utilizar-se do tratamento diferenciado destinado a estas pessoas jurídicas, contemplado pela Lei Complementar nº 123/2006, deve informar no momento do acostamento da proposta, através do sistema eletrônico, sob pena de não o fazendo, renunciar a tal tratamento, bem como, posteriormente dentro do prazo previsto, apresentar declaração, conforme **ANEXO IV – DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE.**
- 5.4.** Havendo lotes exclusivo(s) e/ou cota(s) reservada(s) à participação de MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, apenas estas poderão participar à competição quanto aqueles.
- 5.5.** Estarão impedidos de competir nos lotes exclusivo(s) e/ou cota(s) reservada(s) caso existam, as MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE que se enquadrem em uma ou mais das situações disciplinadas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar 123/2006.
- 5.6.** Nas licitações, será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006.
- 5.7.** Entende-se por empate a situação em que as propostas apresentadas pelas MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.
- 5.8.** O procedimento de desempate seguirá o estabelecido nos arts. 44 a 45 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 5.9.** O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no EDITAL.
- 5.10.** O licitante será responsável formalmente por todas as transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 5.11.** A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital e na legislação vigente.
- 5.12.** Estará impedida de participar de licitações e de ser contratada pela sociedade de economia mista a empresa:
- I - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da CASAL;
 - II - esteja cumprindo a pena suspensão do direito de licitar e contratar aplicada pela CASAL;
 - III - declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou por Município, ou declarada impedida de licitar e contratar com os órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Estado de Alagoas, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
 - IV - constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
 - V - cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
 - VI - constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
 - VII - cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
 - VIII - que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
- 5.13.** Aplica-se a vedação prevista no caput:



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

I - à contratação do próprio empregado ou dirigente da CASAL, como pessoa física, bem como à participação dele em processos licitatórios, na condição de licitante;

II - a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente da CASAL;

b) empregado de CASAL cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do Estado de Alagoas, assim entendido aqueles que exercem o cargo de Secretários de Estado, Diretores Gerais, Presidentes de Estatais e de Órgãos da Administração Direta, indireta, autárquica, fundacional, bem como dos Serviços Sociais Autônomos e seus equivalentes.

III - cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CASAL há menos de 6 (seis) meses.

5.14. Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de uma PROPOSTA DE PREÇOS.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. No dia, hora e local indicados neste edital, na presença dos licitantes, a assessora da ASLIC/CASAL promoverá a sessão de abertura do certame e receberá os documentos relativos ao credenciamento do representante legal da licitante.

6.2. Quando da entrega do credenciamento, os interessados ou seus representantes, apresentarão as seguintes declarações/documentos:

a) Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, juntamente com a certidão simplificada expedida pela ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, ou por seu enquadramento no Simples Nacional quando for o caso, conforme ANEXO III, MODELO D.

b) Declaração que não se enquadra em nenhum dos Impedimentos Constantes no Regulamento de Licitações e Contratos da Casal, ANEXO III, MODELO G.

c) Caso a licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e queira utilizar-se do tratamento diferenciado destinado a estas pessoas jurídicas, contemplado pela Lei Complementar nº 123/2006, deve apresentar declaração quando do credenciamento, conforme ANEXO III, MODELO D – declaração de enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, juntamente com a certidão simplificada expedida pela ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, ou por seu enquadramento no Simples Nacional. Caso a empresa esteja enquadrada na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e não apresentar a referida documentação, haverá a renúncia automaticamente a este direito.

6.3. O credenciamento iniciará 01 (uma) hora antes da abertura da sessão pública.

6.4. Cada licitante poderá, nos atos do presente certame ter um único representante legal devidamente credenciado, mediante apresentação de um dos seguintes instrumentos, sempre acompanhados do documento de identidade:

a) Procuração lavrada por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, indicando a outorga de poderes na forma exigida, onde constem os poderes do outorgante, acompanhada do contrato social, ou estatuto, ou ato constitutivo, ou registro comercial.

b) Cópia autenticada do contrato social, ou estatuto, ou ato constitutivo, ou registro comercial, acompanhado de cópia de documento de identidade, que comprove a sua condição de sócio, gerente ou administrador da licitante.

6.5. Não será admitida a participação de um mesmo representante para mais de uma licitante.

6.6. A não apresentação ou a incorreção do documento de credenciamento não impedirá o proponente de entregar os envelopes de proposta e de habilitação, mas o impedirá de manifestar-se no certame.

6.7. O representante responsabilizar-se-á pelos assuntos atinentes à participação da empresa neste procedimento licitatório, com poderes para formular ofertas de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame.

6.8. A declaração de que o licitante está credenciado será proferida pela Assessora da ASLIC/CASAL quando da abertura da sessão pública.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

7. DO PROCEDIMENTO DA SESSÃO

7.1. Aberta a sessão, observadas as disposições contidas neste edital, a Assessora da ASLIC observará a seguinte sequência:

a) A comissão, que já está de posse dos documentos de credenciamento, que foram entregues na data definida no preâmbulo deste Edital, aberta a sessão, receberá os envelopes “A” e “B”, respectivamente com a proposta Comercial e de Habilitação dos licitantes participantes.

b) A comissão procederá à abertura dos envelopes contendo as propostas de preço e as classificará em ordem crescente de valores, buscando definir o MAIOR RETORNO ECONÔMICO para a CASAL.

c) Havendo empate de valores das propostas apresentadas, a Assessora da ASLIC verificará se há Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e aplicará o disposto no art. 44, §1º da lei complementar nº 123/2006, se for o caso. Não havendo Microempresa e Empresa de Pequeno ou estas não preenchendo o requisito do percentual de 10% (dez por cento), haverá sorteio entre as empresas que apresentaram propostas iguais. Após definição da ordem de classificação será iniciada a fase de negociação com a empresa que ofertou o menor preço.

8. DA ORGANIZAÇÃO DOS ENVELOPES

8.1. Os documentos relativos à PROPOSTA COMERCIAL E DE HABILITAÇÃO exigidos neste Edital e seus Anexos deverão ser apresentados pelo licitante em uma única via, em invólucro opaco e lacrado, separados, sendo envelope “A” para a proposta comercial e “B” para os documentos de habilitação contendo as seguintes indicações no averso:

ENVELOPE “A”

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL
ASSESSORIA DE LICITAÇÃO E CONTRATOS
LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL
RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE / CNPJ

ENVELOPE “B”

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL
ASSESSORIA DE LICITAÇÃO E CONTRATOS
LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL
RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE / CNPJ

8.2. Não serão recebidos envelopes apresentados após a data e hora estabelecidas para a sua abertura, ou por qualquer outra forma não estabelecida neste edital.

8.3. Os envelopes, contendo a proposta de preços, podem ser enviados por qualquer meio de entrega no protocolo da CASAL. A ASLIC/CASAL não se responsabilizará por extravio dos envelopes. As empresas deverão se certificar, antes da data da sessão de abertura do certame, sobre o recebimento dos mesmos pela ASLIC/CASAL.

9. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

9.1. A proposta comercial deverá ser apresentada conforme modelo constante no ANEXO II e III deste edital, em 01 (uma) via em papel timbrado, assinada pelo responsável legal da licitante, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, no idioma português, ressalvada as expressões técnicas e **uma via em CD, com arquivo em Excel aberta** e conter obrigatoriamente os seguintes componentes:

- a)** O objeto a ser executado, conforme consta neste edital;
- b)** Conter o preço global, expresso em moeda nacional, reais-R\$, em algarismos e por extenso, prevalecendo o menor preço em algarismo em caso de divergência;
- c)** Planilha de Custos, conforme Anexo II e III, com duas casas decimais e com detalhamento de todos os elementos que influam nos preços propostos para a contratação;
- d)** Declaração expressa da licitante de estar de acordo com todas as normas e condições deste edital e seus anexos, conforme modelo no Anexo III, MODELO B;
- e)** Indicação do prazo de validade da proposta, que será 120 (cento e vinte) dias contados da data de sua apresentação, conforme Anexo III, MODELO A;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- f) Indicação de que o prazo de pagamento será conforme o disposto neste instrumento convocatório;
- g) Declaração da licitante de estarem incluídos nos preços todos os custos e despesas, incidentes na prestação do serviço licitado, conforme Anexo III, MODELO A, deste edital;
- h) Indicação da conta bancária da licitante (banco, agência e número da conta corrente), conforme Anexo III, MODELO E;
- i) Nome completo e qualificação (estado civil, profissão, naturalidade, CPF, RG, endereço) de quem vai assinar o contrato.

9.2.1. A omissão de qualquer despesa necessária à realização do objeto será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a entrega das propostas.

9.2.2. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

9.2.3 Após a abertura das propostas não serão admitidos pedidos de cancelamento, retificação de preços ou de quaisquer outras condições oferecidas.

9.3. Não serão aceitas e serão desclassificadas as propostas comerciais com preços inexequíveis ou vis.

9.4. Não serão aceitas e serão desclassificadas as propostas que não demonstrarem retorno econômico para a CASAL.

9.5. Em caso de erros materiais sanáveis ofertados na Proposta Comercial, a ASLIC/CASAL solicitará que a licitante faça o saneamento dos erros, desde que não haja majoração do valor global ofertado.

10. DA FASE DE NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO

10.1. A Comissão deverá negociar condições mais vantajosas com o licitante primeiro colocado. Caso, após a fase de negociação, o preço ofertado pelo licitante mais bem classificado ainda continue acima do preço estimado pela CASAL para a contratação, haverá a desclassificação do mesmo, repetindo-se o procedimento com os demais participantes, seguindo a ordem de classificação.

10.2. Se depois de adotada as providências referidas acima, não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, a licitação será declarada fracassada.

10.3. Após a negociação bem sucedida nos termos deste Edital, inclusive quanto a compatibilidade com o valor estimado para a contratação, a licitante será declarada **ARREMATANTE**. Havendo a alteração no valor proposto inicialmente, será concedido um prazo de 02 (dois) dias úteis, para o encaminhamento de nova planilha orçamentária e com o cronograma físico-financeiro assinados pelo responsável legal, acompanhada inclusive das planilhas de formação de preços, em original, enviada para a sala da Assessora de Licitações e Contratos da CASAL ou via e-mail: aslic@casal.al.gov.br, sob pena de eliminação do certame.

10.4. Em caso de inabilitação da então licitante vencedora, serão convocados os licitantes remanescentes, obedecendo-se a ordem de classificação das propostas, para fase de negociação, em nova sessão pública, com data e hora a serem determinadas pela ASLIC/CASAL e publicadas no sítio da CASAL www.casal.al.gov.br.

10.5. Após análise dos documentos de HABILITAÇÃO, em caso de atendimentos de todas as exigências deste edital, a Assessora da ASLIC fará a declaração da **LICITANTE VENCEDORA**, iniciando-se o prazo para interposição de recurso pelos interessados, nos moldes previstos no item 13 (DOS RECURSOS) deste edital.

10.6. Quando todos os licitantes forem desclassificados ou inabilitados, a CASAL poderá fixar prazo de até 8 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas ou documentação escoimadas das causas que culminaram nas respectivas desclassificações ou inabilitações.

11. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Para habilitação nesta Licitação CASAL, a licitante deverá apresentar a documentação relacionada a seguir, em original ou cópia autenticada por tabelião de notas ou por empregado da CASAL lotado na Assessoria de Licitação e Contratos – ASLIC/CASAL.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- a) No caso do Licitante que optar por autenticação dos documentos por funcionários da CASAL, deverá apresentar os mesmos perfeitamente legíveis juntamente com o original, para a referida autenticação até 01 (um) dia útil antes da realização da Licitação, no horário das 8:00 até às 11:00 horas e das 14:00 horas às 17:00 horas.
- b) A validade das certidões relativas a comprovação da regularidade Fiscal, Trabalhista e da Qualificação Econômica Financeira corresponderá ao prazo fixado dos próprios documentos. Caso as mesmas não contenham expressamente o prazo de validade, fica estabelecido o prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua expedição, ressalvada a hipótese de o licitante comprovar que o documento tem prazo de validade superior ou inferior, mediante juntada de norma legal pertinente.

11.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores bem como suas alterações ou a última alteração consolidada;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- e) Declaração de inexistência de fato impeditivo para sua habilitação, conforme Anexo III deste edital;
- f) Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesesseis) em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, e somente a partir dos 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei Federal nº 9.854/1999).
- g) Declaração que cumpre a cota de aprendizagem, nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT, devendo ser acompanhada da última informação do CAGED ou SEFIP (Relação de Empregados) e do número de contratação de jovens aprendizes. Caso a comprovação seja realizada através do SEFIP, deve ser enviada a Guia de Recolhimento do FGTS – GRF correspondente, devidamente quitada. Ficam liberadas de apresentar a Declaração de Cota de Aprendizagem as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte. (Lei Estadual nº 8.289/2020);
- h) Inscrição do CNPJ, onde conste atividades correlata ao objeto licitado.
- i) Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União (DAU).
- j) Certificado de Regularidade de Situação do FGTS.

11.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA

11.2.1. Para fins de qualificação técnicas serão exigidos:

- a) Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência referente à gestão de métodos, processos, recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, em consonância com o disposto na legislação vigente, mais especificamente com a Lei 13.303/2016 e com o Artigo 47 do RILC/CASAL, onde deverá estar comprovada que a Licitante desempenhou para essas pessoas jurídicas, de forma satisfatória, serviços de natureza e vulto compatíveis em características com o objeto desta Licitação, qual seja:
- I) Execução de serviços especializados de Atendimento Presencial, abrangendo operação e gestão dos postos, mediante disponibilização de atendimento humano de no mínimo 23 (vinte e três) Postos de Serviços de Atendimento Presencial – PSAP, cada um correspondendo à disponibilização de 6 (seis) horas diárias (dias úteis) de atendimento presencial (equivalente à 25% do total licitado), incluindo também materiais e equipamentos compatíveis com os Postos de Serviços de Atendimento Presencial – PSAP licitados.
- II) Execução de serviços especializados de Atendimento multimeios, mediante disponibilização de atendimento de no mínimo 2 (dois) Postos de Serviços de Atendimento Multimeios – PSAM (equivalente a 25% do total licitado).



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

III) Execução de serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo – nas formas Operador e Eletrônico (URA), abrangendo operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center, mediante atendimento exclusivamente humano de no mínimo 6 (seis) Postos de Serviços de Teleatendimento – PSTA (equivalente a 25% do total licitado), exclusivamente para serviços de informações ou orientações aos clientes de serviços regulados no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC em conformidade com o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 ou sob a égide de serviços públicos regulados por agências públicas regulatórias.

IV) Ter executado serviço de cobrança extrajudicial.

b) O(s) atestado(s) de capacidade técnica-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente (com fulcro na IN 05/2017 do MPOG).

c) As licitantes deverão disponibilizar, caso sejam solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais correlatas, etc.

d) Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e serem compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.

e) Não serão aceitos atestados referentes a operações exclusivas de vendas, pesquisas e cobrança, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que essas operações.

f) Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome de responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

11.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

11.3.1. Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, assinadas por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

a) Sociedades Empresárias – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.

b) Sociedade por Ações - Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do licitante, conforme o caput do art. 289 e o parágrafo 5º da Lei nº 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do licitante.

c) Sociedades Simples, Fundações ou outras Entidades sem Fins Lucrativos – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário devidamente autenticadas no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.

11.3.2. As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, obedecidos os aspectos legais e formais de sua elaboração. Os índices para comprovar a boa situação financeira da empresa não serão exigidos neste caso.

11.3.3. As empresas sujeitas a apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídos do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial ou Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital (conforme



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

Decreto nº 8.683, de 25 de fevereiro de 2016), todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).

11.3.4. A comprovação da boa situação financeira da empresa deve ser apresentada em uma folha, em separado, contendo identificação da licitante, assinada por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa, calculados pelas fórmulas a seguir:

a) Índice de Liquidez Geral

LG ≥ 1,0

Ativo circulante + Ativo realizável a longo prazo

LG = -----

Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo

b) Índice de Liquidez Corrente

LC ≥ 1,0

Ativo circulante

LC = -----

Passivo circulante

c) Grau de Endividamento Geral

EG ≤ 1,3

Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo

EG = -----

Ativo total

11.3.5. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, a mesma deverá comprovar esta condição, através de certidão simplificada expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, ou por seu enquadramento no Simples Nacional, conforme o caso, para que possa usufruir os benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147 de 14 de agosto de 2014, com validade na data da licitação.

11.3.6. O licitante deverá comprovar que possui Capital Social mínimo de 10% (dez por cento) do valor de referência do objeto licitado, comprovado através do Contrato Social ou do Patrimônio Líquido por meio do Balanço Patrimonial.

11.3.7. Certidão negativa de falência ou concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.

11.4. DEMAIS DOCUMENTOS

11.4.1. Sempre que houver necessidade de apresentação dos ANEXOS que compõe o presente Edital, os mesmos deverão ser apresentados devidamente assinados pelo representante legal da Proponente.

11.4.2. A representação legal deverá estar devidamente comprovada visando a assinatura dos documentos integrantes do processo licitatório.

11.4.3. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documentos” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital, salvo em virtude de força maior ou caso fortuito, aceitável a juízo do Pregoeiro(a) e Equipe de apoio.

11.4.4. Não serão aceitas, sob qualquer alegação, ainda que antecipadamente, documentação incompleta para posterior complementação, nem documentação por transmissão via fac-símile (fax).

12. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

12.1. Até o 5º dia útil anterior à data fixada para a entrega dos envelopes, qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar esclarecimentos acerca da licitação, que deverão ser respondidos pela autoridade signatária do instrumento convocatório, em até 3 (três) dias úteis contados da interposição.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

12.2. As respostas dadas aos esclarecimentos serão comunicadas a todos os interessados que enviarem o FORMULÁRIO DE RETIRADA DE EDITAL, e passam a integrar o instrumento convocatório na condição de anexos.

12.3. O instrumento convocatório poderá ser impugnado, motivadamente por qualquer pessoa física ou jurídica até 02 (dois) dias úteis antes da data e horário fixados para recebimento das propostas, obrigatoriamente por meio eletrônico, no email da CASAL: aslic@casal.al.gov.br e/ou no site do Banco do Brasil – www.licitacoes-e.com.br.

12.4. O Pregoeiro (a) da ASLIC/CASAL deve processar, julgar e decidir a impugnação interposta em até 03 (três) dias úteis contados da interposição.

12.5. Se a impugnação for julgada procedente, a CASAL deverá:

I - Na hipótese de ilegalidade insanável, anular a licitação total ou parcialmente;

II - Na hipótese de defeitos ou ilegalidades sanáveis, corrigir o ato, devendo:

a) Republicar o aviso da licitação pela mesma forma que se deu o texto original, devolvendo o prazo de publicidade inicialmente definido, exceto se a alteração no instrumento convocatório não afetar a participação de interessados no certame;

b) Comunicar a decisão da impugnação a todos os licitantes.

12.6. Se a impugnação for julgada improcedente, a CASAL deverá comunicar a decisão diretamente ao Impugnante, dando seguimento à licitação.

12.7. Decairá do direito de impugnar os termos do edital de licitação perante a Administração o licitante que não o fizer até o 2º (segundo) dia útil que anteceder a abertura da sessão de disputa de preços.

13. DO RECURSO

13.1. Conforme previsto no RILC/CASAL, declarado o vencedor e publicado no sítio da CASAL a empresa vencedora, qualquer licitante poderá justificadamente interpor recurso.

13.2. O licitante interessado terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da publicação do resultado, para apresentar as razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começará a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.3. A não interposição do recurso, protocolado na CASAL, importará na decadência desse direito, ficando a Comissão autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

13.4. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.5. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da Assessora da ASLIC /CASAL, que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou nesse mesmo prazo, fazê-lo subir a instância administrativa superior para as considerações e decisão.

13.6. A Autoridade superior, devidamente informada, deve proferir a decisão final quanto ao recurso, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, devolvendo a ASLIC/CASAL para as providências pertinentes.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. A declaração da adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pela ASLIC/CASAL, caso não haja recurso. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

14.2. Após a declaração ao vencedor da licitação, não havendo interposição de recurso por parte dos licitantes, a ASLIC/CASAL divulgará a empresa vencedora, sendo o procedimento submetido à Autoridade Superior, para homologação e contratação.

14.3. A homologação autorizada pelo Diretor Presidente da CASAL e pelo Vice-Presidente de Gestão Operacional, será publicada no site da CASAL, informando o nome da empresa e o valor da proposta vencedora.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

15. DA CONTRATAÇÃO

15.1. A contratação do objeto da presente licitação será efetuada conforme as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, bem como a documentação e a proposta da licitante vencedora, naquilo que não contrariar os termos deste, com previsão de adaptação às normas vigentes.

15.2. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

15.3. A empresa classificada em primeiro lugar, declarada vencedora, será convocada para assinar o contrato, no prazo máximo de 05 (cinco) dias a contar da notificação.

15.4. A empresa vencedora sendo convocada e não comparecendo para assinar o contrato, ou não comprovando que mantém as condições de habilitação, será convocado outro licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

16. DO PAGAMENTO

16.1. O valor da Nota Fiscal Fatura deverá corresponder aos serviços executados durante o mês, conforme o quantitativo apurado pelo Gestor do Contrato e Cronograma Físico e Financeiro, Anexo II da minuta de Contrato.

16.2. O pagamento será procedido após a apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada e devidamente conferida e atestada pelo Gestor do Contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento no sistema de controle de pagamento da CASAL.

16.3. A CONTRATADA no faturamento, deverá apresentar ao Gestor do contrato, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:

16.3.1. Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União (DAU);

16.3.2. Certidão Negativa de Débito do FGTS;

16.3.3. Certidão Negativa atualizada de Débito junto a Fazenda Federal e Estadual;

16.3.4. Certidão Negativa de Débitos de Débitos Trabalhistas – CNDT.

16.4. A não apresentação dos documentos acima elencados, no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a rescisão do contrato.

16.5. Nenhum pagamento será feito sem que a licitante vencedora tenha recolhido o valor de multa eventualmente aplicada.

16.6. A emissão antecipada do documento fiscal não implicará adiantamento para o pagamento da obrigação. Havendo erro na nota fiscal, a mesma será devolvida à licitante vencedora.

16.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário em conta corrente da CONTRATADA.

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

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. A recusa injusta da licitante vencedora em entregar os objetos ora licitados no prazo estipulado neste instrumento, caracteriza descumprimento da obrigação assumida, sujeitando-a a suspensão de participar em licitação e de contratar com a CASAL, durante 02 (dois) anos.

17.2. Fica sujeita a pena de detenção de 02 (dois) a 04 (quatro) anos e multa, a licitante que frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação.

17.3. A Administração poderá, garantida a prévia defesa e o contraditório, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, aplicar as seguintes sanções:

a) ADVERTÊNCIA, por escrito, pela inexecução parcial do contrato, pelo cumprimento irregular das cláusulas contratuais, pela paralisação da prestação dos serviços;

b) MULTA de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal, limitada, por sua vez de incidência, a 10% (dez por cento) do valor global do contrato;

c) IMPEDIMENTO DE CONTRATAR com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

17.4. Na hipótese de a preponente incorrer em multa, esta deverá ser paga dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação ou do não acolhimento da defesa, sob pena de a CASAL descontar o respectivo valor nos pagamentos vincendo.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Todas as obrigações a serem ajustadas pelas partes e suas respectivas penalidades estão previstas na minuta de contrato, Anexo deste Edital.

18.2. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

18.3. O Edital, assim como o Termo de Referência, estará disponível no site da CASAL www.casal.al.gov.br.

18.4. A eventual tolerância a qualquer infração ao disposto neste instrumento não implicará aceitação, novação ou precedente.

18.5. Na contagem dos prazos estabelecidos para este procedimento licitatório, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, só se iniciando e vencendo os prazos em dia de expediente na CASAL e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando explicitamente disposto em contrário.

18.6. A presente licitação, no interesse da Administração, poderá ser adiada, revogada ou anulada, sempre em despacho fundamentado, nos termos da lei.

18.7. Os casos omissos ou situações não explicitadas serão decididas pelas partes, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016 e no RILC/CASAL e suas alterações e demais regulamentos e normas administrativas federais e estaduais, que fazem parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição.

18.8. As licitantes poderão colher informações adicionais eventualmente necessárias sobre o certame, através do site da CASAL www.casal.al.gov.br ou do e-mail: aslic@casal.al.gov.br.

18.9. Caso queira, ao analisar este Edital, a licitante poderá encaminhar o FORMULÁRIO DE RETIRADA DE EDITAL para o e-mail aslic@casal.al.gov.br, fazendo isso a mesma receberá todas as notificações relativas ao edital no e-mail informado.

Maceió (AL), 23 de fevereiro de 2021.

DAYSELANEIA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA
ASSESSORA DE LICITAÇÃO EM EXERCÍCIO/CASAL

VISTO:

HUMBERTO CARVALHO JÚNIOR
VICE-PRESIDENTE DE GESTÃO OPERACIONAL/CASAL



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1) OBJETO

Este termo de referência especifica os requisitos básicos para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em Atendimento presencial teleatendimento (Call Center), atendimento multimeios e cobrança extrajudicial com cobertura de toda a área de concessão da Companhia de Saneamento de Alagoas - **CASAL**.

2) JUSTIFICATIVA

À medida que o cliente se torna cada vez mais conectado e exigindo melhores níveis de serviço das empresas ele espera um atendimento rápido, de fácil acesso e que forneça respostas adequadas às suas solicitações.

Buscando satisfazer tais necessidades e implementar melhorias no atendimento ao cliente e na prestação dos Serviços, a **CASAL** aperfeiçoará seu processo de atendimento através do emprego de novas tecnologias que possibilitarão maior acesso aos serviços, bem como integração entre seus canais de atendimento, promovendo assim otimização de seus recursos através do ganho em escala.

Tais mudanças visam alcançar o aumento da satisfação com os serviços prestados por meio do aumento de eficiência, reduzindo o tempo e os recursos necessários para atendimento, e eficácia, assegurando resultados adequados dos serviços, além da melhoria da qualidade da comunicação da CASAL com os seus clientes.

A viabilidade para o alcance desses objetivos passa pela evolução do modelo de operação e gestão do Atendimento, através da reestruturação do modelo de atendimento atual, integração dos sistemas e Canais de Atendimento e proposição de novas interfaces de interação com o cliente. Os principais resultados esperados com o desenvolvimento e implantação dessas soluções são:

- Ampliação da infraestrutura e das aplicações necessárias para suportar o aumento de demanda dos próximos anos;
- Aumento da eficiência do modelo de atendimento ao cliente;
- Ampliação do acesso do atendimento aos clientes;
- Melhoria da qualidade dos canais de comunicação com o cliente;
- Integração dos Canais de Atendimento, permitindo que o cliente solicite e acompanhe suas demandas por todos os canais;
- Aumento da satisfação do cliente;
- Otimização do uso de cada canal;
- Aumento da produtividade no atendimento;
- Aumento da capacidade de atendimento;
- Aumento da capacidade de atendimento às exigências regulatórias associadas ao negócio da CASAL.

Em face das limitações dos canais atuais (atendimento presencial e *Call Center*), e considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo da demanda de serviços, a **CASAL**, necessitando aperfeiçoar e integrar a sua rede de canais de atendimento ao cliente, identificou na contratação destes serviços a possibilidade de oferecer maior eficiência no acesso aos seus serviços, pela ampla cobertura, penetração geográfica, capilaridade e facilidade de operação para os clientes, provendo-os de canais de relacionamento simples, para obtenção de informações e realização de solicitações e serviços, com a disponibilização de recursos avançados de atendimento e de tecnologia da informação.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

A atividade, por sua complexidade, envolve diversos recursos de ordem humana e tecnológica. Assim, torna-se muito difícil executar corretamente tais serviços sem o apoio de empresas especializadas no ramo, que ofereçam soluções completas e otimizadas. Por outro lado, transfere-se para a CONTRATADA, o ônus e a responsabilidade não só da manutenção e de up-grades dos sistemas, como também o considerável investimento de capital em adequações e manutenções de instalações físicas, equipamentos e tecnologia de ponta em TI.

Essa contratação proporcionará, à **CASAL**, modernas ferramentas para o fortalecimento de uma política de gestão de qualidade, garantindo mais eficácia, eficiência e efetividade no atendimento aos seus clientes.

As soluções de atendimento a serem implantadas, sua operação e manutenção, serão descritas nos itens subsequentes deste Termo de Referência e nos demais Anexos que compõem este Edital.

3) CARACTERÍSTICAS DA LICITAÇÃO

a) LICITAÇÃO PRESENCIAL

Em função do processo ter dois critérios de julgamento e um destes critérios “maior retorno econômico” não ter como ser analisado no sistema eletrônico do Banco do Brasil, o processo será presencial pelo rito da Lei 13.303/2016.

b) MODO DE DISPUTA

Fechado, conforme art. 72 do RILC.

c) CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 1) Para os serviços de atendimento presencial, Call Center e multimeios – Menor preço, conforme art. 75 do RILC, sendo o valor estimado para contratação de forma sigilosa em consonância com o art. 34 da Lei 13.303/2016;
- 2) Para os serviços de cobrança extrajudicial – Maior retorno econômico, conforme art. 84 e 86 do RILC. O valor estimado não será sigiloso pela impossibilidade de obter um critério objetivo para o retorno econômico no que diz respeito a valores e prazos na realidade da CASAL.

Cabe ressaltar que o vencedor será o licitante que tiver o menor preço na soma dos dois itens.

4) ABRANGÊNCIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CONTRATADA** executará os serviços de atendimento presencial nos seguintes locais:

UNIDADES	POSTOS DE ATENDIMENTO
UNIDADE JARAGUA	JA CENTRO
UNIDADE JARAGUA	JA MACEIO SHOPPING
UNIDADE JARAGUA	JA PARQUE SHOPPING
UNIDADE JARAGUA	UNJA
UNIDADE SERRANA	ATENDIMENTO PALMEIRA
UNIDADE SERRANA	ATENDIMENTO CAPELA
UNIDADE SERRANA	ATENDIMENTO ESTRELA
UNIDADE AGRESTE	JA OU POSTO DE ATENDIMENTO
UNIDADE AGRESTE	ESCRITÓRIO REGIONAL
UNIDADE BACIA LEITEIRA	SANTANA DO IPANEMA
UNIDADE BACIA LEITEIRA	SÃO JOSÉ DA TAPERA
UNIDADE BACIA LEITEIRA	BATALHA
UNIDADE BACIA LEITEIRA	OLHO D'ÁGUA DAS FLORES
UNIDADE FAROL	POSTO DE ATENDIMENTO JÁ NO SHOPPING FAROL
UNIDADE BENEDITO BENTES	JA SHOPPING PATIO
UNIDADE BENEDITO BENTES	LOJA UNBB
UNIDADE LESTE	NÚCLEO PILAR
UNIDADE LESTE	NÚCLEO MARAGOGI
UNIDADE LESTE	NÚCLEO BARRA
UNIDADE LESTE	NÚCLEO RIO LARGO
UNIDADE SERTÃO	ÁGUA BRANCA
UNIDADE SERTÃO	CANAPI
UNIDADE SERTÃO	DELMIRO GOUVEIA
UNIDADE SERTÃO	PARICONHA
UNIDADE SERTÃO	INHAPI
UNIDADE SERTÃO	MATA GRANDE
UNIDADE SERTÃO	OLHO D'ÁGUA DO CASADO
UNIDADE SERTÃO	PIRANHAS



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

O *Call Center* deverá ser disponibilizado na capital do estado onde está localizada a **CASAL**. Não será exigido *Call Center* exclusivo para a **CASAL**, porém o ambiente onde será alocada a operação deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital, sem exceção.

A infraestrutura necessária ao atendimento multicanal Webs (internet, e-mail, chat, chatbot, etc.) e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados deverá operar dentro das instalações do *Call Center*. Não será exigido escritório exclusivo para a **CASAL**, porém o ambiente onde serão alocados esses serviços deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital, sem exceção.

5) PRAZOS DE EXECUÇÃO

O prazo para a execução dos serviços será de 12 (doze) meses consecutivos, contados da data de assinatura da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período em conformidade com a Lei 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios-RILC, até o limite máximo de 5 (cinco) anos.

O início da operação ocorrerá imediatamente após o prazo para implantação dos serviços (OIS) que contemplará a implantação do atendimento, mediante a capacitação, contratação e alocação da mão-de-obra, bem como a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica completa para a operação de todas as posições de atendimento necessárias à plena execução de todas as atividades contempladas neste Termo de Referência.

O prazo para implantação dos serviços será de no máximo 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato.

A estrutura e os equipamentos deverão estar disponíveis para validação pela **CASAL** em até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato. Este prazo é curto em função de tratar-se de serviço essencial e refere-se ao período que a empresa vencedora deverá evidenciar que está mobilizando para atender a Companhia. Ou seja, o *Call Center* não terá que estar efetivamente instalado, mas deverá ser comprovada a mobilização para sua instalação com prazo de conclusão em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias.

6) QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para fins de qualificação técnica serão exigidos:

- a) Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência referente à gestão de métodos, processos, recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, em consonância com o disposto na legislação vigente, mais especificamente com a Lei 13.303/2016 e com o Artigo 47 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CASAL - RILC/CASAL, onde deverá estar comprovada que a Licitante desempenhou para essas pessoas jurídicas, de forma satisfatória, serviços de natureza e vulto compatíveis em características com o objeto desta licitação, qual seja:
 - ✓ Execução de serviços especializados de Atendimento Presencial, abrangendo operação e gestão dos postos, mediante disponibilização de atendimento humano de no mínimo 23 (vinte e três) Postos de Serviços de Atendimento Presencial – PSAP, cada um correspondendo à disponibilização de 6 (seis) horas diárias (dias úteis) de atendimento presencial (equivalente à 25% do total licitado), incluindo também materiais e equipamentos compatíveis com os Postos de Serviços de Atendimento Presencial – PSAP licitados.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- ✓ Execução de serviços especializados de Atendimento multimeios, mediante disponibilização de atendimento de no mínimo 2 (dez) Postos de Serviços de Atendimento Multimeios – PSAM - (equivalente a 25% do total licitado).
 - ✓ Execução de serviços especializados de Teleatendimento Receptivo e Ativo - nas formas Operador e Eletrônico (URA), abrangendo operação e gestão de Central de Atendimento/*Call Center*, mediante atendimento exclusivamente humano de no mínimo 6 (seis) Postos de Serviços de Teleatendimento – PSTA (equivalente à 25% do total licitado), exclusivamente para serviços de informações ou orientações aos clientes de serviços regulados no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC em conformidade com o Decreto Nº 6.523, de 31 de julho de 2008 ou sob a égide de serviços públicos regulados por agências públicas regulatórias.
 - ✓ Ter executado serviço de cobrança extrajudicial.
- b)** O (s) atestado (s) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente (com fulcro na IN 05/2017do MPOG).
- c)** As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais correlatas, etc.
- d)** Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e serem compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.
- e)** Não serão aceitos atestados referentes a operações exclusivas de vendas, pesquisas e cobrança, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que essas operações.
- f)** Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

7) QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

- a) Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, assinadas por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:
- i. **Sociedades Empresárias** – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento;
 - ii. **Sociedade por Ações** – Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do licitante, conforme o caput



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

do art. 289 e o parágrafo 5º da Lei nº 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do licitante;

- iii. **Sociedades Simples** – Fundações ou outras Entidades sem Fins Lucrativos – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário devidamente autenticadas no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.
- b) As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, obedecidos os aspectos legais e formais de sua elaboração. Os índices para comprovar a boa situação financeira da empresa não serão exigidos neste caso.
- c) As empresas sujeitas a apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídos do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial ou Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital (conforme Decreto nº 8.683, de 25 de fevereiro de 2016), todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).
- d) A comprovação da boa situação financeira da empresa deve ser apresentada em uma folha, em separado, contendo identificação da licitante, assinada por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa, calculados pelas fórmulas a seguir:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL:

LG ≥ 1,0

$$LG = \frac{\text{Ativo circulante} + \text{Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{Passivo exigível a longo prazo}}$$

ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE:

LC ≥ 1,0

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

GRAU DE ENDIVIDAMENTO GERAL:

EG ≤ 1,3

$$EG = \frac{\text{Passivo circulante} + \text{Passivo exigível a longo prazo}}{\text{Ativo total}}$$

- e) O licitante deverá comprovar que possui Capital Social ou Patrimônio Líquido, mínimo de 10% (dez por cento) do valor de referência do objeto licitado:



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- i. **Capital Social** - comprovado através do Contrato Social.
- ii. **Patrimônio Líquido** – comprovado através do Balanço Patrimonial.

f) Certidão negativa de falência ou concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.

8) QUANTIDADE

Os recursos humanos e tecnológicos (hardwares e softwares) alocados pela **CONTRATADA** deverão ser suficientes para atender a seguinte demanda:

a) POSTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: PSAP

Cada **PSAP** corresponde à disponibilização de 6 (seis) horas diárias de atendimento presencial, envolvendo disponibilização de mão de obra (operador) As unidades de Postos de Serviço de Atendimento Presencial – **PSAPs** requisitadas para a presente contratação são as seguintes:

UNIDADES	POSTOS DE ATENDIMENTO	TOTAL
UNIDADE JARAGUA	JA CENTRO	8
UNIDADE JARAGUA	JA MACEIO SHOPPING	8
UNIDADE JARAGUA	JA PARQUE SHOPPING	4
UNIDADE JARAGUA	UNJA	2
UNIDADE SERRANA	ATENDIMENTO PALMEIRA	6
UNIDADE SERRANA	ATENDIMENTO CAPELA	1
UNIDADE SERRANA	ATENDIMENTO ESTRELA	1
UNIDADE AGRESTE	JA OU POSTO DE ATENDIMENTO	1
UNIDADE AGRESTE	ESCRITÓRIO REGIONAL	6
UNIDADE BACIA LEITEIRA	SANTANA DO IPANEMA	2
UNIDADE BACIA LEITEIRA	SÃO JOSÉ DA TAPERA	1
UNIDADE BACIA LEITEIRA	BATALHA	1
UNIDADE BACIA LEITEIRA	OLHO D' ÁGUA DAS FLORES	1
UNIDADE FAROL	POSTO DE ATENDIMENTO JÁ NO SHOPPING FAROL	7
UNIDADE BENEDITO BENTES	JA SHOPPING PATIO	7
UNIDADE BENEDITO BENTES	LOJA UNBB	6
UNIDADE LESTE	NÚCLEO PILAR	2
UNIDADE LESTE	NÚCLEO MARAGOGI	2
UNIDADE LESTE	NÚCLEO BARRA	2
UNIDADE LESTE	NÚCLEO RIO LARGO	5
UNIDADE SERTÃO	AGUA BRANCA	1
UNIDADE SERTÃO	CANAPI	2
UNIDADE SERTÃO	DELMIRO GOUVEIA	5
UNIDADE SERTÃO	PARICONHA	2
UNIDADE SERTÃO	INHAPI	2
UNIDADE SERTÃO	MATA GRANDE	2
UNIDADE SERTÃO	OLHO D'ÁGUA DO CASADO	2
UNIDADE SERTÃO	PIRANHAS	2
		91

A estimativa total para contratação será de 91 **PSAP**. Para fins de precificação deverá ser considerado o valor mensal de cada **PSAP**, não sendo obrigação da **CASAL** contratar sua totalidade.

b) POSTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS: PSAM

Cada **PSAM** corresponde à disponibilização de 12 (doze) horas, de domingo à domingo, no horário compreendido entre 08:00 e 20:00h, de atendimento multimeios, envolvendo disponibilização de mão de obra (2 atendentes por PSAM trabalhando em turnos de 6h diárias) e recursos tecnológicos associados (hardware e softwares).

A demanda requisitada para a presente contratação é de 8 (oito) **PSAMs em 4 postos de serviços no Call Center**.

A estimativa total para contratação será de 8 **PSAM**. Para fins de precificação deverá ser considerado o valor mensal de cada **PSAM**, não sendo obrigação da **CASAL** contratar sua totalidade.

c) POSTO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER): PSTA

Cada PSTA corresponde à disponibilização de 6 (seis) horas diárias de teleatendimento, de segunda à domingo, no horário compreendido entre 07:00 e 20:00h, envolvendo disponibilização de mão de



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

obra e recursos tecnológicos associados (sistemas de gestão de relacionamento com os clientes, PABX-IP, Unidade de Resposta Audível – URA, Distribuidor Automático de Chamadas,- DAC, links de dados, gerenciamento de filas e integração dos canais de atendimento e avaliação da qualidade dos serviços prestados, bem como hardwares necessários). A demanda requisitada para a presente contratação é de 25 (vinte) PSTAs.

A estimativa total para contratação será de 25 **PSTA**. Para fins de precificação deverá ser considerado o valor mensal de cada **PSTA**, não sendo obrigação da **CASAL** contratar sua totalidade.

OBSERVAÇÕES:

1. Os dimensionamentos de mão de obra deverão levar em consideração projeções de absenteísmo e férias;
2. Os dimensionamentos de mão de obra requisitados para os **PSAMs** deverão levar em consideração as escalas de folgas preconizadas em Lei;
3. Os dimensionamentos dos recursos humanos para fins de manutenção dos **PSAAs** deverão considerar os níveis de SLA requisitados para operacionalização desses postos;

d) COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

- i) Os serviços deverão ser prestados por período ininterrupto de 12 (doze) horas de segunda-feira à sexta-feira no período compreendido entre às 9h00min e 21h00min e aos sábados, entre o período das 10h00min e 16h00min, podendo ser alterados de acordo com legislação própria dos Estados ou solicitação da CONTRATANTE.
- ii) Os serviços poderão ser prestados via atendimento e/ou plataforma digital, desde que utilize um sistema homologado pelo CONTRATANTE e que os termos específicos para esse serviço sejam acordados com o CONTRATANTE previamente, e poderão ser objeto de fiscalização pelo CONTRATANTE.
- iii) É vedado qualquer contato aos domingos e feriados.
- iv) O CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA o acesso ao sistema próprio de gestão para fins de operacionalização dos serviços objeto do contrato.
- v) O CONTRATANTE também poderá optar por disponibilizar plataforma para serviços digitais (Web Service) para prestação deste serviço.
- vi) Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a subcontratação de pessoal, associação com outrem, assim como a cessão ou transferência total ou parcial da cobrança.
- vii) Os serviços prestados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE incluem ações, em todo território alagoano, referentes:
 - (1) à localização do cliente;
 - (2) ao contato telefônico e/ou troca de mensagens, via SMS, e-mail, URA (Unidade de Resposta Audível) ou outro meio digital;
 - (3) ao envio de correspondência convencional ou eletrônica/digital.
 - (4) à cobrança da dívida e fechamento de acordos, conforme condições previamente estipuladas pelo CONTRATANTE;
 - (5) ao envio, em meio físico ou eletrônico de boleto bancário e carta aceite;
 - (6) ao acompanhamento dos acordo pactuados; e



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- (7) ao repasse de informações, por intermédio do sistema de gestão disponibilizado pelo CONTRATANTE, ou pelo uso de APIs (Application Programming Interface) ou mediante o envio de arquivo(s) eletrônico(s), referentes:
- (a) as ações de cobrança realizadas, inclusive os acordos efetuados com os clientes, utilizando modelo de envio que será especificado pelo CONTRATANTE, diariamente;
 - (b) as informações diversas do cliente do CONTRATANTE, como endereço completo, e-mail, telefones de contato/trabalho, residência, ou para recado; e-mail e outras informações intervenientes no processo de cobrança, semanalmente, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- viii) As informações de que trata esta cláusula deverão ser utilizadas somente para execução dos serviços contratados, não sendo permitido o uso das mesmas para outras finalidades, salvo quando houver autorização expressa pelo CONTRATANTE.
- ix) As datas de encaminhamento dos clientes/operações para cobrança ficarão a critério exclusivo do CONTRATANTE, observada a conveniência e oportunidade, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.
- x) As informações operacionais porventura necessárias à execução dos serviços serão disponibilizadas durante o processo de cobrança.
- xi) Após efetuada a negociação do valor inadimplido, deverá a CONTRATADA formalizar a negociação preferencialmente via carta aceite, devendo encaminhá-la ao cliente, juntamente com o boleto de entrada, amortização ou liquidação.
- xii) Não sendo possível a formalização via carta aceite, deverá a CONTRATADA encaminhar o cliente à agência bancária do CONTRATANTE, de sua preferência a fim de concluir a negociação.
- xiii) A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente, quando ele solicitar, sempre via sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- xiv) Não será permitido o registro de informações e acordos em sistema próprio da CONTRATADA, ressalvados os sistemas que possuam integração com a plataforma de serviços do CONTRATANTE.
- xv) A CONTRATADA se obriga, desde já, a negociar os créditos do CONTRATANTE somente em condições previamente autorizadas por este, seja para recebimento à vista ou parcelado.
- xvi) Caso ocorra negociação de operações não permitidas ou por valor inferior ao mínimo permitido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pelo pagamento da diferença verificada entre o valor negociado e o mínimo estabelecido para a referida operação.
- xvii) Os procedimentos gerais/normas referentes à operacionalização da cobrança serão fornecidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e atualizadas sempre que necessário.
- (1) Ocorrendo alterações durante a vigência do Contrato, o CONTRATANTE deverá informá-las à CONTRATADA no prazo mínimo de 48 horas anteriores a sua implantação via correio eletrônico oficial.
- xviii) A CONTRATADA disporá do prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, podendo ser alterado a critério do CONTRATANTE, a contar da data do recebimento de cada Carteira a ser cobrada, para a realização da cobrança de que cuida este instrumento.
- xix) A devolução de operações não poderá ser feita por iniciativa da CONTRATADA, salvo em casos expressamente autorizados pelo CONTRATANTE.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- xx) A reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços contratados deverão ser formalizados à CONTRATADA pelo CONTRATANTE.
- xxi) Em nenhuma hipótese será permitido o recebimento de valores diretamente pela CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo de reparações e indenizações por perdas e danos.
- xxii) Qualquer outra forma de pagamento dependerá de prévia e expressa autorização pelo CONTRATANTE.
- xxiii) A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE a existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança das dívidas que lhes tenham sido encaminhadas, devolvendo-as imediatamente.
- xxiv) Nas ligações telefônicas a CONTRATADA deverá sempre se identificar com o nome da empresa CONTRATADA que consta no contrato e previamente informado ao CONTRATANTE.
- xxv) A CONTRATADA deverá disponibilizar informações, gravações de áudio em formato mp3, disponibilizado em link FTP seguro, ou documentos dos diálogos com os clientes ao CONTRATANTE, quando solicitado por este, em um prazo máximo de 02 (dois) dias, tendo em vista a necessidade de verificar a procedência de possíveis reclamações junto à Ouvidoria e órgãos de proteção ao consumidor, bem como, servir como instrumento para futuras auditorias promovidas pelo CONTRATANTE.
- xxvi) A CONTRATADA deverá fornecer uma chave de e-mail oficial específica para assuntos estratégicos/contratuais e outra para assuntos operacionais.
- (1) Os e-mails utilizados deverão conter a identificação no domínio, conforme o Contrato em vigor, sendo vedada a utilização do nome do CONTRATANTE na conta do email.
- xxvii) O contato entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE será realizado exclusivamente por e-mail em chave oficial informada pelo CONTRATANTE.
- xxviii) Para a execução dos serviços aqui pactuados, o CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, arquivos com as informações referentes às operações de crédito inadimplidas. Esse fornecimento seguirá critérios de distribuição, contidas nos parágrafos abaixo e que, desde já, ficam expressamente aceitos pela CONTRATADA.
- xxix) Para a distribuição/redistribuição dos serviços, serão considerados o valor de cobrança (saldo devedor) total no momento da distribuição.
- xxx) As datas de encaminhamento dos clientes e operações de crédito para cobrança ficarão a critério exclusivo do CONTRATANTE, observada a conveniência e oportunidade, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.
- xxxi) O valor do saldo devedor de 01(um) cliente corresponde ao somatório do saldo de todas as suas operações, ou seja, pode ser composto de uma ou de diversas operações.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- (a) Pela efetiva execução dos serviços e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, o CONTRATANTE avaliará o desempenho da CONTRATADA.
- (b) avaliação da CONTRATADA sempre iniciará no período avaliativo seguinte ao da contratação.
- (c) Cada período avaliativo terá duração de 3 (três) meses, iniciando-se sempre nos meses de janeiro, abril, julho e outubro.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- (d) A partir da data de assinatura do contrato será iniciado o período de adaptação, com duração mínima de 60 dias até que se inicie algum mês do período avaliativo.
- (e) Caso o início do período avaliativo ocorra antes de completar os 60 dias iniciais de adaptação, o período de adaptação será estendido até que período avaliativo seguinte seja iniciado.
- (f) O CONTRATANTE estabelecerá, inclusive no período de adaptação, metas de ingressos de Caixa em cada faixa de atraso da dívida em relação ao total da carteira distribuída para cada CONTRATADA em cada faixa.
- (g) A definição das metas será atribuição exclusiva do CONTRATANTE, de acordo com sua necessidade, podendo ser ajustadas a cada trimestre.
- (h) A avaliação de desempenho considerará os valores de caixa efetivamente recebidos dos clientes do CONTRATANTE, em razão dos pagamentos realizados por intermédio de boleto bancário ou regularização parcial ou integral de saldo, provenientes das operações repassadas para cobrança à CONTRATADA.
- (i) Para cada período avaliativo será definido e informado à CONTRATADA:
 - (i) a Meta por Faixa (MF) – percentual (%) de Ingresso de Caixa (IC) por faixa de atraso das dívidas sobre o total de carteira distribuída para cada CONTRATADA, durante o período avaliativo;
 - (ii) o Percentual Mínimo por Faixa (PMF) – que corresponde a um percentual mínimo admitido de ingresso de caixa por faixa de atraso da dívida a ser recuperado pela CONTRATADA em cada período avaliativo;
 - (iii) a Meta Global (MG) – Montante de Ingresso de Caixa a ser recuperado no período avaliativo, isto é, soma ponderada de ingresso de caixa, considerando todas as faixas de atraso das dívidas da carteira distribuída para a CONTRATADA;
 - (iv) o Percentual Mínimo Global (PMG) – que corresponde a um percentual mínimo admitido de ingresso de caixa, considerando a soma ponderada de ingresso de caixa em todas as faixas de atraso da dívida, sobre o total da carteira distribuída para cada CONTRATADA em cada período avaliativo;
 - (v) A ponderação por faixa de atraso das dívidas.
- (j) Para que o Contrato, objeto deste certame, seja mantido para o próximo período avaliativo, a CONTRATADA deverá cumprir 01 (um) dos critérios a seguir:



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

Critério 01:

a) Cumprir percentual mínimo de 70% (setenta por cento) da meta por faixa de atraso das dívidas no período avaliativo.

Critério 02:

b) Cumprir percentual mínimo de 80% (oitenta por cento) da meta global no período avaliativo.

MOTIVOS PARA RESCISÃO

Além dos estabelecidos por lei, também são motivos para rescisão contratual:

- (a) cobrar por iniciativa própria, qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que se refere o Contrato;
- (b) prestar qualquer tipo de garantia ao cliente do CONTRATANTE nas operações em cobrança a que se refere o Contrato;
- (c) proceder a transferência parcial ou total do Contrato;
- (d) utilizar em benefício próprio ou de terceiros informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- (e) vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- (f) vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
- (g) cobrar quaisquer valores que não tenham sido definidos pelo CONTRATANTE como devidos;
- (h) praticar atos que possam trazer prejuízos à imagem institucional do CONTRATANTE, originados ou não, do contrato firmado;
- (i) receber quaisquer valores diretamente sem anuência do CONTRATANTE;
- (j) motivar a suspensão dos serviços por parte de autoridades competentes. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que o CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- (k) for responsável por operações em Crédito em Liquidação (CL) junto ao CONTRATANTE;
 - (i) esta regra é extensiva aos sócios da CONTRATADA.
- (l) deixar de apresentar comprovações de regularidade exigidas pelo Contratante;
- (m) incluir, sem autorização do contratante, senhas em processos automáticos de acesso aos sistemas tecnológicos do CONTRATANTE como, por exemplo, armazená-las em macros ou chaves de função;
- (n) inobservar, no exercício de suas atividades, as disposições legais, principalmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.09.1990), Lei de Prevenção de Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 9.613, de 03.03.1998) e Controles Internos (Resolução BACEN nº 2.554, de 24.09.1998);
- (o) promover à alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução das atividades objeto do Contrato;
- (p) pedir recuperação extrajudicial ou judicial ou, ainda, decretar sua falência;
- (q) dissolver em qualquer hipótese, a sociedade;
- (r) apresentar documentos falsos ou falsificados;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- (s) tiver comprovação de fraude, pelo CONTRATANTE, nos arquivos de retorno com as ações de cobrança;
- (t) praticar atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato.
- (u) Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- (v) Os requisitos de infraestrutura deverão ser mantidos durante toda a vigência do Contrato, reservando-se o CONTRATANTE o direito de, a qualquer tempo, enviar preposto para a realização de auditoria com a finalidade de verificar se as instalações estão em funcionamento e em conformidade com o estabelecido no Edital e Contrato.
- (w) As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o CONTRATANTE, não cessam com a finalização por descumprimento de meta, com conseqüente descredenciamento, tampouco com a rescisão do contrato.
- (x) a rescisão acarretará a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.
- (y) No caso de inexecução total ou parcial do Contrato, é facultado ao CONTRATANTE o direito de rescindir o presente Contrato, na forma da Lei, respondendo a CONTRATADA por eventuais perdas e danos a que der causa, sem prejuízo da responsabilidade criminal, se houver, o que não obstará, entretanto, o cumprimento das obrigações já assumidas por ambas as partes.
- (z) Na hipótese de fusão, cisão, incorporação da CONTRATADA com outrem, o CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o Contrato, ou eventualmente continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social, caso o procedimento não afete a adequada prestação de serviços, objeto deste Contrato. A decisão por rescindir ou não o Contrato caberá exclusivamente ao CONTRATANTE, não cabendo quaisquer interveniências da CONTRATADA.
- (aa) No caso de rescisão contratual, qualquer que seja o motivo ou finalização de contrato por descumprimento de meta, com conseqüente descredenciamento, o CONTRATANTE retomará toda a carteira de clientes/operações, inclusive as operações negociadas com remuneração futura (parcelada). A CONTRATADA **não** terá direito à remuneração dos pagamentos futuros dos acordos vigentes.
- (bb) Na hipótese de rescisão, finalização de contrato por descumprimento de meta, com conseqüente descredenciamento, ou não-prorrogação do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a, no prazo improrrogável de 05 (cinco) dias corridos, contados da rescisão, da finalização ou do vencimento, devolver toda a documentação que proventura esteja em seu poder. Ocorrendo atraso na restituição dos documentos, a CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos decorrentes do atraso.

PROCEDIMENTOS GERAIS DE GESTÃO

- a) Os serviços, objeto deste processo licitatório, deverão ser executados por pessoal qualificado e comprovadamente idôneo.
- b) O contato da CONTRATADA com o cliente do CONTRATANTE, deve ser sempre



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

cordial e investigativo, utilizando meios modernos e socialmente adequados e, especialmente, observar as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e Política de relacionamento com os clientes do CONTRATANTE, atentando para o tratamento respeitoso de forma a não expor os clientes a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

- c) A CONTRATADA assumirá a responsabilidade por qualquer dano moral ou patrimonial causado ao cliente.
- d) É de responsabilidade da CONTRATADA todo o processo de seleção, recrutamento, contratação, treinamento, monitoria, e eventual promoção dos seus empregados alocados na operação, sem qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- e) A CONTRATADA deverá coordenar, supervisionar, fiscalizar e treinar periodicamente os seus empregados, de forma que os serviços objeto deste certame sejam realizados na forma pactuada.
- f) A CONTRATADA deverá requerer a substituição dos empregados nas situações de ausência, bem como, nos casos em que a conduta do empregado seja considerada inadequada ou inconveniente, de maneira que os serviços, objeto deste certame, sejam prestados de forma adequada e sem descontinuidade.
- g) É assegurado ao CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, efetuar auditoria na sede e/ou filiais da CONTRATADA, com o fim de verificar o exato cumprimento das disposições desta contratação, bem como a estrita observância das normas e regulamentos aplicáveis aos serviços ora ajustados, obrigando-se a CONTRATADA a facilitar, aos prepostos do CONTRATANTE, o acesso a todos os documentos e informações que lhe forem solicitados, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade à CONTRATADA.
- h) A CONTRATADA deverá cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11/09/90), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos do CONTRATANTE (vedada a duplicação ou utilização para outros fins) e, também, sobre as informações relativas aos clientes com operações de crédito inadimplidas, que lhe forem repassadas para cobrança, sob pena de, em conjunto com seus sócios, ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações.
- i) Ao CONTRATANTE fica assegurado o direito de retomar as operações/clientes, sem ônus da comissão de cobrança, sem prévia comunicação e sem revisão de metas, diante das seguintes situações:
 - (i) Nos casos de rescisão de contrato ou finalização do contrato por descumprimento de meta;
 - (ii) Se o cliente, objeto da cobrança, alegar, comprovada e fundamentalmente, já houver pago a dívida antes da data do envio da operação à CONTRATADA;
 - (iii) Após retorno para Crédito em Liquidação na hipótese de inadimplência, pelo prazo mínimo estipulado pelo CONTRATANTE;
 - (iv) A qualquer tempo, havendo ação judicial envolvendo a operação ou o cliente,



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ou reclamação perante órgãos de defesa do consumidor, que demande substancialmente com poderes específicos, reclamação em ouvidoria.

- (v) Refinanciamento de origem ou qualquer outra razão superveniente, a critério do CONTRATANTE, que deverá ser informado.
- (vi) A qualquer tempo, em se detectando necessidade de retificação dos saldos disponibilizados no sistema ou de inibição de cobrança daquele cliente;
- (vii) No caso de negociação efetuada diretamente com o CONTRATANTE, sem que a CONTRATADA tenha realizado efetivo contato com o cliente e registrado o contato no sistema de gestão do CONTRATANTE, em um prazo inferior à 20 (vinte) dias anteriores ao acordo;
- (viii) Nos casos que forem detectadas operações de clientes com restrições que impeçam a sua cobrança (oriundas de fraude, erro operacional, determinação judicial, etc.);
- (ix) Quando o cliente possuir outra (s) operação (ões) em cobrança e negociar agregando condições mais favoráveis ao CONTRATANTE.
- j) Na hipótese de ocorrência de eventos de natureza inevitável e/ou imprevisível, produzidos por terceiros, por fenômenos naturais ou qualquer condição ou situação que não possa ser prevista, geradoras de obstáculos que resulte na impossibilidade de execução do serviço objeto de certame pela CONTRATADA, por período superior à 07 (sete) dias, contados da data da interrupção, com vistas a mitigar a incidência de prejuízos decorrentes da paralização do serviço e, uma vez cessada a ocorrência, promoverá a devolução das operações/clientes em quantidades equivalentes.
- k) Ao CONTRATANTE é assegurado, a seu exclusivo critério, contratar servicer de cobrança para atuação junto à CONTRATADA em carteiras específicas.

9) DOS ACRÉSCIMOS

Nenhuma alteração ou modificação de forma quantidade ou quantidade dos serviços contratados poderá ser feita pela **CONTRATADA**.

A **CASAL**, entretanto, poderá autorizar as modificações técnicas recomendáveis, determinando a **CONTRATADA** sua execução desde que corresponda a um dos seguintes itens:

- Aumento ou diminuição da quantidade de qualquer trabalho previsto no Contrato;
- Supressão de qualquer dos trabalhos; e
- Execução de serviços adicionais de qualquer espécie, indispensáveis a conclusão dos serviços contratados.

Os serviços contratados poderão ser alterados no percentual de até 25% (vinte cinco por centos), para mais ou para menos de acordo com sua necessidade s observando o § 12 do artigo 55 da Lei 13.303/2016.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

10) ESTIMATIVA DE CUSTOS – PLANILHA DE QUANTITATIVOS

PLANILHA DE QUANTITATIVOS - RESUMIDA						
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNID.	QUANT.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL	PREÇO ANUAL
1	EQUIP. DE TI	UN/MÊS	33		R\$ -	R\$ 0,00
2	ESTRUTURA TI/REDE DE DADOS	UN/MÊS	33		R\$ -	R\$ 0,00
3	MOBILIÁRIO	UN/MÊS	33		R\$ -	R\$ 0,00
SUBTOTAL 1					R\$ -	R\$ 0,00
4	PESSOAL					
4.1	SUPERVISOR	UN/MÊS	1		R\$ -	R\$ 0,00
4.2	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: PSAP	UN/MÊS	91		R\$ -	R\$ 0,00
4.3	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS: PSAM	UN/MÊS	8		R\$ -	R\$ 0,00
4.4	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER): PSTA	UN/MÊS	25		R\$ -	R\$ 0,00
SUBTOTAL 2					R\$ -	R\$ 0,00
TOTAL (1+2)					R\$ -	R\$ -
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNID.	QUANT.	PREÇO UNITÁRIO MÁXIMO	PREÇO MENSAL	PREÇO ANUAL
5	POTENCIAL COBRANÇA EXTRA JUDICIAL	R\$/MÊS	3.933.633,28	R\$ 0,15	R\$ 590.044,99	R\$ 7.080.539,91

OBS.: Os preços unitários não poderão exceder o valor fixado nesta planilha de referência.

O custo da estrutura e pessoal na cobrança extra judicial já estão incluídos no percentual de remuneração. Esta quantidade para potencial cobrança está estimada com débitos acima de 90 dias de atraso. Caso a CASAL queira utilizar o serviço de cobrança para as faturas com menos de 90 dias o valor a ser pago será a metade do preço ofertado. O valor máximo a ser remunerado será de R\$ 0,15 (quinze centavos) por cada R\$ 1,00 (hum) real cobrado e efetivamente pago pelo cliente devedor.

OBSERVAÇÃO: As unidades aqui referenciadas, quais sejam Posto de Serviço de Atendimento Presencial: **PSAP**, Posto de Serviço de Teleatendimento: **PSAA** e Posto de Serviços de Atendimento Multimeios: **PSAM** deverão considerar, em sua formação de preços, além da alocação da mão de obra direta para execução operacional das atividades, a alocação de mão-de-obra para as atividades de apoio administrativo, gestão de RH, contábeis, financeiras, administração, etc., bem como a disponibilização de todos os recursos tecnológicos aqui descritos (hardwares e softwares), todos os custos de manutenção, tanto da infraestrutura física, quanto tecnológica, somando-se ainda contratações de links de dados, despesas com segurança, limpeza e conservação, além de todas as outras necessárias à consecução das atividades aqui descritas, considerando também as taxas de lucro e os impostos/tributos incidentes sobre as operações.

11) DA REPACTUAÇÃO

Será admitida a repactuação do contrato dos serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra, contratados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

O interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação do contrato será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado de Alagoas/SINTELL, para os custos decorrentes de mão de obra, e da data limite para a apresentação da proposta em relação aos demais insumos.

A repactuação do contrato deverá ser pleiteada pela contratada até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de ocorrer preclusão do exercício do direito. De acordo com o exposto nos Arts. 183 a 187 do RILCC.

Fica autorizada a repactuação de preços, logo após a assinatura do contrato, tendo em vista que os preços contratados tiveram como referência a CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2019/2020 DA CATEGORIA, AL000112/2019, REGISTRADA NO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO EM 21/05/2019.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

12) DO PAGAMENTO

Observados os critérios acima descritos deverão ainda ser adotados os seguintes procedimentos para o pagamento pelos serviços prestados:

- O procedimento para pagamento será procedido após a apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada, conferida e atestada pelo Gestor do Contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do lançamento da mesma no sistema de controle de pagamentos da **CASAL**.
- A **CONTRATADA** deverá anexar à Nota Fiscal Fatura, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:
 - Certidão Negativa de Débito do INSS;
 - Certidão Negativa de Débito do FGTS;
 - Certidão Negativa de Débito junto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal;
 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
 - Relação dos empregados que prestaram serviço no mês.
- Nenhum pagamento será feito sem que a **CONTRATADA** tenha recolhido o valor de multa que tenha sido aplicada.
- A antecipação da emissão de documento fiscal não implicará no adiantamento para pagamento da obrigação e será considerado erro de emissão da nota, tanto quanto outros, como incorreções na data, no valor, no tipo de serviço, etc., ensejando a devolução da mesma.
- Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à **CONTRATADA**, ficando o pagamento pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras e não acarretando ônus para a **CASAL**.
- Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário na conta corrente a ser informada pela **CONTRATADA**.
- No caso de não pagamento dentro do prazo estabelecido o valor em atraso será corrigido pelo IPCA-Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, desde o inadimplemento até a data do efetivo pagamento.

13) GARANTIAS

Conforme art. 164 do RILC, fica estabelecido a garantia de 5% do valor do contrato. E será atualizada nas mesmas condições, na hipótese de modificação do contrato originalmente pactada.

14) PENALIDADES

Caberão as penalidades previstas nos arts. 214 a 224 do RILCC/CASAL, as sanções que poderão ser aplicadas estão previstas no art. 214 e seus incisos:

Art. 214 Pelo cometimento de quaisquer infrações prevista neste RILCC, garantida a prévia defesa, a CASAL poderá aplicar as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa moratória, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - multa compensatória, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

IV - suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CASAL, por até 02 (dois) anos;

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos I e III deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

Na hipótese de a proponente incorrer em multa, está deverá ser paga dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da notificação ou do não acolhimento da defesa, sob pena de a CASAL descontar o respectivo valor nos pagamentos vincendo.

15) DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

a) ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

O serviço de atendimento presencial possui às seguintes características:

ATENDIMENTO TÉCNICO

- Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes ao fornecimento de água e de esgotamento sanitário:
 - Falta de água;
 - Rompimento na rede de água ou extravasamento da rede coletora de esgoto;
 - Vazamentos em ramais e redes de água;
 - Manutenção ou substituição de ramais e redes de água ou rede coletora de esgoto;
 - Corte ou supressão de ramais de água ou tamponamento de ramais de esgoto;
 - Obstrução em ramais e redes de água ou em ramais e redes coletoras de esgoto;
 - Queda de pressão nas redes de água;
 - Outros serviços disponíveis nos sistemas da CASAL.
- Verificar junto ao cliente a procedência da reclamação, em conformidade com os procedimentos da **CASAL**;
- Atender as demais demandas que dizem respeito aos serviços de ordem técnica;
- Informar ao cliente, quando solicitado, a respeito do andamento dos serviços solicitados.

ATENDIMENTO COMERCIAL

- Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes às questões de caráter comercial:
 - Preços dos serviços;
 - Valores cobrados nas faturas;
 - Classificação de clientes quanto à categorias e economias;
 - Mensagens nas faturas;
 - Reclamação de consumos;
 - Campanhas realizadas pela CASAL;
 - Informações sobre serviços anteriormente solicitados;
 - Negociação e parcelamentos de débitos;
- Registrar no Sistema de Atendimento os serviços solicitados pelos clientes, encaminhando-os para as Unidades Executoras concernentes a:
 - Ligação nova;
 - Corte ou supressão a pedido;
 - Religação;
 - Alteração de titularidade do cliente;
 - Alteração de dados cadastrais de imóveis e clientes;
 - Segunda via de fatura;
 - Inclusão e alteração de endereço para entrega alternativa;
 - Aumento ou redução de diâmetro do ramal de água;
 - Implantação ou substituição do medidor;
 - Procedimento para devolução de valores pagos a maior ou em duplicidade;
 - Denúncia de fraudes.
 - Outros serviços disponíveis no Sistema de Atendimento.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

b) TELEATENDIMENTO ATIVO:

- Realização de pesquisas
- Serviços de telecobrança

c) ATENDIMENTO MULTIMEIOS:

O serviço de atendimento Multicanal Web – Multimeios será realizado pela **CONTRATADA** em escritório próprio, conforme descrito neste Edital. É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelos sistemas de atendimento da **CASAL**, pelo chat ou por outros canais e finaliza a mensagem com resposta adequada ao questionamento do cliente, sem que haja devolução/reativação, por parte da **CASAL** para correção de conteúdo. A prestação dos serviços de atendimento multimeios envolve a execução, pela **CONTRATADA**, das seguintes atividades:

- **E-mail:** Meio utilizado para resposta às demandas dos usuários;
- **Fale Conosco:** Meio disponibilizado em sítio da **CASAL** para registro de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas;
- **Webchat:** Meio disponibilizado no sítio da **CASAL** para registro on-line de solicitações, visando propiciar atendimento a deficientes auditivos, de modo que sejam atendidos os normativos legais referentes à acessibilidade; e
- Outros meios de comunicação web disponíveis na rede mundial de computadores e possíveis de serem implementados.

Os meios de comunicação fax, correspondência postal e caixa de sugestões serão tratados como atendimento Multimeios caso a **CASAL**, mediante conveniência e oportunidade, opte por disponibilizá-los.

As seguintes atividades compõem os processos do serviço de atendimento Multicanais WEB:

- Atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (*e-mail*, *fale conosco*, *webchat*, redes sociais, fax, correspondência postal, caixa de sugestões e outros), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a **CONTRATADA** e a **CASAL**; e
- Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento, ou seja, recomendado o repasse às áreas competentes para o devido tratamento e solução.

d) SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE:

A **CONTRATADA** utilizará o sistema comercial da **CASAL – GSAN (ou outro software que a CASAL venha a utilizar)**, e o chatbot da **CASAL** o que possibilitará o atendimento multimeios aos clientes. Além disso esse sistema se integrará as outras facilidades tecnológicas aqui descritas, tais como monitoria da qualidade, realização de pesquisas, gerenciamento e integração das filas entre os canais *Call Center* e lojas de atendimento.

A **CASAL** fornecerá, ao seu exclusivo critério, outros sistemas para integração à plataforma de atendimento multimeios da **CONTRATADA**.

e) SERVIÇOS ACESSÓRIOS DE APOIO À GESTÃO:

MONITORIA DA QUALIDADE

Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a **CONTRATADA** deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar *feedback* individual dos atendentes, expor suas potencialidades e necessidades.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

A monitoria de qualidade realizada pela **CONTRATADA** deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos atendentes. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem, em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento, a **CONTRATADA** deverá encaminhar mensalmente os relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios estabelecidos.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Este serviço tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos clientes atendidos pela **CASAL**, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela **CONTRATADA**.

A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. A **CASAL** poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e poderá estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela **CONTRATADA** à Administração por meio de relatórios, para que a equipe técnica da **CASAL** possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

A **CONTRATADA** deverá apresentar a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central de Atendimento, incluindo a capacidade quantitativa e qualitativa de sua plataforma de comunicação/atendimento.

16) INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O escritório para operacionalização dos atendimentos multimeios e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados, conforme descrito no Item 4, ABRANGÊNCIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (Em Maceió) deverá dispor, minimamente, da seguinte infraestrutura:

a) INFRAESTRUTURA FÍSICA

i. PREDIAL

A **CONTRATADA** deverá fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, que comporte a implantação da Central de Teleatendimento, Atendimento Multimeios e Ouvidoria da **CASAL** com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, contemplando ainda:

- Posições de Atendimento (PA) das equipes de teleatendimento humano, multimeios e Supervisão de acordo com este Termo de Referência;
- Espaços específicos destinados aos profissionais de Coordenação, Monitoria e Equipe de Acompanhamento da CASAL (mínimo de 03 pessoas); e
- Salas de reunião e de treinamento.

A edificação deverá ser provida de elevador (no caso de prédio vertical) em perfeito estado de conservação e funcionamento, circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização,



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

no-break, rede lógica, elétrica e telefônica. Esta edificação deverá ser localizada no município de Maceió no estado de Alagoas.

ii. PROJETOS DE LAYOUT

Deverá ser fornecido layout do escritório, informando como irá atender todas as demandas existentes na especificação, assim como, as respectivas posições físicas do staff/salas de descompressão/treinamento, etc.

Os projetos de layout dos ambientes que constituirão a Central de Teleatendimento deverão ser elaborados pela CONTRATADA em atendimento às normas regulamentadoras pertinentes. O projeto deverá contemplar em sua estrutura ambientes específicos, a seguir descritos e que deverão compor a estrutura do escritório. Assim, as especificações mínimas deverão contemplar:

AMBIENTE
ILHA PARA AS PA'S
WC FEMININO
WC MASCULINO
COPA FUNCIONÁRIO
COORDENAÇÃO GERÊNCIA
DATA CENTER
TREINAMENTO
MONITORIA DE QUALIDADE
SUPORTE DE TI
ÁREA DE DESCOMPRESSÃO
REUNIÃO

iii. ESPECIFICAÇÕES:

- Sala de treinamento: ambiente mobiliado devidamente apropriado à função;
- Sala de descompressão: equipada com sofás, mesas com cadeiras para refeições, fornos de micro-ondas, geladeiras, bebedouros, televisão;
- Sala para equipe de monitores: equipada com os mesmos recursos de uma PA e uma impressora a laser;
- Sala para coordenação/gerência: ambiente mobiliado devidamente apropriado à função;
- Banheiros: Um para cada 20 funcionários e com instalações para Portadores de Necessidades Especiais - PNE; 1,00m² (um metro quadrado), para cada sanitário, por 20 (vinte) funcionários em atividade;
- Sala para reunião: equipada com mesa para 8 (oito) posições e cadeiras, computador com acesso à internet, TV de tela plana (LCD ou LED) de no mínimo 42 polegadas, WebCam HD de 720p e solução de videoconferência e compartilhamento de arquivos e apresentações;
- Centro de Processamento de Dados: ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional.

iv. MOBILIA

Todos os móveis deverão estar em conformidade com as Normas da ABNT e com a Norma Regulamentadora 17 (NR17), do Ministério do Trabalho e da Previdência Social, regulamentada pela portaria nº 3.750 de 23/11/1990, no que diz respeito ao conforto e elemento de ergonomia. Independente da configuração inicial, a solução deverá permitir, a qualquer momento, a troca de componentes, de modo a garantir ampliações horizontais e verticais, bem como acondicionamento de acessórios que assegurem maior produtividade e comodidade para os operadores e usuários.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

v. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea "a" da NR-17. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a. Níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- b. Índice de temperatura efetiva entre 20º e 23ºC;
- c. Velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d. Umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

vi. ISOLAMENTO ACÚSTICO

Para segurança e conforto acústico deverão ser seguidos os preceitos da NR15 e NR17 do TEM, NBR 10152 da ABNT e NB 101.

Para maior efetividade da condição acústica deverão ser obedecidos requisitos mínimos de atenuação local, com a utilização de materiais com densidade e espessura adequados nos revestimentos dos montantes frontais e laterais das PA's.

vii. ILUMINAÇÃO

A Iluminação deverá ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos, observando os níveis mínimos de iluminamento estabelecidos pela NBR 5413.

viii. CLIMATIZAÇÃO

Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM nº 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA nº 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

ix. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

Deverão ser disponibilizados equipamentos com os seguintes requisitos mínimos:

- No breaks para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;
- Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413;
- Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo á norma NBR 5419;
- Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR-10);
- NBR-5410/90 e NBR-5410/2004.
- Normas de distribuição da Concessionária de energia local.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

x. CABEAMENTO ESTRUTURADO

- Deverá ser disponibilizado cabeamento estruturado com pontos em quantidades suficiente para a operação e a gestão dos serviços a serem executados no escritório local da CONTRATADA.
- Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente as NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações – Modelo Básico de Referência.
- Para comunicação da rede local deverão ser utilizados cabos UTP de quatro pares trançados, categoria 6.

xi. CONTROLE DE ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser restrito, controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

As instalações deverão possuir controle de segurança por câmeras de vídeo, com monitoramento e gravação de imagens por até 30 (trinta) dias;

As instalações deverão oferecer as medidas de segurança nos níveis das suas próprias instalações:

- Acesso restrito às salas técnicas, com autorização apenas para os empregados daquele setor;
- Serviços de segurança patrimonial.

xii. SEGURANÇA DO TRABALHO

As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR23 e PORTARIA N.º 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007, ambas do Ministério do Trabalho e Emprego e Normativos do Corpo de Bombeiros.

Deverá ser elaborado pela CONTRATADA projeto com aprovação do Corpo de Bombeiros.

xiii. CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO

Deverá ser disponibilizado um sistema CFTV digital na Central de atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos.

xiv. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS PREDIAIS E SERVIÇOS GERAIS

Com vistas à continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, no break, ar condicionado, incêndio, elevadores, subestação, SPDA, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar condicionado, água, luz e telefone, elevadores etc.

b) INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

MICROCOMPUTADORES DAS PSAP, PSAM, PSTA E SUPERVISÃO

A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes equipamentos para suportar os serviços especificados:



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ESTAÇÕES DE TRABALHO PSAP, PSAM E SUPERVISÃO:

- Processador Intel® Core I5, similar® ou versão superior
- Windows® 7 Professional 64-bit em Português ou versão superior
- Memória RAM 4 GB, expansível até 8 GB (*), 2 slots
- 4 conectores SATA II, 01 interface IDE, 04 USB 2.0, interface serial, interface paralela
- Disco rígido 320 GB “SATA II 7200 RPM 3,5”
- Interface de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps
- Gabinete torre reversível mesa
- LPT, Serial, VGA, 2 X PS/2, RJ45, 6 X USB, 6 Áudio
- Tela: 17” LCD
- Mouse óptico

HEADSETS VOIP:

- Ser confortáveis e com única unidade articular;
- Atender às práticas TELEBRÁS, “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico nº 245-150-705” e, “Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245-400-704”;
- O aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador;
- A haste de microfone deve ser ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°). Ela deve ter boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial), controle de distância (regulável) para o bocal do microfone;
- O peso deve ser no máximo de 45g para o conjunto composto de aro, cápsula de recepção (incluindo o protetor articular), microfone e respectivas hastes;
- Deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA** todos os amplificadores de áudio com fones de ouvidos.

TELEFONE IP (Administrativo)

- Botões para acesso direto às mensagens de voice mail, controle de volume;
- Microfone mute e liga / desliga do auto falante;
- Display gráfico;
- Viva-Voz;
- Fornecer recursos para controle de contraste do display LCD
- Tipos diferentes de toques, configuração através da rede;
- Conectores Bluetooth para sincronização com HeadSets de mercado;
- Conectores baseados em Jack de 2,5 mm para conexão com HeadSets padrão de mercado
- Controle de volume para tom de campainha e fone;
- Deve ter led MWI (Message Waiting Indicator) no aparelho;
- Os telefones IP devem vir acompanhados de fontes de alimentação externa;
- Os telefones devem ter a possibilidade de receber alimentação pelo cabo UTP;
- Deve conectar -se a LAN por meio de cabo UTP com conector RJ-45 ligado a porta;
- 10BaseT;
- Permitir upgrade de software por meio de servidor TFTP;
- Possibilidade de programação de teclas para execução de funções;
- Configuração automática de VLAN (IEEE 802.1q);
- codecs de compressão de áudio padrões G.711 e G.729;
- Ter a capacidade de obter o endereço IP via um DHCP Server ou por configuração manual;
- Detecção de atividade de voz e geração de ruído de conforto (supressão de silêncio);
- Deve permitir: Transferir chamada, redirecionar chamada, chamada em espera;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- Conferência, Discagem no gancho, pré-discagem e discagem fora do gancho;
- Rediscagem, e Acesso a correio de voz;
- Switch Ethernet 10/100 integrado, para permitir conexão de estação de trabalho no mesmo ponto de rede;
- O display deve mostrar pelo menos a data, hora, número do ramal, nome / número da origem da chamada e o status da chamada;

UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA

- A URA deverá ter interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, da simples a mais complexa, cujo desenho será feito em conjunto com a **CASAL**. A programação e a gravação da fraseologia serão de responsabilidade da **CONTRATADA**;
- A Unidade de Resposta Audível da **CONTRATADA** deverá ser preferencialmente do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, sendo totalmente compatível com o DAC.
- Deverá operar em ambiente gráfico, com um conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones ilustrativos, que são arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades;
- Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, após homologação pela **CASAL**;
- Deverá reunir diferentes objetos associados, de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um roteiro que será obedecido pela URA;
- Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, *beep*, menu de sobre-discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo e temporizador;
- Deverá permitir o desvio automático das chamadas para os teleatendentes, com integração total ao *software* de atendimento, permitindo aos mesmos recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas;
- Deverá permitir ao teleatendente retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas;
- Deverá ter a capacidade de transferir para o teleatendente ou supervisor a chamada telefônica;
- Deverá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário feito pelo teclado telefônico;
- Deverá permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário, por solicitação da **CASAL**;
- Deverá possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (*cut through*);
- Deverá possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
- Deverá permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- Deverá suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de fax (permite enviar e receber fax);
- Deverá ter capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das chamadas;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- Deverá ser possível que a URA tenha integração com o sistema de DAC a fim de efetuar chamadas *outbound* automaticamente;
- A conexão das chamadas com os teleatendentes deverá se basear em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de rede local – LAN que integra os microcomputadores dos Pontos de Atendimento - PAs.

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS – DAC

A solução a ser disponibilizada pela **CONTRATADA** deve contemplar a utilização de equipamento Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, devendo ser, preferencialmente, do mesmo fabricante da URA e que abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

- Interface de música em espera ou mensagens gravadas;
- Módulo de integração com a URA;
- Módulo de integração com o sistema de gerenciamento de chamadas;
- Módulo de Pesquisa;
- Sistema de identificação do assinante;
- Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os teleatendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc.);
- Suportar no mínimo 200 (duzentos) pontos de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central;
- Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos (tais como modem e cabos).

SUPORTE TÉCNICO

Deverá ser fornecido serviço de Help Desk disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, para as questões de infraestrutura física e tecnológica, que terá como principais atribuições:

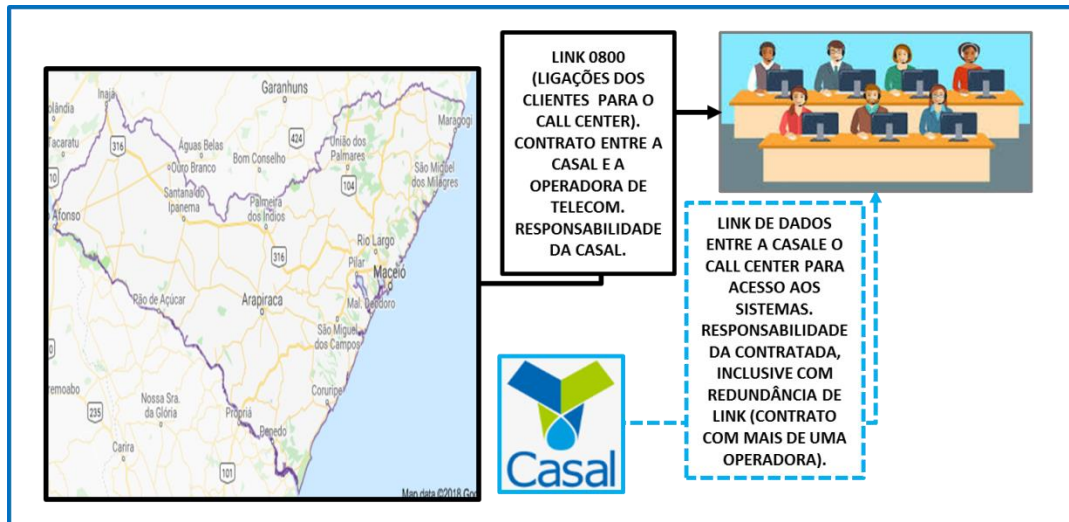
- Recepcionar todos os problemas relativos à infraestrutura física ou tecnológica (reparo, manutenção ou substituição);
- Realizar o atendimento técnico visando à eliminação do problema. Se não resolvido o problema no primeiro atendimento, efetuar a abertura e o acompanhamento dos chamados abertos juntos aos fornecedores internos e/ou externos;
- Efetuar o acionamento das áreas solucionadoras e fornecer o relato do andamento dos chamados e/ou problemas para a CASAL;
- O retorno aos chamados deve ocorrer em no máximo 15 (quinze) minutos e apresentar solução para as chamadas de manutenção corretiva, sendo que a contagem dos tempos máximos se iniciará a partir do recebimento da comunicação do evento;
- Mensalmente a CONTRATADA deverá fornecer relatório específico contemplando todas as ocorrências registradas no Help Desk da CONTRATADA.

c) MODELO DE ATENDIMENTO DO CALL CENTER E TOPOLOGIA

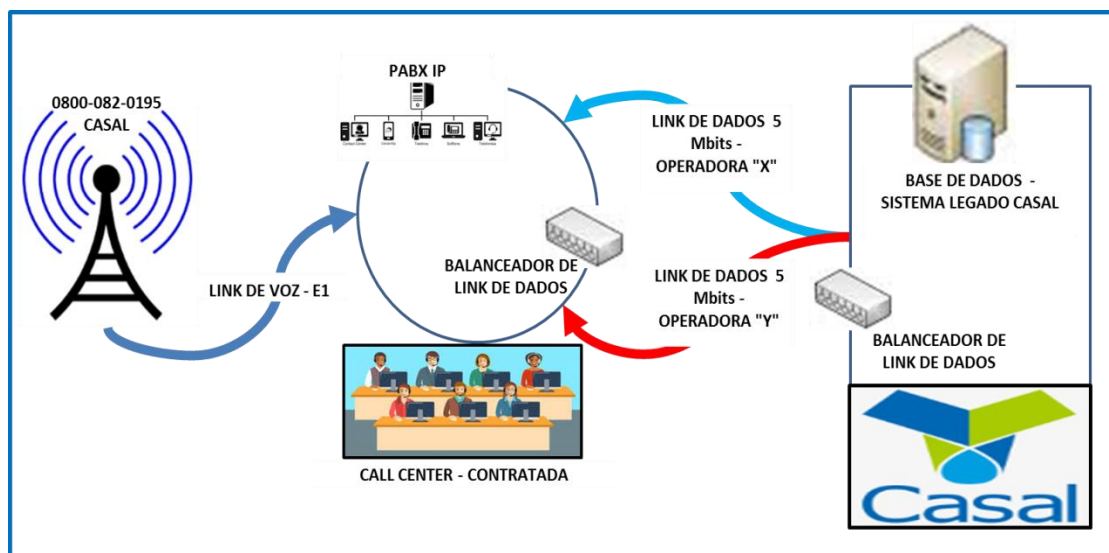
O diagrama a seguir apresenta a visão da Solução do *Call Center* da CONTRATADA.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS



A seguir está demonstrada a topologia técnica da estrutura da solução integrada com as especificações técnicas mínimas requisitadas, mas não se limitando a elas:



d) DESCRIÇÃO DA TOPOLOGIA DA REDE DE VOZ E DADOS

Os links de voz E1 (0800) serão contratados e disponibilizados pela **CASAL** para instalação no *Call Center* da **CONTRATADA**, devendo a **CONTRATADA** dispor de infraestrutura de equipamentos de telefonia para receber tais link's.

Os link's de dados deverão ser contratados e disponibilizados pela **CONTRATADA** devendo atender no mínimo os seguintes requisitos abaixo:

- É de responsabilidade da **CONTRATADA** a disponibilização dos link's instalados na infraestrutura da **CASAL**;
- A **CONTRATADA** deverá implantar a rede WAN conforme estabelecido na topologia descrita no item 11 neste Termo;
- Os links de comunicação, devem atender as velocidades estabelecidas em cada localidade, sendo no mínimo 5 Mbits entre a **CASAL** e o *Call Center* da **CONTRATADA**, conforme topologia apresentada;
- Deverá disponibilizar acesso à internet para o *Call Center* da **CONTRATADA**;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- A **CONTRATADA** deverá disponibilizar solução de Balanceamento de Link's para prover a redundância do seu *Call Center* com a **CASAL**, devendo tal solução possuir no mínimo as seguintes características:
 - ✓ Deve ser do tipo *Appliance (hardware e Software)*, embutido em uma única caixa;
 - ✓ Deve possuir fontes e discos redundantes;
 - ✓ Deve possuir no mínimo 6 (seis) interfaces RJ45 10/100/1000 Base-T;
 - ✓ A configuração deve ser capaz de suportar o volume de dados do serviço, bem como a especificação mínima de largura de banda definida na topologia;
 - ✓ Deve ser implantada em Cluster, de forma que se uma das caixas pare de funcionar, a outra seja capaz de suportar o serviço, sem qualquer perda na produtividade;
 - ✓ Deve ser capaz de implantar *Traffic shaping*, por rede e Protocolo;
 - ✓ Deve implantar política de acesso (*Firewall*) para rede de Origem e Destino;
- Será de responsabilidade da **CASAL**:
 - ✓ Fornecimento de estrutura e pessoal capacitado para a implantação dos Links de dados das operadoras e da solução de balanceamento, bem como disponibilizarão a integração dos mesmos com as redes locais da **CASAL**;
 - ✓ Fornecimento de configuração de acesso aos sistemas necessários para a execução dos serviços;
- Itens gerais:
 - ✓ Os link's instalados serão para uso exclusivo do serviço contratado, desta forma, em hipótese alguma o mesmo poderá ser utilizado para tráfego diverso entre a **CASAL** e o *Call Center* da **CONTRATADA**;
 - ✓ A **CASAL** não poderá bloquear o acesso, por meio dos links de comunicação, à solução de Balanceamento;
 - ✓ A **CASAL** disponibilizará acesso físico ao ambiente onde está implantada a solução de balanceamento e os links das operadoras para questões de manutenção preventiva e/ou emergencial;
 - ✓ A **CASAL** pode, caso seja acordado entre as partes, disponibilizar acesso remoto à solução de balanceamento, através de VPN *Site-to-Site* ou *Client*;
- ✓ Mensalmente a **CONTRATADA** deverá fornecer relatório específico contemplando todas as ocorrências registradas no *Help Desk* da **CONTRATADA**.

17) RECURSOS HUMANOS

QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar equipe para prestação do serviço com perfil inerente à função que desempenhará:

SUPERVISOR

Função do (a) supervisor (a):

- Supervisionar a atuação das respectivas equipes (atendimento presencial e atendimento multimeios) no tocante ao respeito às normas da **CASAL**, assiduidade, e demais exigências contidas neste TR.
- Acompanhar os relatórios gerenciais para apurar o desempenho de cada atendente e trabalhar para melhorar a qualidade do serviço prestado;
- Registrar eventuais inconsistências para posicionamento à coordenação da **CONTRATADA**;
- Trabalhar para garantir a uniformidade do nível de conhecimento dos (as) atendentes, incluindo a divulgação de novas normas, caso sejam implementadas pela **CASAL**;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- Quando necessário, auxiliar no contato com o cliente, desde que para melhorar a qualidade do atendimento;
- Participar de treinamentos que venham a ser implementados pela CASAL, concernente a atividade de atendimento ao público;
- Trabalhar para garantir o cumprimento do serviço;
- Visitar regularmente os Postos de Atendimento da CASAL das Unidades de Negócio da capital e do interior, para melhor acompanhamento do desenvolvimento do serviço prestado;

Perfil do Supervisor (a):

- Possuir Certificado de conclusão do Curso Superior ou comprovante que está cursando;
- Possuir Certificado de Curso de Atendente e/ou Vendas;
- Ter no mínimo 1 (um) ano de experiência comprovada na função de supervisão na área de atendimento ou de vendas;
- Atender a requisitos, como desenvoltura, flexibilidade, boa dicção, empatia, capacidade de persuasão, objetividade na comunicação, estabilidade emocional, iniciativa e motivação;
- Conhecimentos de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access) e internet.

ATENDENTE-TELEATENDENTE

Função de Atendente:

Atender o cliente que se dirige às Lojas de Atendimento da **CASAL** ou aquele que acessa o atendimento multimeios com presteza, segurança e empatia, objetivando a satisfação do mesmo.

Perfil do (a) Atendente:

- Possuir Certificado de conclusão do Segundo Grau;
- Possuir Certificado de Curso de Atendente e/ou Vendas;
- Ter no mínimo 1 (um) ano de experiência comprovada na função de atendente ou vendas;
- Atender a requisitos, como desenvoltura, flexibilidade, boa dicção, empatia, capacidade de persuasão, objetividade na comunicação, estabilidade emocional, iniciativa e motivação;
- Conhecimentos de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access) e internet.

18) VISTORIA TÉCNICA

Não haverá necessidade de se fazer visita técnica, pois o Call Center será montado pelo licitante observando as necessidades da CASAL em atender seus Clientes.

19) PROCESSOS DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ E TELA

A Contratada deverá utilizar instrumentos para Gravação de voz e telas dos atendimentos tanto presencial, como multimeios.

O sistema de gravação digital do atendimento deverá ser para uso da CASAL e terá as seguintes características:

- Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes dos postos de atendimento a clientes. A **CONTRATADA** deverá gravar eletronicamente e diariamente todos os atendimentos realizados nos postos de atendimento da **CASAL**, incluindo a gravação do diálogo por voz e a gravação da navegação de tela de forma simultânea;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- Compactação do arquivo tipo WAV deverá ser de no máximo 15 K bits por segundo de conversação, ou seja, um atendimento de um minuto deverá ter o tamanho médio de 112,5 K Bytes.
- Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado;
- Através de controle de permissão de acesso, a **CONTRATADA** deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;
- A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, posto de atendimento, PA, IP, descrição, origem ou destino das gravações;
- Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;
- Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores de atendimento presencial e supervisores quando estas ocorrerem no ato do atendimento ao cliente;
- Capacidade de gravação de voz das posições de atendimento e supervisores;
- As gravações deverão ser efetuadas full-time, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e por prazo indeterminado off-line (*backup*), sob a custódia da **CASAL**.

20) MODELOS DE RELATÓRIOS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS:

Os relatórios devem disponibilizar minimamente as seguintes informações:

- a. Quantitativo de atendimentos realizados por agente;
- b. Quantitativo de atendimentos realizados por ponto de atendimento;
- c. Quantitativo de atendimentos realizados por multimeios;
- d. Quantitativo de atendimentos transferidos entre canais de atendimento
- e. Login/logout;
- f. Tempo Médio de Atendimento - **TMA** realizado por agente
- g. Tempo Médio de Atendimento - **TMA** realizado por posto de atendimento
- h. Tempo Médio de Atendimento - **TMA** realizado por tipo de serviço
- i. Tempo Médio de Atendimento - **TMA** Total
- j. Tempo Médio de Espera - **TME** por posto de atendimento
- k. Tempo Médio de Espera - **TME** Total
- l. Tempo Médio de Permanência – **TMP** por posto de atendimento
- m. Tempo Médio de Permanência – **TMP** Total
- n. Agendamentos de serviços

21) PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços, a **CONTRATADA** deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, os seguintes Planos, a título de obrigação acessória:

Plano de Implantação da Operação – dimensionamento das equipes que atuarão na operação (operadores, supervisores, analistas de tráfego); na monitoração do atendimento e qualidade dos serviços; no apoio ao atendimento e apoio administrativo, Plano de Migração com cronograma detalhado;

Plano de Recrutamento e Seleção – metodologias de recrutamento com fonte de recrutamento (jornais, anúncios, banco de currículos etc.) e de seleção contendo técnicas a serem aplicadas para averiguação da adequação do perfil profissional; cronograma de recrutamento e de seleção de mão-de-obra;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

Programa de Treinamento e Reciclagem – conjunto de ações a serem desenvolvidas objetivando capacitar os novos empregados para execução dos serviços e reciclar aqueles que estão em atividade. O programa deverá conter plano de capacitação inicial das equipes; cronograma de treinamento; conteúdo do treinamento; metodologia a ser utilizada e programa de reciclagem;

Planos de Benefícios – relação dos benefícios a serem concedidos aos empregados, contendo obrigatoriamente os benefícios legais da categoria e outros, se por ventura houver;

Programa Permanente de Motivação e Qualidade de Vida – dimensionamento das equipes de endomarketing, ginástica laboral e saúde; descrição das campanhas motivacionais e programas para promoção da saúde e bem estar dos empregados;

Plano de Sucessão Final – programa para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem que haja solução de continuidade e impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.

22) OBRIGAÇÕES DA CASAL

- a) Disponibilizar para a **CONTRATADA** as Normas e Procedimentos da **CASAL** que deverão ser obedecidas pelos (as) atendentes;
- b) Fiscalizar as atividades da **CONTRATADA** através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, que repassará qualquer anormalidade para o GESTOR DO CONTRATO, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pela **CASAL**.
- c) Adequar os Postos de Atendimento para a perfeita execução dos serviços;
- d) Emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior.
- e) Efetuar o pagamento das faturas, devidamente atestadas pelo GESTOR DO CONTRATO, 30 (trinta) dias após o lançamento da Nota Fiscal ser lançada no sistema de controle de pagamentos da **CASAL**.
- f) Notificar a **CONTRATADA**, através do GESTOR DO CONTRATO, sobre qualquer tipo de irregularidade constatada no serviço pela SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, dando prazo de 48 horas para a definitiva resolução da situação.
- g) A **CASAL** poderá solicitar à **CONTRATADA**, sem ônus para si, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços.
- h) Auxiliar a **CONTRATADA** na resolução de conflitos com os clientes decorrentes do não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos da **CASAL**;
- i) Fornecer relatório mensal, quando couber, com as matrículas a serem cobradas extra judicialmente.

23) OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Desempenhar todas as atividades em estrito cumprimento às Normas e Procedimentos disponibilizados pela **CASAL**;
- b) Submeter-se aos atos da fiscalização da **CASAL**, representada pela SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, sanando as irregularidades apontadas pelo GESTOR DO CONTRATO após reporte de suas supervisões, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pela **CASAL**;
- c) Cuidar da manutenção dos Postos de Atendimento adequados pela **CASAL** de modo a permitir a perfeita execução dos serviços;
- d) Prover toda e qualquer informação no sentido de auxiliar a **CASAL** a emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior;
- e) Apresentar as faturas/Notas Fiscais ao GESTOR DO CONTRATO obedecendo aos prazos e demais exigências dispostas neste Termo de Referência;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- f) Equacionar qualquer tipo de irregularidade constada pela SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas unidades de negócio da capital e do interior, e apontada, através de notificação, pelo GESTOR DO CONTRATO, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando houver disposição específica de prazo específico para regularização previsto em contrato;
- g) Providenciar, ato contínuo à solicitação da **CASAL**, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços;
- h) Sempre que pertinente a CONTRATADA deverá solicitar auxílio à **CASAL** para a resolução de conflitos com os clientes decorrentes da não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos da **CASAL**;
- i) Apresentar juntamente com as medições do item 5 da planilha de preços (Potencial cobrança extra judicial) relatório evidenciando (cópia da ligação, sms e/ou email enviados) as matrículas cobradas extra judicialmente juntamente com o relatório fornecido pela CASAL.

24) OBRIGAÇÕES DA GESTÃO DO CONTRATO

A gestão do contrato será feita através do titular da GERO, Moisés Vieira da Rocha Neto, Matrícula 1445, inscrito no CPF 164.845.174-87, e-mail: moises.vieira@casal.al.gov.br. Os fiscais do contrato, a serem nomeados por Ordem de Serviço, serão os funcionários lotados nas Unidades de Negócio onde serão prestados os serviços. O gestor terá a responsabilidade de monitorar a prestação do serviço, através das seguintes atividades:

- a) Verificar se a CONTRATADA está cumprindo as obrigações contratuais e em caso de desconformidade, incluindo a aprovação do tipo de fardamento, a qualificação dos atendentes e supervisora da CONTRATADA, a aprovação dos currículos e notificar a CONTRATADA estipulando o prazo de 30 (dias) dias para a correção da situação. Este prazo no vale para a falta de documentação de que trata o item "c" abaixo, a qual obrigatoriamente deverá acompanhar a Nota Fiscal.
- b) Receber as planilhas de serviços mensais, com os quantitativos dos serviços de liberar a AF-Autorização de Fornecimento. Submeter a AF-Autorização de Fornecimento ao representante da CONTRATADA, para a emissão da Nota Fiscal correspondente aos serviços.
- c) Receber o processo oriundo da CONTRATADA, contendo a Nota Fiscal, checar se na documentação anexa contém a relação de pessoal com os respectivos comprovantes de recolhimento do INSS e depósito do FGTS, as certidões negativas junto à Receita Federal, Secretaria de Estado da Fazenda e Secretaria Municipal de Finanças, a planilha de quantitativos e custos dos serviços realizados no mês, e em estando tudo em ordem, evoluir o processo para a Gerência Financeira - GEFIN para entrar na programação de pagamentos a fornecedores.
- d) Apurar junto aos clientes o grau de satisfação deles quanto aos serviços prestados, podendo se utilizar dos relatórios mensais elaborados pela Supervisora da CASAL, bem como usar o banco de dados dos clientes, para entrar em contato com os mesmos aleatoriamente. Esta abordagem deve ocorrer mensalmente, e eventuais reclamações precisam ser repassadas para a Supervisora da CONTRATADA no intuito de se conseguir melhoria contínua na prestação do serviço.
- e) Verificar se as matrículas cobradas extra judicialmente foram quitadas pelo cliente.

25) OBRIGAÇÕES GERAIS

- a) A **CONTRATADA** deverá executar os serviços de Atendimento Presencial dentro da **CASAL**, nos Postos de Atendimento das Unidades de Negócio da Capital e Interior.
- b) A **CONTRATADA** deverá apresentar ao GESTOR DO CONTRATO, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a relação do pessoal contratado, devendo comprovar a qualificação de que trata o Item.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- c) A **CONTRATADA** não poderá desligar nenhum (a) atendente sem consultar a **CASAL**, na pessoa do GESTOR DO CONTRATO e em caso de aprovação deste, deverá providenciar a imediata substituição por outro profissional devidamente qualificado e que tenha passado pelo Curso de Capacitação.
- d) Caberá à **CONTRATADA** a responsabilidade civil e criminal por todo e qualquer dano que venha causar à **CASAL** ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços contratados, não cabendo à **CASAL** em nenhuma hipótese se responsabilizar por danos ou lucros cessantes.
- e) A **CONTRATADA** se responsabilizará pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta à **CASAL**, em decorrência dos serviços contratados, assim como será obrigatório o ressarcimento à **CASAL**, de prejuízos causados por atendimento incorreto.
- f) Caberá à **CONTRATADA** instruir seus empregados a zelarem pelas prédios, equipamentos, instalações e materiais da **CASAL** contra danos causados, assumindo a responsabilidade pelos ônus deles decorrentes.
- g) A **CONTRATADA** manterá o seu Supervisor à disposição da **CASAL** todos os dias, no horário das 7:30 h às 11:30 h e 13:30 h às 17:30 h, durante a vigência do contrato.

FARDAMENTO, IDENTIFICAÇÃO E MATERIAL DE USO PESSOAL

- i. A **CONTRATADA** deverá suprir seus empregados com fardamento, crachá e materiais de uso pessoal, como canetas e calculadoras, necessárias à execução dos serviços.
- ii. O primeiro jogo do uniforme deverá ser fornecido em no máximo 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato e o segundo 6 (seis) meses após. Cabe salientar que cada empregado deverá ter dois jogos de fardamento, obedecendo às seguintes características:
 - Blazer manga comprida em Oxford cor azul marinho
 - Camisa padronizada, contendo logotipo da **CASAL** e identificação da **CONTRATADA** e da **CASAL**, devendo conter a inscrição “A serviço da **CASAL**” em local visível;
 - Calça padronizada, contendo logotipo da **CASAL** e identificação da **CONTRATADA** e da **CASAL**, devendo conter a inscrição “A serviço da **CASAL**” em local visível.
- iii. Os (as) atendentes deverão portar crachás, contendo:
 - Nome da **CONTRATADA**;
 - Nome completo do empregado;
 - Número do RG ou CTPS;
 - A inscrição “A serviço da **CASAL**”
 - Foto ¾ do empregado;
 - Matrícula do empregado;
 - Fator RH e tipo sanguíneo do empregado;
 - Terá validade será de 6 (seis) meses.

ACIDENTE DE TRABALHO

Em caso de acidente de trabalho envolvendo algum empregado seu, a **CONTRATADA** deverá, através de formulário próprio, formalizar o fato imediatamente à **CASAL**, em cumprimento à legislação vigente. A **CONTRATADA** se responsabilizará por quaisquer ônus decorrentes de despesa ou indenizações por acidentes de trabalho, bem como no ajuizamento de ações trabalhista. Caso o afastamento do empregado acidentado perdure por mais de 15 (quinze) dias, a **CONTRATADA** deverá substituí-lo por outro igualmente qualificado.

CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

A **CONTRATADA** tem a obrigação de guardar toda e qualquer informação que toca o objeto da contratação do serviço.

- a) Qualquer informação ou material que a **CASAL** venha colocar à disposição da **CONTRATADA**, para possibilitar a execução do serviço contratado, terão o caráter de confidencialidade e serão tratados como tal pela **CONTRATADA**, seus representantes e empregados, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, devendo a **CONTRATADA** adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).
- b) A **CONTRATADA** se obriga a manter sigilo sobre toda a informação e dados que forem manejados na execução do serviço, mesmo após a finalização do contrato, inclusive suas prorrogações, até completar 5 (cinco) anos após o término da última prorrogação, ressalvados os casos previstos na lei ou quando solicitados por autoridades competentes, sempre em observância à Resolução CFC nº 803/1996 que aprovou o Código de Ética Profissional do Contador.
- c) A **CONTRATADA** responderá perante à **CASAL** pelos danos e prejuízos ocasionados pelo uso e divulgação indevidos dos dados manejados durante a execução do serviço, mesmo após a finalização do contrato, inclusive suas prorrogações, até completar 5 (cinco) anos após o término da última prorrogação.
- d) Para os casos omissos quanto a este item, devem ser aplicados os preceitos estabelecidos na Lei 13.303 de 30 de junho de 2.016 e suas atualizações, e demais legislações que possam ser aplicadas.

OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

- a) A **CONTRATADA** assumirá toda a responsabilidade sobre o pessoal que emprega para a prestação do serviço, sem que exista vínculo trabalhista algum para a **CASAL**. Para tanto, a dependência jurídica e funcional dos empregados contratados será da **CONTRATADA**, com a qual terão formalizado o correspondente contrato de trabalho;
- b) Caberá à **CONTRATADA** fornecer a cada empregado Vale Refeição ou Vale Alimentação, em quantidade previsto na Planilha de Custos.
- c) A **CONTRATADA** se obriga a efetuar o pagamento dos salários dos empregados contratados conforme Planilha de Custos, incluindo os reajustes contratuais anuais, porém nunca inferior ao piso da categoria;
- d) Caberá à **CONTRATADA** fornecer a cada empregado Vale Transporte, em quantidade previsto na Planilha de Custos.
- e) Caberá à **CONTRATADA** encaminhar, quando do encaminhamento das faturas para atesto do Gestor do Contrato, cópias dos recolhimentos dos encargos sociais, facultando à **CASAL**, a confrontação dos comprovantes de recolhimento do FGTS e INSS com a folha de pagamentos.

SELEÇÃO E TREINAMENTO

- a) Todo o processo de recrutamento, seleção, capacitação, treinamento e contratação dos (as) atendentes é de responsabilidade da **CONTRATADA** e deve centrar a questão motivacional da equipe, voltada para a qualidade no atendimento.
- b) O processo descrito no item anterior deverá obedecer ao perfil definido pela **CASAL**.
- c) A **CONTRATADA** assumirá todos os custos referentes a deslocamentos, refeições e lanches, devendo ou não descontar dos seus contratados na forma da lei.
- d) A **CONTRATADA** deverá ministrar sob a supervisão da **CASAL**, através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, o Curso de Capacitação aos contratados com carga horária de 200 horas, devendo também ministrar



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

mensalmente trimestralmente, treinamentos de aperfeiçoamento, com carga horária de 10 horas.

- e) A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CASAL**, com antecedência de 30 (trinta) dias, a substituição de empregado que entrará em gozo de férias, devendo lançar mão de substitutos devidamente habilitados e contratados para esse fim.
- f) A **CONTRATADA** deverá realizar sob a supervisão da **CASAL**, através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, treinamentos de novos produtos, quando requeridos pela **CASAL**.
- g) A responsabilidade técnica dos serviços será exercida pelo Supervisor, empregado da **CONTRATADA**, que denominaremos de Supervisor, que obrigatoriamente, deverá ser um profissional com formação superior, domiciliado na cidade de Maceió (AL), que se encarregará do controle e acompanhamento das condutas profissionais e éticas dos (as) atendentes e ainda representará a **CONTRATADA** junto à **CASAL**.
- h) A **CASAL** fica desobrigada de manter salas disponíveis para o Supervisor da **CONTRATADA**, uma vez que os Postos de Atendimento ou ficam dentro do JÁ-CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, cuja infraestrutura é de responsabilidade do Governo do Estado ou ficam dentro das sedes das Unidades de Negócios da capital e do interior, onde há limitação de espaço.

MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO

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

CESSÃO DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

A **CONTRATADA** não poderá, no todo ou em parte, ceder, subcontratar ou transferir as obrigações do contrato que vier a ser firmado entre as partes, tanto quanto a seus direitos.

PENALIDADES

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



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- e) Caso a **CONTRATADA** não concorde com a penalidade aplicada, deverá apresentar recurso por escrito ao Gestor do Contrato, no prazo de 5 (cinco) dias, que deverá manifestar-se no prazo de 2 (dois) dias, informando à **CONTRATADA** a decisão adotada.
- f) Após devidamente comprovada a infração, tendo a **CONTRATADA** sido avisada da decisão, o valor da penalidade será considerado líquido, certo e exigível com a simples notificação por carta a ser entregue à **CONTRATADA** mediante recibo.
- g) Caso a **CASAL** venha a ser autuada por áreas de defesa do consumidor, regulação de serviços ou de entidades com delegação de atuação nesse quesito, a **CONTRATADA** ressarcirá a **CASAL** no mesmo montante objeto da autuação.

26) RESCISÃO DO CONTRATO

A Rescisão será cabível quando incorrer os motivos elencados nos artigos 209-212 do RILCC.

27) RESOLUTIVIDADE

Considerando que o objeto desta licitação faz parte do escopo de serviços que deixarão de ser atendidos pela CASAL na região metropolitana de Maceió, fica estabelecido que o contrato será rescindido, a qualquer tempo, garantido o direito à indenização ao contratado, desde que reste comprovada a realização das despesas efetivadas oriundas desta contratação..

28) CONTROLE DA QUALIDADE

a) Avaliação da qualidade da prestação do serviço

- i. O desempenho da **CONTRATADA** será monitorado por *software* Gerenciador de Atendimento, sistema de acompanhamento, desenvolvido pela GETIN/**CASAL**, que possibilita o monitoramento em tempo real dos tempos de espera, atendimento no PA e de permanência no Posto de Atendimento dos clientes, separando por atendente.
- ii. A **CASAL** realizará avaliação da qualidade do serviço prestado através dos índices de qualidade constantes no Anexo 1 deste Termo de Referência.
- iii. O não cumprimento das metas estabelecidas neste Termo de Referência implicará na aplicação das penalidades previstas.
- iv. A critério da **CASAL** os indicadores estabelecidos poderão sofrer alterações para melhor atender ao objeto do contrato, desde que a **CONTRATADA** seja notificada pelo Gestor do Contrato com 30 (trinta) dias de antecedência.

29) CASOS OMISSOS

Os casos omissos ou situações não explícitas são decididos pelas partes, segundo as disposições contidas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios CASAL – RILCC, nos termos da Lei 13.303/2016.

Maceió, 26 de agosto de 2020.

Evandro Vasconcelos
Assessor Técnico - VGO



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A – PLANILHAS DE CÁLCULO DO SALÁRIO DO ATENDENTE E SUPERVISOR

Categoria profissional:

Discriminação dos Serviços		
A	Data de apresentação da proposta	01/01/2020
B	Município	Maceió
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo	2019
D	Nº de meses de execução contratual	12

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
Dados para composição dos custos referentes à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	0
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Nominativo da Categoria Profissional	R\$
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente I
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/01/2019

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	%	VALOR (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade		-
C	Adicional Insalubridade		-
D	Adicional Noturno		-
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		-
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado		-
G	Outros (especificar)		-
TOTAL DO MÓDULO 1			

MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		%	VALOR (R\$)
A	13 (Décimo-terceiro) salário	8,33%	
B	Férias e Adicional de Férias	12,03%	
TOTAL SUBMÓDULO 2.1		20,36%	
Submódulo 2.2 - GPS, FGTS e Outras Contribuições		%	VALOR (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,000%	
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

F	SEBRAE	0,60%		
G	INCRA	0,20%		
H	FGTS	8,00%		
TOTAL SUBMÓDULO 2.2		36,80%		
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			VALOR (R\$)	
A	Transporte	-		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	-		
C	Assistência Médica e Familiar	-	-	
E	Seguro de Vida	-	-	
G	Outros (especificar)	-	-	
TOTAL SUBMÓDULO 2.3				
QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS, BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS				
Módulo 2 - Encargos, Benefícios Anuais, Mensais e Diários			VALOR (R\$)	
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.2	GPS, FGTS e Outras Contribuições			
2.3	Benefícios Mensais e Diários			
TOTAL DO MÓDULO 2				
MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO				
3	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	VALOR (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado	0,0336%		
C	Multa do FGTS e Contribuição Social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,017%		
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre Aviso Prévio Trabalhado	0,71%		
F	Multa do FGTS e Contribuição Social sobre o Aviso Prévio Trabalhado.	0,078%		
TOTAL DO MÓDULO 3		3,20%		
MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			%	VALOR (R\$)
A	Férias	8,33%		
B	Ausências Legais	0,82%		
C	Licença Paternidade	0,02%		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	0,03%		
E	Afastamento Maternidade	0,61%		
F	Outros (especificar)	0,00%		
TOTAL SUBMÓDULO 4.1		9,81%		
Submódulo 4.2 - Intrajornada			%	VALOR (R\$)
A	Intervalo para Repouso ou Alimentação	0,20%		
TOTAL SUBMÓDULO 4.2		0,20%		



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			VALOR (R\$)	
4.1	Ausências Legais			
4.2	Intrajornada			
TOTAL DO MÓDULO 4				
MÓDULO 5 – INSUMOS DIVERSOS				
5	INSUMOS DIVERSOS		VALOR (R\$)	
A	Uniformes		-	
B	Materiais		-	
C	Equipamentos		-	
D	Outros (especificar) - SEGURO DE VIDA EM GRUPO E PCMSO		-	
TOTAL DO MÓDULO 5			-	
MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		%	VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos			
B	Lucro			
C	TRIBUTOS			
C.1	PIS		1,65%	
C.2	COFINS		7,6%	
C.3	ISS		5%	
TOTAL DO MÓDULO 6				

a) **Tributos % = To =**

(Total dos Módulos 1, 2, 3, 4 e 5+ Custos indiretos + lucro)= Po =

b)

c) $Po / (1 - To) = P1 =$

Valor dos Tributos = P1 - Po

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		VALOR (R\$)
A	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	
B	MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	
C	MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO	
D	MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	
E	MÓDULO 5 – INSUMOS DIVERSOS	
Subtotal (A + B + C + D + E)		
F	MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	
PREÇO TOTAL POR EMPREGADO		



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

Categoria profissional:

Discriminação dos Serviços		
A	Data de apresentação da proposta	01/01/2020
B	Município	Maceió
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo	2019
D	Nº de meses de execução contratual	12

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

Dados para composição dos custos referentes à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	0
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Nominativo da Categoria Profissional	R\$
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisor
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/01/2019

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	%	VALOR (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade		
C	Adicional Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado		
G	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 1			

MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		%	VALOR (R\$)
A	13 (Décimo-terceiro) salário	8,33%	
B	Férias e Adicional de Férias	12,03%	
TOTAL SUBMÓDULO 2.1		20,36%	
Submódulo 2.2 - GPS, FGTS e Outras Contribuições		%	VALOR (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,000%	
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

H	FGTS	8,00%		
TOTAL SUBMÓDULO 2.2		36,80%		
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			VALOR (R\$)	
A	Transporte	-		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	-		
C	Assistência Médica e Familiar	-		
E	Seguro de Vida	-		
G	Outros (especificar)	-		
TOTAL SUBMÓDULO 2.3				
QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS, BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS				
Módulo 2 - Encargos, Benefícios Anuais, Mensais e Diários			VALOR (R\$)	
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.2	GPS, FGTS e Outras Contribuições			
2.3	Benefícios Mensais e Diários			
TOTAL DO MÓDULO 2				
MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO				
3	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	VALOR (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado	0,0336%		
C	Multa do FGTS e Contribuição Social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,017%		
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre Aviso Prévio Trabalhado	0,71%		
F	Multa do FGTS e Contribuição Social sobre o Aviso Prévio Trabalhado.	0,078%		
TOTAL DO MÓDULO 3		3,20%		
MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			%	VALOR (R\$)
A	Férias	8,33%		
B	Ausências Legais	0,82%		
C	Licença Paternidade	0,02%		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	0,03%		
E	Afastamento Maternidade	0,61%		
F	Outros (especificar)	0,00%		
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			9,81%	
Submódulo 4.2 - Intra jornada			%	VALOR (R\$)
A	Intervalo para Repouso ou Alimentação	0,20%		
TOTAL SUBMÓDULO 4.2			0,20%	



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			VALOR (R\$)
4.1	Ausências Legais		
4.2	Intrajornada		
TOTAL DO MÓDULO 4			
MÓDULO 5 – INSUMOS DIVERSOS			
5	INSUMOS DIVERSOS		VALOR (R\$)
A	Uniformes	-	
B	Materiais	-	
C	Equipamentos	-	
D	Outros (especificar) - SEGURO DE VIDA EM GRUPO E PCMSO	-	
TOTAL DO MÓDULO 5			-
MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	TRIBUTOS		
C.1	PIS	1,65%	72,46
C.2	COFINS	7,6%	333,78
C.3	ISS	5%	219,59
TOTAL DO MÓDULO 6			26,25% 1.038,90

a)	Tributos % = To = 100
b)	(Total dos Módulos 1, 2, 3, 4 e 5+ Custos indiretos + lucro)= Po =
c)	Po / (1 - To) = P1 =
	Valor dos Tributos = P1 - Po

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		VALOR (R\$)
A	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	
B	MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	
C	MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO	
D	MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	
E	MÓDULO 5 – INSUMOS DIVERSOS	
	Subtotal (A + B + C + D + E)	
F	MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	
PREÇO TOTAL POR EMPREGADO		



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO B – INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- **Índice de satisfação percebida pelo cliente (ISC):** A **CASAL** deverá apurar o nível de satisfação do cliente, após ser atendido, mediante formulário para atribuição de nota ou conceito:
 - A – Excelente
 - B – Bom
 - C – Regular
 - D – Ruim
- **Índice de avaliação da CASAL (IAC):** A **CASAL** avaliará quadrimestralmente a qualidade geral do atendimento nos Postos de Atendimento, através da análise dos dados obtido na avaliação ISC e dos dados fornecidos pelo *software* Gerenciador de Atendimento.
- **Tempo Médio de Permanência (TMP):** A **CASAL** mensurará o tempo médio total de permanência do cliente no Posto de Atendimento, o qual é composto pelo Tempo Médio de Espera (TME) e o Tempo Médio de Atendimento (TMA).
- **Tempo Médio de Espera (TME):** É o tempo contado entre a hora da emissão da senha e a hora em que o cliente chega ao POA-Ponto de Atendimento para ser atendido.
- **Tempo Médio de Atendimento (TMA):** É o tempo contado entre a hora em que se inicia o atendimento e a hora em que atendimento é encerrado no POA-Ponto de Atendimento.
- O **TMP** mensal deverá ser calculado pelo *software* Gerenciador de Atendimento, englobando as situações emergenciais, previstas ou não, e deve ser a razão entre o **TMP** de cada cliente atendido pelo número total de atendimentos no mês no Posto de Atendimento.
- A **CASAL** estipula o **TMP** em 45 minutos.
- **Turn Over (ITO):** Representa a quantidade de empregados substituído no mês pela **CONTRATADA** e é calculado através da diferença entre o número de empregados substituídos e o número total de empregados contratados. A **CASAL** estipula que o **ITO** não deve ultrapassar 20% ao ano ou fração proporcional.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO II

PLANILHA DE CUSTOS

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL
1	Equipamento de TI	UN/MÊS	33		
2	Estrutura de TI/Rede de Dados	UN/MÊS	33		
3	Mobiliário	UN/MÊS	33		
4	Pessoal				
4.1	Supervisor	UN/MÊS	1		
4.2	Atendente I – Posto de serviço de atendimento presencial: PSAP	UN/MÊS	91		
4.3	Atendente I – Posto de serviços de atendimento multimeios: PSAM	UN/MÊS	8		
4.4	Atendente I – Posto de serviços de teleatendimento (call center): PSTA	UN/MÊS	25		
Valor Mensal I					
Valor Anual I					
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL
5	Potencial Cobrança Extrajudicial	R\$/MÊS	3.933.633,28		
Valor Mensal II					
Valor Anual II					
Valor Global Mensal (I + II)					
Valor Global Anual (I + II)					



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

ANEXO III
CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNID.	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	PREÇO ANUAL
1	EQUIP. DE TI	MÊS													
2	ESTRUTURA TI/REDE DE DADOS	MÊS													
3	MOBILIÁRIO	MÊS													
4	PESSOAL														
4.1	SUPERVISOR	MÊS													
4.2	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: PSAP	MÊS													
4.3	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS: PSAM	MÊS													
4.4	ATENDENTE I - POSTO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER): PSTA	MÊS													
5	POTENCIAL COBRANÇA EXTRA JUDICIAL	MÊS													
			R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL

ANEXO IV
MODELO DE DOCUMENTOS
MODELO A
CARTA PROPOSTA DE PREÇOS

(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA PROPONENTE)

A
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL

REF. LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL

OBJETO: Contratação de serviços técnicos de atendimento presencial, teleatendimento (call center), atendimento multimeios e serviços de cobrança extrajudicial, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

O signatário da presente, em nome da empresa _____, CNPJ _____, propõe o preço global de R\$ _____ (_____), para contratação dos serviços objeto da presente licitação.

O signatário entrega anexo a esta Carta proposta de Preços a Planilha de Custos e Cronograma Físico Financeiro, conforme modelo contido no Edital, com duas casas decimais e assinado pelo responsável legal da empresa;

Concorda que em caso de discrepância de valor entre a forma numérica e a forma por extenso do preço global proposto, será considerado o valor por extenso.

Concorda que está ciente com todas as normas e condições deste edital e seus anexos,

Está ciente que o prazo de validade da proposta de preços é de 120 (cento e vinte) dias a contar da data da abertura da Licitação.

Concorda com o prazo de pagamento disposto no instrumento convocatório;

Declara que estão incluídos nos preços todos os custos e despesas, incidentes na prestação do serviço licitado.

Local e data

.....
(Nome/assinatura do representante legal. CPF)
PROPONENTE



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

MODELO B

DECLARAÇÕES DE SUJEIÇÃO AO EDITAL

(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

O Signatário da presente _____, CPF Nº _____, representante legal da empresa _____, declara expressamente que:

1. Está de acordo com todas as normas e condições desta licitação e seus anexos;
2. Considerou que o Edital e seus anexos permitiram a elaboração de uma proposta justa e satisfatória.
3. O prazo de validade da proposta de preços, que não será inferior a 90 (noventa) dias contados da data de sua apresentação;
4. Estão incluídas nesta proposta de preços, as despesas com todos os impostos, taxas, encargos sociais, encargos fiscais, encargos previdenciários e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto da licitação.
5. Sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação neste processo licitatório realizado pela Companhia de Saneamento de Alagoas, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
6. Para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 13.303/2016, de 21.06.1993, acrescido pela Lei Federal nº 9.854, de 27.10.1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05.09.2002, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, nos termos do Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei nº 9.854/1999). Salvo a partir de quatorze anos, na condição de Aprendiz. (Se a licitante possuir maiores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição).
7. Sob as penalidades cabíveis, a não superveniência de fato impeditivo da habilitação.
8. Assume total responsabilidade pelas informações prestadas e, em qualquer tempo, exime a ora contratante de qualquer ônus civil e penal que lhe possa acarretar.
9. Fará prova de todas as informações ora declaradas, quando necessário ou quando solicitado.

Local e data

.....
(Nome/assinatura do representante legal. CPF)
PROPONENTE



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

MODELO C

(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE COTA DE APRENDIZAGEM - DCCA

O Signatário da presente, SR. _____, CPF Nº _____,
representante legal da empresa _____, CNPJ _____

DECLARA, sob as penas da lei, em observância ao que dispõe a Lei Estadual nº 8.289, de 05 de agosto de 2020, QUE CUMPRE A COTA DE APRENDIZAGEM de que trata o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

Declaro ainda, que estou ciente de que: (i) durante a vigência do contrato, esta DCCA deverá ser renovada pelo contratado, como condição de pagamento; (ii) que, se constatada a falsidade da declaração, o contratado terá seu contrato rescindido, na forma do art. 3º da referida Lei Estadual, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei ou em contrato.

Local e data

.....
(Nome/assinatura do representante legal. CPF)
PROPONENTE

Observação 1: Essa declaração deve vir acompanhada da última informação do CAGED ou SEFIP e do número de contratação de jovens aprendizes. Caso a comprovação seja realizada através do SEFIP, dever ser enviada a Guia de Recolhimento do FGTS – GRF correspondente, devidamente quitada.

Observação 2: Ficam liberadas de apresentar a DCCA nos processos licitatórios e na vigência dos contratos, nos termos do art. 4º desta Lei, as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP).



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

MODELO D

(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

(Exclusivo para microempresa ou empresa de pequeno porte)

DECLARAÇÃO DE ME OU EPP

O Signatário da presente, SR. _____, CPF Nº _____, representante legal da empresa _____, CNPJ _____ declara expressamente, sob as penas da lei, que:

1. cumpre os requisitos legais para qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

Local e data

.....
(Nome/assinatura do representante legal. CPF)
PROPONENTE



**ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

MODELO E

(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

INFORMAÇÃO DA CONTA CORRENTE DO SIGNATÁRIO

À
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL
RUA BARÃO DE ATALAIA, 200,
CENTRO – MACEIO – ALAGOAS
CEP: 57.020-510
A/C DA ASLIC/CASAL

Vimos pela presente solicitar a V.S.^a que todos os pagamentos para liquidação de notas fiscais emitidas por nossa empresa, referente ao contrato oriundo da LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL, sejam efetuados por meio de crédito em nossa conta corrente abaixo indicada:

BANCO:
AGÊNCIA Nº:
NOME DA AGÊNCIA:
NÚMERO DA CONTA CORRENTE:
CIDADE:
ESTADO:

Salientamos que os créditos efetuados na conta corrente acima indicada dispensarão qualquer documento de quitação de nossa parte.
Outrossim, declaramos que a conta corrente acima informada é de nossa exclusiva titularidade.

Atenciosamente,

(Carimbo da empresa)

Assinatura
Nome do Representante legal
CPF
Proponente.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

MODELO F

DECLARAÇÃO DE EMPRESAS COM CHANCELA NO TERMO DE ABERTURA E/OU TERMO DE ENCERRAMENTO

Declaro para os devidos fins que, o Balanço Patrimonial, bem como as Demonstrações Contábeis, referentes ao exercício de _____, da empresa _____ inscrita no CNPJ _____, são partes integrantes do Livro Diário nº _____, livro este, que encontra-se devidamente registrado na junta comercial do município, conforme chancela no Termo de abertura e/ou Termo de encerramento (anexar o termo chancelado).

O Livro Diário nº _____ contém _____ páginas numeradas, da seguinte forma:

- a) da página _____ até a página _____, estão relacionadas as movimentações diárias;
- b) da página _____ até a página _____, estão minhas Demonstrações Contábeis;
- b. 1) Página _____ Balanço Patrimonial;
- b. 2) Página _____ DRE;
- b. 3) Página _____ DLPA (Demonstração do Lucros e Prejuízos Acumulados);
- b. 4) Página _____
- b. 5) Página _____

As informações acima são verídicas e estão de acordo com o edital nº _____ desta Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL e assumo a inteira responsabilidade, bem como, as consequências pela inexactidão das informações acima elencadas.

Obs.: Esta Declaração não exige o Licitante de apresentar o Balanço Patrimonial, as Demonstrações Contábeis, nem do próprio Termo (este deve estar chancelado pela Junta Comercial), que são imprescindíveis para andamento do processo.

_____, _____ de _____ de 20____.

Representante legal ou procurador da empresa

Contador da Empresa
CRC nº _____



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

MODELO G

DECLARAÇÃO DO PROPONENTE DE QUE NÃO SE ENQUADRA EM NENHUM DOS IMPEDIMENTOS CONSTANTES NO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA CASAL

À
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL

REF. LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL

_____ inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) SR.(ª) _____, RG nº _____, CPF nº _____, **DECLARA**, ter conhecimento da vedação constante no art. 17 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CASAL, abaixo transcrito, e que não se enquadra em nenhuma de suas hipóteses:

Dos impedimentos para participar de licitações ou ser contratado pela CASAL:

Art. 17. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução de obra, serviço ou fornecimento a empresa:

IX - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da CASAL;

X - esteja cumprindo a pena suspensão do direito de licitar e contratar aplicada pela CASAL;

XI - declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou por Município, na forma do Art. 87, inc. IV da Lei nº 13.303/2016/93 ou declarada impedida de licitar e contratar com os órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Estado de Alagoas, com base no Art. 7º da Lei nº 10.520/02, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

XII - constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

XIII - cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

XIV - constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

XV - cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

XVI - que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

Parágrafo Único. Aplica-se a vedação prevista no caput:

III - à contratação do próprio empregado ou dirigente da CASAL, como pessoa física, bem como à participação dele em processos licitatórios, na condição de licitante;

IV - a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) Dirigente da CASAL;

b) Empregado de CASAL cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) Autoridade do Estado de Alagoas, assim entendido aqueles que exercem o cargo de Secretários de Estado, Diretores Gerais, Presidentes de Estatais e de Órgãos da Administração Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional, bem como dos Serviços Sociais Autônomos e seus equivalentes, cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CASAL há menos de 6 (seis) meses.

Art. 18. É vedada também a participação direta ou indireta nas licitações promovidas pela CASAL:



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

I - de pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o anteprojeto ou o Termo de Referência da licitação;

II - de pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do anteprojeto ou do Termo de Referência da licitação;

III - de pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do Termo de Referência da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.

§ 1º É permitida a participação das pessoas jurídicas e da pessoa física de que tratam os incisos II e III do caput deste artigo em licitação ou em execução de contrato, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento exclusivamente a serviço da CASAL.

§ 2º Para fins do disposto no caput, considera-se participação indireta a existência de vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do Termo de Referência, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

§ 3º O disposto no § 2º deste artigo aplica-se a empregados incumbidos de levar a efeito atos e procedimentos realizados pela CASAL no curso da licitação.

Por ser expressão da verdade.

Maceió, ____ de _____ de _____

(Representante legal e CPF).



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL

ANEXO V

CONTRATO Nº _____/2021 – CASAL
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI
CELEBRAM, DE UM LADO A COMPANHIA DE
SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL E DE OUTRO LADO
A EMPRESA _____.

PREÂMBULO – DAS PARTES E DO FUNDAMENTO:

I) CONTRATANTE: COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL, Sociedade De Economia Mista Estadual, vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura, sediada a Rua Barão de Atalaia, nº 200, Centro, Maceió/AL, CEP: 57.020-510, doravante denominada simplesmente CASAL, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.294.708/0001-81, neste ato representada por seu Diretor Presidente _____, inscrito no CPF/MF sob o nº..... e por seu Vice-Presidente de Gestão Operacional, _____, inscrito no CPF/MF nº....., ambos residentes e domiciliados nesta Capital.

II) CONTRATADA: _____, Estabelecida a Rua _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, representada por _____, inscrito no CPF/MF nº _____, residente e domiciliado em _____, simplesmente denominada CONTRATADA.

III) FUNDAMENTO LEGAL DA ADJUDICAÇÃO: A presente contratação decorre da LICITAÇÃO PRESENCIAL nº 62/2020 – CASAL, devidamente homologado pelo Senhor Diretor Presidente da CASAL e pelo Vice-Presidente de Gestão Operacional, conforme consta no Processo Administrativo Protocolo nº 9744/2020, C.I. Nº 09/2020 – VGO, na forma da Lei Federal nº 13.303/2016, Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, no RILC/CASAL, aprovado pelo Conselho de Administração da CASAL em 29 de maio de 2018 e publicado no Diário Oficial do estado de Alagoas edição do dia 04 de julho de 2018, obrigando as partes de acordo com as cláusulas e condições a seguir expressas.

IV) CHANCELA DA MINUTA CONTRATUAL: A presente minuta foi devidamente chancelada, conforme consta no Processo Administrativo Protocolo nº 9744/2020, C.I. nº 09/2020 – VGO, na forma da Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios – RILC/CASAL.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em atendimento presencial, teleatendimento (call center), atendimento multimeios e cobrança extrajudicial com cobertura de toda área de concessão da CASAL, obedecendo em sua totalidade às condições e estipulações estabelecidas neste negócio jurídico, bem como nos demais elementos constantes no processo licitatório, integrantes e complementares deste Contrato, independente de transcrição.

1.1. Para todo e qualquer efeito jurídico, constituem partes integrantes e indissociáveis do presente contrato, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:

a) Edital de **LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 – CASAL**, e seus anexos, nestes incluso o Termo de Referência, e em caso de eventual contradição deverá ser consultada a Administração Pública para se manifestar.

b) Proposta Comercial da **CONTRATADA**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO: O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período em conformidade com a Lei 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILC/CASAL, até o limite máximo de 05 (cinco) anos.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

2.1. O início da operação ocorrerá imediatamente após o prazo para implantação dos serviços (OIS) que contemplará a implantação do atendimento, mediante a capacitação, contratação e alocação da mão-de-obra, bem como a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica completa para a operação de todas as posições de atendimento necessárias à plena execução de todas as atividades contempladas no Termo de Referência.

2.2. O prazo para implantação dos serviços será de no máximo 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato. A estrutura e os equipamentos deverão estar disponíveis para validação pela CASAL em até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato. Este prazo é curto em função de tratar-se de serviço essencial e refere-se ao período que a CONTRATADA deverá evidenciar que está mobilizando para atender a Companhia, ou seja, o Call Center não terá que estar efetivamente instalado, mas deverá ser comprovada a mobilização para sua instalação com prazo de conclusão em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E DOS RECURSOS: A CONTRATADA se obriga entregar o objeto deste CONTRATO pelo valor estimado de R\$ _____ (_____), de acordo com sua Proposta.

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

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

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA 134.200 – GERO

GRUPO DE DESPESA300.000 – SERVIÇOS DE TERCEIROS

RUBRICA303.304 – SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS

3.3. O valor para este Contrato está registrado, na Solicitação de Compras nº _____.

4. CLÁUSULA QUARTA – DO QUANTITATIVO DOS SERVIÇOS: Os recursos humanos e tecnológicos (hardwares e softwares) alocados pela CONTRATADA deverão ser suficientes para atender a seguinte demanda:

4.1. Cada Posto de Serviço de Atendimento Presencial (PSAP) deverá corresponder à disponibilização de 6 (seis) horas diárias de atendimento presencial, envolvendo disponibilização de mão-de-obra (operador).

4.2. Cada Posto de Serviços de Atendimento Multimeios (PSAM) deverá corresponder à disponibilização de 12 (doze) horas, de domingo à domingo, no horário compreendido entre 08:00h e 20:00h, de atendimento multimeios, envolvendo disponibilização de mão-de-obra (2 atendentes por PSAM trabalhando em turnos de 6h diárias) e recursos tecnológicos associados (hardware e softwares).

4.3. Cada Posto de Serviços de Teleatendimento - Call Center (PSTA) deverá corresponder à disponibilização de 6 (seis) horas diárias de teleatendimento, de segunda à domingo, no horário compreendido entre 07:00h e 20:00h, envolvendo disponibilização de mão-de-obra e recursos tecnológicos associados (sistemas de gestão de relacionamento com os clientes, PABX-IP, Unidade de Resposta Audível – URA, Distribuidor Automático de Chamadas – DAC, links de dados, gerenciamento de filas e integração dos canais de atendimento e avaliação da qualidade dos serviços prestados, bem como hardwares necessários).

4.4. Os dimensionamentos de mão-de-obra deverão levar em considerações projeções de absenteísmo e férias.

4.5. Os dimensionamentos de mão-de-obra requisitados para os PSAMs deverão levar em consideração as escalas de folgas preconizadas em Lei.

4.6. Os dimensionamentos dos recursos humanos para fins de manutenção dos PSAAs deverão considerar os níveis de SLA requisitados para operacionalização desses postos.

4.7. Os serviços de cobrança extrajudicial deverá ser prestado por período ininterrupto de 12 (doze) horas, de segunda a sexta-feira, no período compreendido entre às 09:00h e 21:00h e aos sábados, entre o período das 10:00h e 16:00h, podendo ser alterados de acordo com legislação própria dos Estados ou solicitação da CONTRATANTE.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

4.8. Os serviços de cobrança extrajudicial poderão ser prestados via atendimento e/ou plataforma digital, desde que utilize um sistema homologado pelo CONTRATANTE e que os termos específicos para esse serviço sejam acordados com o CONTRATANTE previamente, e poderão ser objeto de fiscalização pelo CONTRATANTE.

4.9. Nos serviços de cobrança extrajudicial é vedado qualquer contato aos domingos e feriados.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO ESCOPO DOS SERVIÇOS: Os serviços são compostos por: Atendimento Presencial e Teleatendimento receptivo; Teleatendimento ativo; Atendimento multimeios; Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente – CRM; Serviços acessórios de apoio à gestão.

5.1. O serviço de atendimento e teleatendimento receptivo possui às seguintes características:

5.1.1. Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes ao fornecimento de água e de esgotamento sanitário;

5.1.2. Verificar junto ao cliente a procedência da reclamação, em conformidade com os procedimentos da CASAL;

5.1.3. Atender as demais demandas que dizem respeito aos serviços de ordem técnica;

5.1.4. Informar ao cliente, quando solicitado, a respeito do andamento dos serviços solicitados;

5.1.5. Atendimento aos clientes que solicitam serviços técnicos referentes às questões de caráter comercial;

5.1.6. Registrar no sistema de atendimento os serviços solicitados pelos clientes, encaminhando-os para as Unidades Executoras;

5.1.7. Atendimento em segundo nível, através do canal de ouvidoria, mediante apresentação do protocolo do primeiro atendimento, para solução dos casos não resolvidos no primeiro contato e que requeiram interação em outro nível com a empresa.

5.2. O serviço de teleatendimento ativo fará a realização de pesquisas e serviços de telecobrança.

5.3. O serviço de atendimento multimeios será realizado pela CONTRATADA em escritório próprio.

5.3.1. É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelos sistemas de atendimento da CASAL, pelo chat ou por outros canais e finaliza a mensagem com a resposta adequada ao questionamento do cliente, sem que haja devolução/reactivação, por parte da CASAL para correção de conteúdo.

5.3.2. Os meios de comunicação fax, correspondência postal e caixa de sugestões serão tratados como atendimento multimeios caso a CASAL, mediante conveniência e oportunidade, opte por disponibilizá-los.

5.3.3. Compõem os processos do serviço de atendimento multicanais WEB as atividades de atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (e-mail, fale conosco, webchat, redes sociais, fax, correspondência postal, caixa de sugestões e outros), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a CASAL.

5.3.4. Compõem os processos do serviço de atendimento multicanais WEB as atividades de encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento, ou seja, recomendado o repasse às áreas competentes para o devido tratamento e solução.

5.4. A CONTRATADA fornecerá (implantação e disponibilização) sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente – CRM, programa este em plataforma web, atuando como elemento tecnológico na integração com o atual sistema comercial da CASAL – GSAN (ou outro software que a CASAL venha a utilizar), o que possibilita o atendimento multimeios aos clientes. Além disso, esse sistema integrará as outras facilidades tecnológicas descritas, tais como: monitoria da qualidade, realização de pesquisas, gerenciamento e integração das filas entre os canais call center e lojas de atendimento.

5.4.1. A CASAL fornecerá, ao seu exclusivo critério, outros sistemas para integração à plataforma de atendimento multimeios da CONTRATADA.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

5.4.2. As atividades referentes à integração a demais sistemas necessários à prestação dos serviços será realizada por profissionais se suporte à infraestrutura da CONTRATADA.

5.5. A monitoria da qualidade é um dos serviços acessórios de apoio à gestão.

5.5.1. Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar feedback individual dos atendentes, expor suas potencialidades e necessidades.

5.5.2. A monitoria de qualidade realizada pela CONTRATADA deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos atendentes.

5.5.3. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem, em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

5.5.4. Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento, a CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente os relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios estabelecidos.

5.6. As pesquisas de satisfação é outro dos serviços acessórios de apoio à gestão.

5.6.1. A pesquisa de satisfação tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos clientes atendidos pela CASAL, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela CONTRATADA.

5.6.2. A produção e a aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. A CASAL poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e poderá estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

5.6.3. Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela CONTRATADA à Administração por meio de relatórios, para que a equipe técnica da CASAL possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela CONTRATADA.

5.6.4. A CONTRATADA deverá apresentar a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central de Atendimento, incluindo a capacidade quantitativa e qualitativa de sua plataforma de comunicação/atendimento.

5.7. O gerenciamento de filas, integração dos canais de atendimento e disponibilização de informações em tempo real também é um dos serviços acessórios de apoio à gestão.

5.7.1. Este serviço tem por finalidade disponibilizar à CASAL as seguintes facilidades/funcionalidades: Gestão de filas de Atendimento Presencial; Controle dos tempos de espera e atendimento; Possibilidade de agendamento de atendimento presencial a partir da interação com o call center; Possibilidade de transbordo de ligações do call center para as agências de atendimento; Disponibilização de relatórios e informações gerenciais em tempo real.

6. CLÁUSULA SEXTA – DOS SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL: Para os serviços de cobrança extrajudicial o CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA o acesso ao sistema próprio de gestão para fins de operacionalização dos serviços objeto do contrato.

6.1. O CONTRATANTE também poderá optar por disponibilizar plataforma para serviços digitais (Web Service).

6.2. Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a subcontratação de pessoal, associação com outrem, assim como a cessão ou transferência total ou parcial da cobrança.

6.3. Os serviços de cobrança extrajudicial prestados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE incluem ações, em todo território alagoano, referentes: à localização do cliente; ao contato telefônico e/ou troca de mensagens, via SMS, e-mail, URA (Unidade de Resposta Audível) ou outro meio digital; ao envio de correspondência convencional ou eletrônica/digital; à cobrança da dívida e fechamento de acordos, conforme condições previamente estipuladas pelo CONTRATANTE; ao envio, em meio físico ou eletrônico de boleto bancário e carta aceite; ao acompanhamento dos acordo pactuados; e ao repasse



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

de informações, por intermédio do sistema de gestão disponibilizado pelo CONTRATANTE, ou pelo uso de APIs (Application Programming Interface) ou mediante o envio de arquivo(s) eletrônico(s), referentes:

(a) as ações de cobrança realizadas, inclusive os acordos efetuados com os clientes, utilizando modelo de envio que será especificado pelo CONTRATANTE, diariamente;

(b) as informações diversas do cliente do CONTRATANTE, como endereço completo, e-mail, telefones de contato/trabalho, residência, ou para recado; e-mail e outras informações intervenientes no processo de cobrança, semanalmente, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.

6.4. As informações pertinentes aos serviços de cobrança extrajudicial deverão ser utilizadas somente para execução dos serviços contratados, não sendo permitido o uso das mesmas para outras finalidades, salvo quando houver autorização expressa pelo CONTRATANTE.

6.5. As datas de encaminhamento dos clientes/operações para cobrança ficarão a critério exclusivo do CONTRATANTE, observada a conveniência e oportunidade, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.

6.6. As informações operacionais porventura necessárias à execução dos serviços serão disponibilizadas durante o processo de cobrança.

6.7. Após efetuada a negociação do valor inadimplido, deverá a CONTRATADA formalizar a negociação preferencialmente via carta aceite, devendo encaminhá-la ao cliente, juntamente com o boleto de entrada, amortização ou liquidação.

6.8. Não sendo possível a formalização via carta aceite, deverá a CONTRATADA encaminhar o cliente à agência bancária do CONTRATANTE, de sua preferência a fim de concluir a negociação.

6.9. A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente, quando ele solicitar, sempre via sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE.

6.10. Não será permitido o registro de informações e acordos em sistema próprio da CONTRATADA, ressalvados os sistemas que possuam integração com a plataforma de serviços do CONTRATANTE.

6.11. A CONTRATADA se obriga, desde já, a negociar os créditos do CONTRATANTE somente em condições previamente autorizadas por este, seja para recebimento à vista ou parcelado.

6.12. Caso ocorra negociação de operações não permitidas ou por valor inferior ao mínimo permitido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pelo pagamento da diferença verificada entre o valor negociado e o mínimo estabelecido para a referida operação.

6.13. Os procedimentos gerais/normas referentes à operacionalização da cobrança serão fornecidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e atualizadas sempre que necessário.

6.14. Ocorrendo alterações durante a vigência do Contrato, o CONTRATANTE deverá informá-las à CONTRATADA no prazo mínimo de 48 horas anteriores a sua implantação via correio eletrônico oficial.

6.15. A CONTRATADA disporá do prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, podendo ser alterado a critério do CONTRATANTE, a contar da data do recebimento de cada Carteira a ser cobrada, para a realização da cobrança de que cuida este instrumento.

6.16. A devolução de operações não poderá ser feita por iniciativa da CONTRATADA, salvo em casos expressamente autorizados pelo CONTRATANTE.

6.17. A reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços contratados deverão ser formalizados à CONTRATADA pelo CONTRATANTE.

6.18. Em nenhuma hipótese será permitido o recebimento de valores diretamente pela CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo de reparações e indenizações por perdas e danos.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- 6.19.** Qualquer outra forma de pagamento dependerá de prévia e expressa autorização pelo CONTRATANTE.
- 6.20.** A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE a existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança das dívidas que lhes tenham sido encaminhadas, devolvendo-as imediatamente.
- 6.21.** Nas ligações telefônicas a CONTRATADA deverá sempre se identificar com o nome da empresa CONTRATADA que consta no contrato e previamente informado ao CONTRATANTE.
- 6.22.** A CONTRATADA deverá disponibilizar informações, gravações de áudio em formato mp3, disponibilizado em link FTP seguro, ou documentos dos diálogos com os clientes ao CONTRATANTE, quando solicitado por este, em um prazo máximo de 02 (dois) dias, tendo em vista a necessidade de verificar a procedência de possíveis reclamações junto à Ouvidoria e órgãos de proteção ao consumidor, bem como, servir como instrumento para futuras auditorias promovidas pelo CONTRATANTE.
- 6.23.** A CONTRATADA deverá fornecer uma chave de e-mail oficial específica para assuntos estratégicos/contratuais e outra para assuntos operacionais. Os e-mails utilizados deverão conter a identificação no domínio, conforme o Contrato em vigor, sendo vedada a utilização do nome do CONTRATANTE na conta do e-mail.
- 6.24.** O contato entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE será realizado exclusivamente por e-mail em chave oficial informada pelo CONTRATANTE.
- 6.25.** Para a execução dos serviços aqui pactuados, o CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, arquivos com as informações referentes às operações de crédito inadimplidas. Esse fornecimento seguirá critérios de distribuição, contidas nos parágrafos abaixo e que, desde já, ficam expressamente aceitos pela CONTRATADA.
- 6.26.** Para a distribuição/redistribuição dos serviços, serão considerados o valor de cobrança (saldo devedor) total no momento da distribuição.
- 6.27.** As datas de encaminhamento dos clientes e operações de crédito para cobrança ficarão a critério exclusivo do CONTRATANTE, observada a conveniência e oportunidade, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.
- 6.28.** O valor do saldo devedor de 01(um) cliente corresponde ao somatório do saldo de todas as suas operações, ou seja, pode ser composto de uma ou de diversas operações.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Pela efetiva execução dos serviços e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, o CONTRATANTE avaliará o desempenho da CONTRATADA.

- 7.1.** A avaliação da CONTRATADA sempre iniciará no período avaliativo seguinte ao da contratação.
- 7.2.** Cada período avaliativo terá duração de 3 (três) meses, iniciando-se sempre nos meses de janeiro, abril, julho e outubro.
- 7.3.** A partir da data de assinatura do contrato será iniciado o período de adaptação, com duração mínima de 60 dias até que se inicie algum mês do período avaliativo.
- 7.4.** Caso o início do período avaliativo ocorra antes de completar os 60 dias iniciais de adaptação, o período de adaptação será estendido até que período avaliativo seguinte seja iniciado.
- 7.5.** O CONTRATANTE estabelecerá, inclusive no período de adaptação, metas de ingressos de Caixa em cada faixa de atraso da dívida em relação ao total da carteira distribuída para cada CONTRATADA em cada faixa.
- 7.6.** A definição das metas será atribuição exclusiva do CONTRATANTE, de acordo com sua necessidade, podendo ser ajustadas a cada trimestre.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

7.7. A avaliação de desempenho considerará os valores de caixa efetivamente recebidos dos clientes do CONTRATANTE, em razão dos pagamentos realizados por intermédio de boleto bancário ou regularização parcial ou integral de saldo, provenientes das operações repassadas para cobrança à CONTRATADA.

7.8. Para cada período avaliativo será definido e informado à CONTRATADA:

7.8.1. A Meta por Faixa (MF) – percentual (%) de Ingresso de Caixa (IC) por faixa de atraso das dívidas sobre o total de carteira distribuída para cada CONTRATADA, durante o período avaliativo;

7.8.2. O Percentual Mínimo por Faixa (PMF) – que corresponde a um percentual mínimo admitido de ingresso de caixa por faixa de atraso da dívida a ser recuperado pela CONTRATADA em cada período avaliativo;

7.8.3. A Meta Global (MG) – Montante de Ingresso de Caixa a ser recuperado no período avaliativo, isto é, soma ponderada de ingresso de caixa, considerando todas as faixas de atraso das dívidas da carteira distribuída para a CONTRATADA;

7.8.4. O Percentual Mínimo Global (PMG) – que corresponde a um percentual mínimo admitido de ingresso de caixa, considerando a soma ponderada de ingresso de caixa em todas as faixas de atraso da dívida, sobre o total da carteira distribuída para cada CONTRATADA em cada período avaliativo;

7.8.5. A ponderação por faixa de atraso das dívidas.

7.9. Para que o Contrato, objeto deste certame, seja mantido para o próximo período avaliativo, a CONTRATADA deverá cumprir 01 (um) dos critérios a seguir:

a) Critério 01: Cumprir percentual mínimo de 70% (setenta por cento) da meta por faixa de atraso das dívidas no período avaliativo;

b) Critério 02: Cumprir percentual mínimo de 80% (oitenta por cento) da meta global no período avaliativo.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO: O valor da Nota Fiscal Fatura deverá corresponder aos serviços executados durante o mês, conforme o quantitativo apurado pelo Gestor do Contrato e Cronograma Físico e Financeiro, Anexo II desta minuta de Contrato.

8.1. O pagamento será procedido após apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada e devidamente conferida e atestada pelo gestor do Contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento no sistema de controle de pagamento da CASAL.

8.2. A CONTRATADA quando do faturamento deverá apresentar, ao gestor do Contrato, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:

a) Certidão Negativa de Débito do INSS;

b) Certidão Negativa de Débito do FGTS;

c) Certidão Negativa atualizada de Débito junto as Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT

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

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

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

8.6. Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à contratada, ficando o pagamento pendente até que se providenciem as medidas saneadoras, não acarretando ônus para a CASAL.

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

Banco Agência C/C



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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

9. CLÁUSULA NONA – DOS ACRÉSCIMOS/SUPRESSÕES: O Contrato pode ter acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato. (§2º do art. 171 RILC/CASAL), por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente.

9.1. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item 9, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os contratantes.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE: Os preços contratados poderão ser repactuados anualmente, tendo como base, para tal anualidade, a data do orçamento a que a proposta se referir, ou seja, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

10.1. Fica estabelecido que a CONTRATADA quando da repactuação de preço por ocasião de celebração do novo acordo coletivo, no módulo referente a insumos diversos, deverá comprovar as despesas através de notas fiscais.

10.2. Fica autorizada a repactuação de preços, logo após a assinatura do contrato, tendo em vista que os preços contratados tiveram como referência a CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2019/2020, AL000112/2019, REGISTRADA NO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO EM 21/05/2019.

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

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

- a) Blazer manga comprida em Oxford cor azul marinho;
- b) Camisa padronizada, contendo logotipo e identificação da CONTRATADA e da CASAL, devendo ter a inscrição “A serviço da CASAL” em local visível;
- c) Calça padronizada, contendo logotipo e identificação da CONTRATADA e da CASAL, devendo ter a inscrição “A serviço da CASAL” em local visível;

11.2. Os (as) atendentes da empresa CONTRATADA terão que portar crachás, contendo:

- a) Nome da empresa CONTRATADA;
- b) Nome completo do empregado;
- c) Número do RG ou CTPS;
- d) A inscrição “A serviço da CASAL”;
- e) Foto ¾ do empregado;
- f) Matrícula do empregado;
- g) Fator RH e tipo sanguíneo do empregado;
- h) A validade do crachá será de 06 (seis) meses.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA MÃO DE OBRA: A mão-de-obra necessária à execução dos serviços será de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a quem compete arcar com as despesas decorrentes dos impostos, taxas, salários, encargos sociais e trabalhistas e o seguro do pessoal utilizado nos serviços aqui contratados.

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

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

12.3. Os profissionais utilizados na execução dos serviços devem possuir experiência, idoneidade moral e técnica, além de ter nível de escolaridade compatível, no caso dos Atendentes, Segundo Grau completo, e no caso do Supervisor, Superior Completo ou cursando, além de estarem habilitados a prestar esclarecimentos sobre os serviços às pessoas credenciadas pela CASAL.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO TREINAMENTO: Todo o processo de recrutamento, seleção, capacitação, treinamento e contratação dos (as) atendentes é de responsabilidade da **CONTRATADA** e deve centrar a questão motivacional da equipe, voltada para a qualidade no atendimento, obedecendo ao perfil definido pela CASAL.

13.1. A **CONTRATADA** assumirá todos os custos referentes a deslocamentos, refeições e lanches, devendo ou não descontar dos seus contratados na forma da lei.

13.2. A **CONTRATADA** deverá ministrar sob a supervisão da **CASAL**, através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, o Curso de Capacitação aos contratados com carga horária de 200 horas, devendo também ministrar mensalmente trimestralmente, treinamentos de aperfeiçoamento, com carga horária de 10 horas.

13.3. A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CASAL**, com antecedência de 30 (trinta) dias, a substituição de empregado que entrará em gozo de férias, devendo lançar mão de substitutos devidamente habilitados e contratados para esse fim.

13.4. A **CONTRATADA** deverá realizar sob a supervisão da **CASAL**, através da SUPERVISÃO DE SERVIÇOS A CLIENTE das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, treinamentos de novos produtos, quando requeridos pela **CASAL**.

13.5 A responsabilidade técnica dos serviços será exercida pelo Supervisor, empregado da **CONTRATADA**, que denominaremos de Supervisor, que obrigatoriamente, deverá ser um profissional com formação superior, domiciliado na cidade de Maceió (AL), que se encarregará do controle e acompanhamento das condutas profissionais e éticas dos (as) atendentes e ainda representará a **CONTRATADA** junto à **CASAL**.

13.6. A **CASAL** fica desobrigada de manter salas disponíveis para o Supervisor da **CONTRATADA**, uma vez que os Postos de Atendimento ou ficam dentro do JÁ-CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, cuja infraestrutura é de responsabilidade do Governo do Estado ou ficam dentro das sedes das Unidades de Negócios da capital e do interior, onde há limitação de espaço.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS E DO MATERIAL: O *Call Center* deverá ser disponibilizado na capital do estado onde está localizada a **CASAL**. Não será exigido *Call Center* exclusivo para a **CASAL**, porém o ambiente onde será alocada a operação deverá atender a todas as especificações constantes no Termo de Referência, sem exceção.

14.1. A infraestrutura necessária ao atendimento multicanal Webs (internet, e-mail, chat, chatbot, etc.) e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados deverá operar dentro das instalações do *Call Center*. Não será exigido escritório exclusivo para a **CASAL**, porém o ambiente onde serão alocados esses serviços deverá atender a todas as especificações constantes no Termo de Referência, sem exceção.

14.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, que comporte a implantação da Central de Teletendimento, Atendimento Multimeios e Ouvidoria da **CASAL** com as características e especificações estabelecidas no Termo de Referência.

14.3. Além do espaço físico, projeto lógico, hardwares e softwares básicos, móveis e utensílios, redes internas, linhas telefônicas, circuitos dedicados para interligação das redes, adequações ambientais, PABX, microcomputadores, etc. a **CONTRATADA** deverá atender o previsto no Termo de Referência;

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

14.5. A plataforma deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos (trafego, tempo médio de ocupação, totalizador, tempo de atendimento do grupo, tempo de atendimento de cada operador, nº. de chamadas, identificação do número do assinante chamador, nº. de chamadas que ficaram na espera ou não foram atendidas, etc.).

14.6. O mobiliário e os equipamentos a serem utilizados deverão propiciar as perfeitas condições de trabalho, exigindo assim que o pessoal de atendimento tenha todo conforto necessário para minimizar



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

os aspectos de fadiga e stress desempenhando a contento seu trabalho e repassando para os clientes da CASAL, a melhor impressão possível.

14.7. Caberá também a CONTRATADA, manter reserva de equipamentos, como micros, *headsets* e outros, ou substituí-los de imediato, mantendo-os sempre de última geração e com tecnologia de ponta, garantindo também permanentemente a presença de todas as atendentes em sua totalidade.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA: Deve ser apresentada CASAL no prazo de 10 (dez) dias úteis após a celebração do contrato, de Garantia no valor que corresponda a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

15.1. A Contratada poderá optar por uma das seguintes modalidades de Garantia, conforme consta no Termo de Referência e no art. nº 164 do RILC/CASAL.

- a) Dinheiro;
- b) Seguro-garantia;
- c) Fiança bancária.

15.2. Na hipótese de prorrogação do contrato, a garantia deve ser atualizada para o valor global do contrato.

15.3. A garantia será restituída ou liberada após a execução e recebimento definitivo do objeto contratual, mediante a apresentação da certidão negativa de regularidade com o INSS relativa a baixa da matrícula do CEI e quando em dinheiro, atualizada monetariamente com base na variação do índice da caderneta de poupança.

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

16.1. Quaisquer informações ou materiais que a CASAL ponha à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado, terão o caráter de confidencialidade e serão tratados como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

16.2. A CONTRATADA se obriga a manter em sigilo toda a informação e dados que forem manejados na execução do serviço, mesmo após a finalização do mesmo, ressalvados os casos previstos em lei ou quando solicitado por autoridades competentes, sempre em observância à Resolução CFC nº 803/1996 que aprovou o Código de Ética Profissional do Contador;

16.3. O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto subsistirão após o término do presente contrato, inclusive suas prorrogações, por 5 (cinco) anos, a partir do dia em que for assinado o contrato.

16.4. A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes da CASAL, para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pela CASAL, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante a CASAL pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando a CASAL de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO PLANO DE CONTINGÊNCIA: A CONTRATADA deverá possuir recursos para cobrir ocorrências tais como: greve de funcionários ou paralisação de sistema de transporte da localidade, roubo de equipamentos ou assaltos às instalações, incêndios ou inundações nas instalações, pane em hardware e software que compõem a solução, pane no sistema de telecomunicação implantado para o *Call Center*, etc.

17.1 Os serviços não poderão ficar desativados por mais de 02 (duas) horas. Paralisações acima de 02 (duas) horas poderão ensejar a rescisão do contrato. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito e estará sujeita a penalidades.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GESTÃO: A Gestão do contrato será exercida pelo funcionário Moisés Vieira da Rocha Neto, Matrícula 1445, e-mail: moises.vieira@casal.al.gov.br, CPF: 164.845.174-87. Na ausência ou substituição do empregado nominado, por qualquer motivo, a gestão do contrato será feita por seu substituto imediato.

18.1. As atribuições do Gestor de Contrato são as seguintes:

- a) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade, e encaminhar a solicitação de prorrogação;
- b) Verificar se a CONTRATADA está cumprindo as obrigações contratuais e em caso de desconformidade, incluindo a aprovação do tipo de fardamento, a aqualificação dos atendentes e supervisora da CONTRATADA, a aprovação dos currículos e notificar a CONTRATADA estipulando o prazo de 30 (trinta) dias para a correção da situação;
- c) Receber as planilhas de serviços mensais, com os quantitativos dos serviços e liberar a AF (Autorização de Fornecimento). Submeter a AF ao representante da CONTRATADA, para a emissão da Nota Fiscal correspondente aos serviços;
- d) Receber o processo oriundo da CONTRATADA, contendo a Nota Fiscal, checar se na documentação anexa contém a relação de pessoal com os respectivos comprovantes de recolhimento do INSS e depósito do FGTS, as certidões negativas junto à Receita Federal, Secretaria de Estado da Fazenda e Secretaria Municipal de Finanças, a planilha de quantitativos e custos dos serviços realizados no mês, e em estando tudo em ordem, evoluir o processo para a Gerência Financeira – GEFIN para entrar na programação de pagamentos a fornecedores;
- e) Apurar junto aos clientes o grau de satisfação deles quanto aos serviços prestados, podendo se utilizar dos realtórios mensais elaborados pela Supervisora da CASAL, bem como usar o banco de dados dos clientes, para entrar em contato com os mesmos aleatoriamente. Esta abordagem deve ocorrer mensalmente, e eventuais reclamações precisam ser repassadas para a Supervisora da CONTRATADA no intuito de se conseguir melhoria contínua na prestação do serviço;
- f) Verificar se as matrículas cobradas extra judicialmente foram quitadas pelo cliente;
- g) Atestar as notas fiscais, encaminhando à unidade competente para pagamento;
- h) Comunicar à unidade competente, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a CONTRATADA;
- i) Acompanhar o cumprimento, pela CONTRATADA, do cronograma físico-financeiro;

18.2. Outras atribuições previstas em Lei e na Norma Interna de Gestão de Contratos da CASAL, que fazem parte integrante deste instrumento, independente de sua transcrição.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS: Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços, a **CONTRATADA** deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, os seguintes Planos, a título de obrigação acessória:

- a) Plano de Implantação da Operação – dimensionamento das equipes que atuarão na operação (operadores, supervisores, analistas de tráfego); na monitoração do atendimento e qualidade dos serviços; no apoio ao atendimento e apoio administrativo, Plano de Migração com cronograma detalhado;
- b) Plano de Recrutamento e Seleção – metodologias de recrutamento com fonte de recrutamento (jornais, anúncios, banco de currículos etc.) e de seleção contendo técnicas a serem aplicadas para averiguação da adequação do perfil profissional; cronograma de recrutamento e de seleção de mão-de-obra;
- c) Programa de Treinamento e Reciclagem – conjunto de ações a serem desenvolvidas objetivando capacitar os novos empregados para execução dos serviços e reciclar aqueles que estão em atividade. O programa deverá conter plano de capacitação inicial das equipes; cronograma de treinamento; conteúdo do treinamento; metodologia a ser utilizada e programa de reciclagem;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- d)** Planos de Benefícios – relação dos benefícios a serem concedidos aos empregados, contendo obrigatoriamente os benefícios legais e outros, se por ventura houver;
- e)** Programa Permanente de Motivação e Qualidade de Vida – dimensionamento das equipes de endomarketing, ginástica laboral e saúde; descrição das campanhas motivacionais e programas para promoção da saúde e bem estar dos empregados;
- f)** Plano de Sucessão Final – programa para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem que haja solução de continuidade e impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: A Contratada tem a obrigação de manter durante toda a execução do Contrato as mesmas condições de compatibilidade de habilitação e qualificação exigidas na licitação e por ele assumidas.

- a.** Desempenhar todas as atividades em estrito cumprimento às Normas e Procedimentos disponibilizados pela CASAL;
- b.** Submeter-se aos atos da fiscalização da CASAL, representada pela Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, sanando as irregularidades apontadas pelos Gestor do contrato, após reporte de suas supervisões, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pela CASAL;
- c.** Cuidar da manutenção dos Postos de Atendimento adequados pela CASAL de modo a permitir a perfeita execução dos serviços;
- d.** Prover toda e qualquer informação no sentido de auxiliar a CASAL a emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior;
- e.** Apresentar as Notas Fiscais/Faturas ao gestor do contrato obedecendo aos prazos e demais exigências dispostas no Termo de Referência;
- f.** Equacionar qualquer tipo de irregularidade constada pela Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, e apontada, através de notificação, pelo gestor do contrato, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando houver disposição específica de prazo específico para regularização previsto em contrato;
- g.** Providenciar, ato contínuo à solicitação da CASAL, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços;
- h.** Sempre que pertinente a CONTRATADA deverá solicitar auxílio à CASAL para a resolução de conflitos com os clientes decorrentes da não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos da CASAL;
- i.** Apresentar juntamente com as medições do item 5 da planilha de preços (Potencial cobrança extra judicial) relatório evidenciando (cópia da ligação, sms e/ou email enviados) as matrículas cobradas extra judicialmente juntamente com o relatório fornecido pela CASAL;
- j.** Garantir que todas as atividades sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade, segurança, higiene e medicina do trabalho;
- k.** Assegurar o sigilo sobre as informações da CASAL;
- l.** Assegurar a capacitação necessária para a equipe que realizará os trabalhos do objeto contratado;
- m.** A CONTRATADA deverá executar os serviços de Atendimento Presencial dentro da CASAL, nos Postos de Atendimento das Unidades de Negócio da Capital e Interior;
- n.** A CONTRATADA deverá apresentar ao gestor do contrato, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a relação do pessoal contratado, devendo comprovar a qualificação de que trata o item;
- o.** A CONTRATADA não poderá desligar nenhum(a) atendente sem consultar a CASAL, na pessoa do gestor do contrato e em caso de aprovação deste, deverá providenciar a imediata substituição por outro profissional devidamente qualificado e que tenha passado pelo Curso de capacitação;



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

- p. Caberá à CONTRATADA a responsabilidade civil e criminal por todo e qualquer dano que venha causar à CASAL ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços contratados, não cabendo à CASAL em nenhuma hipótese se responsabilizar por danos ou lucros cessantes;
- q. A CONTRATADA se responsabilizará pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta à CASAL, em decorrência dos serviços contratados, assim como será obrigatório o ressarcimento à CASAL, de prejuízos causados por atendimento incorreto;
- r. Caberá à CONTRATADA instruir seus empregados a zelarem pelos prédios, equipamentos, instalações e materiais da CASAL contra danos causados, assumindo a responsabilidade pelos ônus deles decorrentes;
- s. A CONTRATADA manterá o seu Supervisor à disposição da CASAL todos os dias, no horário das 07:30h às 11:30h e 13:30h às 17:30h, durante a vigência do contrato.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE: A contratante deve:

- a. Atestar as notas fiscais/faturas relativas aos serviços prestados;
- b. Disponibilizar para a CONTRATADA as Normas e Procedimentos da CASAL que deverão ser obedecidas pelos(as) atendentes;
- c. Fiscalizar as atividades da CONTRATADA através da Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, que repassará qualquer anormalidade para o gestor do contrato, o qual terá poderes para interferir, aprovar ou reprovar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pela CASAL;
- d. Adequar os Postos de Atendimento para a perfeita execução dos serviços;
- e. Emitir os relatórios mensais dos serviços executados através da Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior;
- f. Efetuar os pagamentos das Notas Fiscais/Faturas, devidamente atestadas pelo gestor do contrato, 30 (trinta) dias após o lançamento da Nota Fiscal/Fatura ser lançada no sistema de controle de pagamentos da CASAL;
- g. Notificar a CONTRATADA, através do gestor do contrato, sobre qualquer tipo de irregularidade constatada no serviço pela Supervisão de Serviços a Clientes das respectivas Unidades de Negócio, da capital e do interior, dando prazo de 48 (quarenta e oito) horas para a definitiva resolução da situação;
- h. A CASAL poderá solicitar à CONTRATADA, sem ônus para si, a substituição de qualquer atendente que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom desempenho nos serviços;
- i. Auxiliar a CONTRATADA na resolução de conflitos com os clientes decorrentes da não concordância ou entendimento por parte deles das normas e procedimentos da CASAL;
- j. Fornecer relatório mensal, quando couber, com as matrículas a serem cobradas extra judicialmente;
- k. Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

21.2. Outras obrigações inerentes a CONTRATANTE, previstas em lei e nas normas internas da CONTRATADA, independente de sua transcrição.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES: Pelo cometimento de quaisquer infrações previstas neste contrato, garantida a prévia defesa, a Casal poderá aplicar as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa moratória;
- c) Multa compensatória
- d) Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CASAL, por até 02 (dois) anos.

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



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA RESCISÃO: A rescisão contratual se dará conforme previsão dos arts. 209 e 211 do RILC/CASAL:

24.1. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com a consequências cabíveis.

24.2. A rescisão do contrato poderá ser:

- a) por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a CASAL;
- c) judicial, nos termos da legislação.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA RESOLUTIVIDADE: Considerando que o objeto deste contrato faz parte do escopo de serviços que deixarão de ser atendidos pela CASAL na região metropolitana de Maceió, fica estabelecido que o contrato será rescindido, a qualquer tempo, garantido o direito à indenização ao contratado, desde que reste comprovada a realização das despesas efetivadas oriundas desta contratação.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO FORO: As partes elegem o Foro da Cidade de Maceió/AL, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas, que subscrevem depois de lido e achado conforme para a produção dos seus jurídicos e legais efeitos.

Maceió/AL.,

TESTEMUNHAS:

Diretor Presidente/CASAL.

Vice-Presidente de Gestão Operacional
/CASAL.

P/CONTRATADA.



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

CONTRATO Nº XXXX/20XX

ANEXO I

PLANILHA DE CUSTOS



ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS

CONTRATO Nº XXXX/20XX

ANEXO II

CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO