EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 18/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO
N.º 231/2026

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO
R$ 1.039.200,00

DATA DA SESSÃO PÚBLICA
Dia 16/09/2026 às 09h (horário de Brasília)

LOCAL
Portal Bolsa de Licitações do Brasil – BLL (www.bll.org.br)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO
Menor preço global

MODO DE DISPUTA
Aberto

PREGOEIRA
Juliana Carvalho De Azevedo

EQUIPE DE APOIO
Sérgio Da Costa Merces, Adriana Ramalho, Márcio Rodrigo Akamatsu e Vanessa Cristina Ignácio
Nomeados pela portaria nº 18, de 16 de janeiro de 2026

EDITAL
SAAE SALTO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 231/2026

Torna-se público que o **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SALTO – SAAE SALTO**, por meio da Seção de Licitações, sediada na rua Nove de Julho, nº 1053, Centro, Salto/SP, CEP: 13.322-900, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do decreto Nº 59, de 27 de fevereiro de 2023 e por outras normas de direito público ou privado que melhor tutelem o interesse público e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP.

QTDE	UN.	DESCRIÇÃO	Mediana Unitária	Mediana Total
12	MES	36.00002.005044 - Gerenciamento de demandas por canal telefônico e 0800 (24h)	R$ 59.337,50	R$ 712.050,00
12	MES	36.00001.005399 - Gerenciamento de demandas por canais digitais (Whatsapp, E-mail, Fale Conosco) (24h)	R$ 13.725,00	R$ 164.700,00
12	SER	36.00001.005234 - Gestão de Receitas da Autarquia e Atualização em Base de Dados	R$ 10.437,50	R$ 125.250,00
1	SER	36.00002.005045 - Implantação da operação e estrutura tecnológica	R$ 37.200,00	R$ 37.200,00
		Total Geral		R$ 1.039.200,00

1.2. A licitação será realizada em lote único, formados por 04 itens, conforme tabela acima e constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar desta licitação quaisquer interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto desta licitação e que atendam às exigências, especificações e normas

contidas neste edital e seus anexos, e que sejam detentores de acesso para participar de procedimentos eletrônicos junto a Bolsa de Licitações do Brasil (BLL - www.bll.org.br).

2.2. Para participar do pregão o licitante deverá estar credenciado de forma direta ou através de empresas associadas à Bolsa de Licitações do Brasil, até no mínimo uma hora antes do horário fixado para abertura das propostas.

2.3. A participação está condicionada obrigatoriamente à inscrição e credenciamento do licitante até o limite de horário previsto no edital.

2.4. O cadastramento do licitante deverá ser requerido acompanhado dos seguintes documentos:

a) Instrumento particular de mandato outorgando à operador devidamente credenciado junto à Bolsa, poderes específicos de sua representação no pregão, conforme modelo fornecido pela Bolsa de Licitações do Brasil.

b) Declaração de seu pleno conhecimento, de aceitação e de atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital, conforme modelo fornecido pela Bolsa de Licitações do Brasil.

c) Especificações do produto objeto da licitação em conformidade com edital, constando preço, marca e modelo.

d) A microempresa ou empresa de pequeno porte, além da apresentação da declaração para fins de habilitação, deverá, quando do cadastramento da proposta inicial de preço a ser digitado no sistema, verificar nos dados cadastrais se assinalou o regime ME/EPP no sistema conforme o seu regime de tributação para fazer valer o direito de prioridade do desempate.

2.5. O custo de operacionalização e uso do sistema ficará a cargo do Licitante vencedor do certame, que pagará a Bolsa de Licitações do Brasil, provedora do sistema eletrônico, o equivalente ao percentual estabelecido pela mesma sobre o valor contratual ajustado, a título de taxa pela utilização dos recursos de tecnologia da informação, em conformidade com o regulamento operacional da BLL – Bolsa de Licitações do Brasil.

2.6. Estarão Impedidos de participar desta licitação, interessados que se enquadrem em uma ou em mais das situações a seguir:

a) Estrangeiras que não funcionem no País;

b) Que estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária para licitar e impedimento de contratar com esta Administração nos termos do inciso III do art. 156 da Lei Federal 14.133/2021 e suas atualizações;

c) Impedidas de licitar e contratar com esta Administração nos termos do art. 10 da Lei Federal 9.605/1998;

d) Declaradas inidôneas pelo Poder Público e não reabilitadas;

e) Que tenha em seus quadros, servidor ou dirigente de órgão ou entidade AUTARQUIA ou responsável pela licitação;

f) Empresas que possuam sócios, diretores, administradores ou representantes legais em comum, salvo prova inequívoca que não agem representando interesse econômico comum.

2.7. Para o item "b" estarão impedidas de participar da licitação as empresas enquadradas nessa situação restringindo-se à esfera de governo do órgão que aplicou as referidas penalidades, no caso a Autarquia Municipal de Salto, conforme dispõe a Súmula 51 do TCE/SP.

2.7.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.8. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

3. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

3.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

3.1.1. valor unitário ou desconto..... (mensal, unitário etc., conforme o caso) e ..... (anual, total) do item;

3.1.2. Marca;

3.1.3. Fabricante;

3.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

3.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

3.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

3.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, ficando a critério do pregoeiro a autorização da correção de lances com valores digitados errados ou situação semelhante.

3.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

3.6. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

3.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

3.7.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias**,** a contar da data de sua apresentação.

4. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

4.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

4.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

4.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

4.5. **O lance deverá ser ofertado pelo valor global.**

4.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

4.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,5%.

4.9. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

4.9.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

4.9.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

4.9.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

4.9.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

4.9.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

4.10. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

4.10.1.A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

4.10.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.10.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

4.10.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.10.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

4.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "fechado e aberto", poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

4.11.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 4.112, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

4.11.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

4.11.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

4.11.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

4.11.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe

de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

4.11.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

4.12. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou inferiores ao do último valor apresentado pelo próprio licitante ofertante, observadas, em ambos os casos, as reduções mínimas de 0,5%, aplicáveis, inclusive, em relação ao primeiro lance formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido quando ocorrerem 02 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

4.13. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

4.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

4.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

4.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

4.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

4.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

4.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

4.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

a) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

b) empresas brasileiras;

c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

4.19.3. As regras previstas nos itens acima não prejudicarão a aplicação do disposto no art. 44 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

4.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro negociará condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

4.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

4.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, através do *chat*, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

4.20.3. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

4.20.4. Em se tratando de lotes, os licitantes mais bem classificados, após negociação, deverão enviar proposta readequada com os valores unitários e totais definidos automaticamente pelo sistema onde a disputa ocorreu.

4.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante, antes de findo o prazo.

4.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

5. DA FASE DE JULGAMENTO

5.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e condições editalícias, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Relação de Apenados publicada mensalmente no Diário Oficial do Estado (https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apenados);

b) SICAF.

5.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992.

5.2.1. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

5.3. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício.

5.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

5.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

5.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.6.1. contiver vícios insanáveis;

5.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

5.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

5.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

5.7.1. Para fins de verificação da exequibilidade das propostas, no caso de obras e serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração.

5.7.2. O limite percentual indicado no parágrafo anterior será considerado com presunção relativa (juris tantum) de inexequibilidade, admitindo-se prova em contrário.

5.7.3. Nas contratações de obras e serviços de engenharia, será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

5.7.4. A Administração poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada, caso sejam apresentadas justificativas plausíveis, embasadas em comprovações materiais da consistência e exequibilidade da proposta, os valores apresentados poderão ser aceitos pela Administração, caso contrário à proposta será desclassificada.

5.8. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

5.9. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

5.10. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

5.11. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

5.12. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

5.13. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

6.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

6.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

6.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

6.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

6.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

6.3.4. cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

6.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

6.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 6.3 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

6.6. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

6.7. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

6.7.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

6.7.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

6.8. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

6.8.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

6.8.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

6.9. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

6.10. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

6.11. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, esta Autarquia aceitará como válidas as expedidas em até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

6.12. No que se refere à DOCUMENTAÇÃO COMPLETA, os licitantes deverão apresentar:

6.12.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA, conforme o caso:

a) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

b) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

c) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

d) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

e) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

f) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.12.1.1. Os documentos descritos no subitem "7.12.1" deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva, conforme legislação em vigor;

6.12.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ);

b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste certame;

c) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Sistema de Seguridade Social, Estadual e Municipal, do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente na forma da lei, mediante a apresentação das seguintes certidões:

c.1) Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

c.2) Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Tributos estaduais, expedida por Órgão competente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste certame.

c.3) Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Tributos Municipais, expedida por Órgão competente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste certame ou declaração de isenção ou de não incidência de tributos municipais sob o ramo de atividade explorado e compatível com o objeto licitado, assinada pelo representante legal da licitante;

d) Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa perante Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

e) Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943.

e.1) A Certidão de regularidade é expedida gratuita e eletronicamente em todo o território nacional. O interessado pode requerê-la nas páginas eletrônicas do TST, do CSJT e dos Tribunais Regionais do Trabalho, mediante indicação do CNPJ.

f) As microempresas e empresas de pequeno porte, participantes deste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

f.1) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar

do momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério desta Autarquia, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

f.2) A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem f.1, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se à convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

6.12.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

b) Comprovação de patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

c) Balança patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

6.12.4. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

a) Declaração da licitante, elaborada em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, com a qualificação da Pessoa Física para assinatura do contrato: nome, estado civil, cargo ou função, endereço pessoal, e-mail pessoal e corporativo, RG, CPF e telefone pessoal;

b) Declaração de que está ciente sobre a observação das disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória;

c) Declaração de inexistência de fatos impeditivos ou supervenientes;

d) Declaração de Idoneidade;

e) Declaração de cumprimento dos requisitos de Habilitação;

f) Declaração de que não mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na

gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA/OPERACIONAL

7.1. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional, em plena validade;

7.2. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

7.3. Exigência - Operação 24x7

7.3.1. O atestado deverá comprovar a experiência na operação de central de atendimento em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo atendimento em finais de semana e feriados, dada a natureza essencial e ininterrupta dos serviços de saneamento básico.

7.3.2. A empresa deverá estar legalmente constituída e habilitada para realizar os serviços previstos no objeto da presente contratação e comprovar que prestou serviços com características pertinentes e compatíveis com as previstas nesta contratação, sendo que o atestado deverá discriminar o nome do contratante, as datas de realização do trabalho, os conteúdos e quantidades de operação de no mínimo 4.000 interações/mês.

Em atendimento à compatibilidade de características, NÃO SERÃO ACEITOS atestados de capacidade técnica relativos a operações de Televendas e Pesquisas, sendo necessária a comprovação de serviço.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação deverão ser incluídos na plataforma da BLL.

8.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

8.8. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.8.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

8.8.2. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

8.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de [NO MÍNIMO, DUAS HORAS], prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.9.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

8.10. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.10.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

8.11.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.11.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.12. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.13. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

8.14. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

9.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de 30 (trinta) minutos.

9.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

9.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

10.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

d) deixar de apresentar amostra;

e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

10.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

a) recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

10.1.5. fraudar a licitação

10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;

c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

10.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

10.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

10.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

10.2.1. advertência;

10.2.2. multa;

10.2.3. impedimento de licitar e contratar e

10.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

10.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

10.3.2. as peculiaridades do caso concreto

10.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

10.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

10.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar da comunicação oficial.

10.4.1. Para as infrações previstas nos itens 10.2.1, 10.2.2 e 10.2.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

10.4.2. Para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

10.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

10.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

10.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

10.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

10.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

10.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

10.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

10.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado no portal da BLL no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail: licitacao@saaesalto.sp.gov.br e através do portal da BLL (www.bll.org.br).

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As verbas para pagamento do objeto da presente contratação estão de acordo com as dotações orçamentárias vigentes de nº 030101.1751200142.070. 3.3.90.39.00 (Ficha 08).

13. DO PRAZO DE ENTREGA E/OU DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Início da execução do objeto: 30 dias, a contar da data do recebimento da Ordem de Serviços expedida pela Diretoria Comercial.

14. DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da conclusão e recebimento do objeto, mediante a apresentação do documento fiscal competente (nota fiscal/fatura), devidamente aprovado pela Contratante, por meio de ordem bancária de crédito, em depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA.

14.2. Nenhum pagamento antecipado será efetuado à CONTRATADA ou enquanto pendente de alguma liquidação.

14.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \qquad I = \frac{(6/100)}{365}$$

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

14.4. A CONTRATADA, quando do faturamento deverá inserir na Nota Fiscal – Pregão ELETRÔNICO n.º __/2026, Contrato n.º __/2026 e Nota de Empenho n.º __/2026.

15. LOCAL DA ENTREGA E/OU DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: nas dependências da contratada, por meio de central de atendimento própria, devidamente estruturada para atendimento remoto ao SAAE de Salto.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

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

16.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e somente se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração, nos termos do artigo 183 da lei federal 14.133/2021.

16.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.9. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), sítio oficial do SAAE (https://saaesalto.sp.gov.br/) e no Portal da BLL (https://bll.org.br/).

16.10. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, todos os seus anexos.

16.11. É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

16.12. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.

16.13. Os casos não previstos neste edital serão decididos motivadamente pelo pregoeiro.

16.14. A participação do proponente nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital.

16.15. A Contratada será responsável por todo e qualquer dano a que der causa, a ela competindo, exclusivamente, indenizar os prejuízos causados à AUTARQUIA ou a outrem.

16.16. Nenhuma indenização será devida às proponentes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa à presente licitação.

16.17. O pregoeiro, no interesse público, poderá sanar ou relevar omissões ou erros puramente formais observados na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação e o direito das demais licitantes, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, exceto nos casos previstos no artigo 64 da lei federal 14.133/2021.

16.18. O aviso do Edital e o resultado do certame serão publicados na Imprensa Oficial do Estado, Imprensa Oficial Eletrônica do Município, disponibilizado o edital, na íntegra, no site da Autarquia: www.saaesalto.sp.gov.br, na Bolsa de Licitações do Brasil: www.bll.org.br e no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP).

17. DO FORO

17.1. Para todas as questões porventura suscitadas e que não sejam resolvidas por via administrativa, o Foro competente será o da Comarca de Salto.

Estância Turística de Salto/SP, 27 de agosto de 2026.

Edilson Pereira

Superintendente Interino do SAAE Salto

ANEXO
TERMO DE REFERÊNCIA
SERVIÇOS

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP, nos termos constante nos ANEXOS I e II e, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Tabela de Serviços

Serviços	Jornada
Gerenciamento de demandas por canal Telefônico e 0800	24h
Gerenciamento de demandas por canais digitais (Whatsapp, E-mail, Fale Conosco)	24h
Gestão de receitas relacionadas à Dívida Ativa e Rol De Corte	Horário Comercial
Implantação	Única

1.3. Tabela de Serviços x Estimativa de Custo

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QTD	VALOR UNIT. (MÉDIA)	VALOR TOTAL
1	Gerenciamento de demandas por canal Telefônico e 0800 (24h)	Mês	12	R$ 59.337,50	R$ 712.050,00
2	Gerenciamento de demandas por canais digitais (Whatsapp, Email, Fale Conosco) (24h)	Mês	12	R$ 13.725,00	R$ 164.700,00
3	Gestão de receitas relacionadas à Dívida Ativa e Rol De Corte (Horário Comercial)	Mês	12	R$ 10.437,50	R$ 125.250,00
4	Implantação	UN	1	R$ 37.200,00	R$ 37.200,00
VALOR TOTAL ESTIMADO (OPERAÇÃO 12 MESES + IMPLANTAÇÃO MEDIANA)					R$ 1.039.200,00

1.4. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do ANEXO II Estudo Técnico Preliminar.

1.5. Vigência: O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados do recebimento da Ordem de Serviço, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de serviço de atendimento ao usuário de caráter permanente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando os termos do ANEXO II Estudo Técnico Preliminar.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Os usuários do SAAE de Salto possuem perfis diversos e demandam canais estruturados de comunicação com a Autarquia, capazes de registrar, organizar, encaminhar e acompanhar solicitações, reclamações, denúncias, informações, ocorrências emergenciais e demais interações relacionadas aos serviços públicos prestados.

2.2. A contratação busca ampliar a capacidade de gestão das demandas dos usuários, preservar a continuidade dos canais essenciais, reduzir filas e perdas de contato, melhorar a rastreabilidade das solicitações e permitir que a equipe presencial da Autarquia concentre sua atuação nas demandas que exijam documentação, assinatura, análise técnica ou comparecimento do usuário.

2.3. A solução também se justifica pela necessidade de atendimento contínuo aos usuários, considerando a natureza essencial dos serviços de água e esgoto, a existência de ocorrências emergenciais fora do horário comercial e a necessidade de comunicação direta, rápida, protocolada e auditável entre a Autarquia e a população.

2.4. Além da gestão das demandas de atendimento, a contratação contempla atividades complementares de suporte à atualização cadastral, comunicação ativa com usuários, apoio ao rol de corte, gestão de informações sobre débitos, registro de protocolos, pesquisa de satisfação e disponibilização de relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisão pela Administração.

2.5. A contratação não tem por finalidade a mera disponibilização de postos de trabalho ou cessão de mão de obra, mas a entrega de solução operacional e

tecnológica completa, sob responsabilidade da contratada, com organização própria, infraestrutura, sistemas, equipamentos, gestão de equipe, segurança da informação e cumprimento dos níveis de serviço pactuados.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestação integrada dos seguintes serviços:

3.2. Gerenciamento de demandas por canal telefônico receptivo e ativo, inclusive por meio de número 0800 e chamadas de retorno, quando aplicável;

3.3. Gerenciamento de demandas via canal digital (WhatsApp e/ou plataforma equivalente);

3.4. Gerenciamento de demandas via e-mail e Fale Conosco;

3.5. Registro, classificação e encaminhamento de demandas;

3.6. Acompanhamento e encerramento de solicitações;

3.7. Atualização cadastral sempre que preciso e/ou solicitado pelo SAAE;

3.8. Apoio à gestão de receitas (cobrança, negociação e orientação ao usuário);

3.9. Emissão de relatórios gerenciais e operacionais;

3.10. Integração com sistemas do SAAE.

3.11. Dos limites da atualização;

3.11.1. A atuação da CONTRATADA no apoio à gestão de receitas restringe-se, exclusivamente, às atividades de natureza material, operacional e instrumental, conforme detalhado no item 5.1 da complementação do ETP.

3.11.2. PERMANECEM, sob exclusiva responsabilidade dos agentes públicos competentes do SAAE Salto, os atos de gestão, decisão e exercício de competências administrativas, incluindo a homologação de acordos, inscrição em dívida ativa e decisões sobre suspensão de fornecimento.

3.11.3. A CONTRATADA atuará como mera executora de atividades materiais e instrumentais de apoio, sendo vedada a prática de quaisquer atos que impliquem o exercício de competência administrativa própria dos agentes públicos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade: Conforme diretrizes do Anexo I – Memorial Descritivo.

4.2. Subcontratação: Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Garantia da contratação: Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

4.4. Vistoria e Amostra: Não aplicável ao presente caso.

5. MEIOS DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução ocorrerá de forma contínua, cabendo à contratada:

5.2. Disponibilizar equipe de agentes (call center e canais digitais);

5.3. Fornecer sistemas, softwares e licenças necessárias;

5.4. Disponibilizar equipamentos e infraestrutura;

5.5. Garantir monitoramento e controle de qualidade do serviço;

5.6. Realizar treinamentos iniciais e periódicos.

5.7. Início da execução: 30 dias, a contar da data do recebimento da Ordem de Serviço expedida pela Diretoria Comercial.

5.8. Local e Horário: Os serviços serão prestados nas dependências da contratada, por meio de central de atendimento própria, devidamente estruturada para atendimento remoto aos usuários do SAAE Salto/SP.

5.9. Horário: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive finais de semana e feriados.

5.10. Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.11. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.12. Plano de Transição (30 dias antes do término): A CONTRATADA deverá elaborar e submeter ao SAAE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do encerramento contratual, um Plano de Transição detalhado contemplando cronograma de repasse de informações, acesso a sistemas e desmobilização gradual da equipe.

5.13. Entrega de Base de Dados e Histórico: A CONTRATADA deverá exportar e entregar ao SAAE, em formato aberto e interoperável (CSV, JSON, PDF), a totalidade dos registros de atendimento, protocolos, gravações de chamadas, logs de interações digitais e base de conhecimento acumulada durante a vigência contratual, com certificação de integridade dos dados.

5.14. Desmobilização Assistida e Suporte Pós-Contrato: A CONTRATADA deverá manter equipe de suporte técnico disponível por até 15 (quinze) dias corridos após o encerramento contratual para esclarecimentos e correções pontuais, garantindo a continuidade ininterrupta do serviço de atendimento ao usuário sem qualquer descontinuidade operacional.

5.15. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021) O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n. 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.4. O SAAE poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.6. A gestão do contrato será realizada pelo Sr. Cleber Cleidson da Silva, Diretor Comercial, matrícula nº 8554, e a fiscalização pela Sra. Heloisa Guidi Durin, matrícula nº 8562, Assessora Comercial.

6.7. Fiscalização

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

6.8. Fiscalização Técnica

6.8.1. Caberá ao fiscal do contrato, em especial:

6.8.1.1. prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;

6.8.1.2. anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

6.8.1.3. emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção

6.8.1.4. informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

6.8.1.5. comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

6.8.1.6. fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

6.8.1.7. comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

6.8.1.8. auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

6.8.1.9. realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

6.8.1.10. emitir notificações para correção de eventuais falhas observadas na execução do objeto contratual, nos termos do instrumento contratual e da legislação aplicável, e deverá informar o gestor do contrato sobre as ocorrências que ultrapassem sua competência.

6.9. Fiscalização Administrativa

6.9.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.10. Gestor do Contrato

6.10.1. Caberá ao gestor do contrato:

6.10.1.1. coordenar as atividades de fiscalização, para fins de pagamento, de acordo com os indicadores estabelecidos no edital, conforme o resultado pretendido pela administração;

6.10.1.2. acompanhar os registros realizados pelo fiscal do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

6.10.1.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

6.10.1.4. coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

6.10.1.5. coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

6.10.1.6. elaborar o relatório final de execução do contrato, com as informações obtidas durante a execução do contrato;

6.10.1.7. coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, em conjunto com o fiscal do contrato;

6.10.1.8. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal do contrato quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual,

baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

6.10.1.9. realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais;

6.10.1.10. requerer à Comissão de Apuração e Responsabilização Contratual (CARC) providências para a formalização de Processo Administrativo de Responsabilização Contratual (PARC) para fins de aplicação de sanções, observado, no que couber, o estipulado na Resolução n. 01 de 29 de dezembro de 2023 do SAAE de Salto.

6.11. São obrigações da Contratante

6.11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o instrumento convocatório e seus anexos;

6.11.2. Notificar o Contratado, por escrito, sobre problemas com a execução dos serviços, para que seja por ele reparado, corrigido ou refeito, no total ou em parte, às suas expensas;

6.11.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado, que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior justificados e aceitos pelo Contratante;

6.11.4. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento;

6.11.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente a execução dos serviços, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;

6.11.6. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e no instrumento convocatório;

6.11.7. Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

6.11.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

6.11.9. Responder eventuais pedidos de repactuação e reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

6.11.10. Notificar os emitentes das garantias, se houver, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021);

6.11.11. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços;

6.11.12. Efetuar os pagamentos da operadora de telefonia responsável pelas linhas do 0800 e disponibilizar ferramentas tecnológicas para viabilizar a operação e a transferência de chamadas entre Contratante e Contratada;

6.11.13. Disponibilizar licenças de acesso ao software comercial de modo que possibilite a execução dos serviços pela Contratada, bem como prestar ao preposto as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições;

6.11.14. Fornecer as informações necessárias à construção dos scripts e base de conhecimento, bem como os conteúdos para capacitação da equipe da Contratada;

6.11.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

6.12. Obrigações da Contratada

6.12.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes do instrumento convocatório e em seus anexos, assumindo como

exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

6.12.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

6.12.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir, substituir ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços ou bens, nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

6.12.4. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

6.12.5. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

6.12.6. Indicar preposto para representá-lo durante a execução do contrato, e manter comunicação com representante da Administração para a gestão do contrato, o preposto deverá comparecer presencialmente, periodicamente, no SAAE Salto para participar de reuniões, treinamentos e atender solicitações da Contratante quando houver;

6.12.7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

6.12.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

6.12.9. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da

Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

6.12.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

6.12.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), respondendo administrativa, civil e criminalmente por qualquer violação desse preceito;

6.12.12. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

6.12.13. Realizar a implantação e operação do sistema de dados, comunicando o sistema de gestão do SAAE Salto ao sistema de Gestão de Receitas da Contratada, utilizando os recursos disponíveis na Contratante;

6.12.14. Orientar e acompanhar seus colaboradores quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários do SAAE Salto, para evitar queixas ou reclamações por conduta inadequada dos agentes;

6.12.15. Assegurar de forma rápida e eficiente a comunicação entre as partes durante a execução do contrato, além da facilidade para treinamentos e integrações;

6.12.16. Realizar o serviço por agentes especialmente treinados para este fim, utilizando-se de sistema informatizado, com o qual terão acesso às informações da base de dados da Contratante necessárias às interações.

6.12.17. Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação da Contratante, os colaboradores que não atenderem às exigências do contrato ou que não se comportarem adequadamente, mediante apuração dos fatos denunciados;

6.12.18. Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados ou informações dos serviços realizados no objeto do contrato, a menos que expressamente autorizados pelo SAAE Salto na figura de seu gestor;

6.12.19. Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o SAAE Salto, considerando a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço;

6.12.20. Prover seus colaboradores de equipamentos, materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra em decorrência da execução dos serviços;

6.12.21. Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, demais legislações, normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades;

6.12.22. Assumir os custos de treinamento ordinários e extraordinários necessários para manter a continuidade dos serviços, incluindo material didático;

6.12.23. Promover reuniões periódicas com seus colaboradores, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, e elaborar e aplicar plano de treinamento e reciclagem de conhecimentos com toda a equipe;

6.12.24. Manter os indicadores de níveis de serviço de acordo com o nível de qualidade estabelecido neste Termo de Referência e no Memorial Descritivo;

6.12.25. Manter a prestação dos serviços contratados de forma contínua, devendo prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados, em razão de queda de energia elétrica, falhas de PABX, servidores, sistemas sob responsabilidade da Contratada ou de qualquer outro recurso da rede.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, NIVEIS DE SERVILÇO E PAGAMENTO

7.1. O objeto será recebido:

7.1.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, em até 15 (quinze) dias corridos da comunicação escrita da contratada do encerramento da execução

contratual, se outro não tiver sido o prazo estipulado no referido ajuste e condicionado à comprovação da execução dos serviços a ao atingimento dos níveis de desempenho;

7.1.2. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, em prazo não superior a 90 (noventa) dias corridos a contar do recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais;

7.2. Liquidação e Critérios de Medição:

7.2.1. Das Exceções ao SLA;

7.2.1.1. A execução dos serviços será aferida mensalmente com base nos seguintes indicadores de desempenho, conforme detalhado no Memorial Descritivo e o descumprimento das metas implicará aplicação de glosas sobre o valor mensal da fatura, conforme faixas de ajuste previstas no Memorial Descritivo, sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais cabíveis;

7.2.1.2. Não serão considerados para fins de apuração dos indicadores e não ensejarão glosas os períodos de descumprimento decorrentes de;

7.2.1.2.1. caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados e comunicados formalmente à Contratante no prazo máximo de 48 horas;

7.2.1.2.2. falha de equipamentos, sistemas ou infraestrutura que não estejam sob responsabilidade ou controle direto da CONTRATADA;

7.2.1.2.3. falha ocasionada diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela autorizados;

7.2.1.2.4. manutenções preventivas programadas, desde que notificadas com antecedência mínima de 24 horas e realizadas preferencialmente fora do horário comercial (9h às 18h);

7.2.1.2.5. Interrupções programadas no abastecimento ou situações emergenciais de utilidade pública que impactem o volume de chamadas de forma imprevisível.

7.2.2. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá até o 30º dia subsequente ao recebimento dos bens / serviços para fins de liquidação, na forma desta seção.

7.2.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.2.3.1. o prazo de validade;

7.2.3.2. a data da emissão;

7.2.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.2.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.2.3.5. o valor a pagar; e

7.2.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.2.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2.6. Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.2.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam

acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.2.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.2.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

7.3. Pagamento e Forma de Pagamento:

7.3.1. Prazo de Pagamento: 30 dias a partir do recebimento do material e nota fiscal eletrônica ou instrumento de cobrança equivalente ser devidamente atestado pela AUTARQUIA e autorizada pela Autoridade Superior, respeitando-se a ordem cronológica de pagamentos.

7.3.2. Informar os dados bancários completos para pagamento via TED ou emitir o boleto bancário e encaminhar juntamente com a nota fiscal eletrônica.

7.3.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela AUTARQUIA, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \qquad I = \frac{(6/100)}{365}$$

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

7.4. Forma de pagamento

7.4.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.4.2. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.4.3. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da **Lei Complementar nº 123, de 2006**, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à consulta de comprovação, por meio site oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento Licitatório, na modalidade Pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço, desde que atendidos todos os requisitos técnicos, conforme regulamento na Lei 14.133/2021 e ANEXO I e II.

8.2. Prova de Conceito:

8.2.1. A empresa classificada em primeiro lugar no certame deverá realizar Prova de Conceito que consistirá na demonstração técnica do software para averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com aqueles especificados.

8.2.2. A primeira classificada deverá comprovar, através da Prova de Conceito, que o sistema (Software) ofertado, atende aos requisitos tecnológicos e funcionais relacionados no Item "3 – Descrição da Solução", deste Termo de Referência, sob pena de desclassificação.

8.2.3. A Licitante declarada vencedora provisória será convocada em sessão pública para que realize a Prova de Conceito do sistema, no prazo de até 02 (dois) úteis. Referida demonstração será analisada por servidores do SAAE Salto.

8.2.4. Será agendado previamente a data, horário e local em que será realizado a Prova de Conceito, podendo também ocorrer em ambiente on-line.

8.2.5. A Licitante que não comparecer na data marcada para demonstração será desclassificada automaticamente do certame, podendo ocorrer a convocação da licitante classificada em segundo lugar e assim sucessivamente.

8.2.6. As empresas habilitadas e interessadas poderão acompanhar a prova de conceito. Durante a sua realização, não será permitida qualquer manifestação, facultando-se, entretanto, a apresentação de eventuais considerações por escrito na fase recursal.

8.2.7. Todos os custos para realização da prova de conceito, assim como de seu acompanhamento será de responsabilidade das empresas licitantes.

8.2.8. Os critérios para acompanhamento da prova de conceito serão:

8.2.9. A empresa interessada deverá fazer uma solicitação formal de acompanhamento;

8.2.10. Apenas empresas habilitadas e participantes do certame, poderão solicitar o acompanhamento;

8.3. Habilitação Jurídica:

8.3.1. A documentação relativa à habilitação jurídica consistirá na comprovação da existência jurídica da pessoa e, quando cabível, de autorização para exercício da atividade contratada, podendo ser apresentada da seguinte forma, mas não se limitando a elas:

8.3.2. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.3.3. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.3.4. Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará

condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

8.3.5. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.6. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.3.7. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.8. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.3.9. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.4. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

8.4.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

8.4.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.4.3. Prova de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União);

8.4.4. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, da sede ou do domicílio do licitante, relativa aos tributos incidentes sobre o objeto desta licitação, no que tange aos débitos efetivamente inscritos em Dívida Ativa.

8.4.5. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente na forma da Lei;

8.4.6. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF-FGTS);

8.4.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa.

8.4.8. Habilitação Econômico-Financeira.

8.4.9. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

8.4.10. Comprovação de patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação

8.4.11. Balança patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

8.5. Qualificação Técnica/Operacional**:**

8.5.1. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional, em plena validade;

8.5.2. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.6. Exigência - Operação 24x7

8.6.1. O atestado deverá comprovar a experiência na operação de central de atendimento em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo atendimento em finais de semana e feriados, dada a natureza essencial e ininterrupta dos serviços de saneamento básico.

8.6.2. A empresa deverá estar legalmente constituída e habilitada para realizar os serviços previstos no objeto da presente contratação e comprovar que prestou serviços com características pertinentes e compatíveis com as previstas nesta contratação, sendo que o atestado deverá discriminar o nome do contratante, as datas de realização do trabalho, os conteúdos e quantidades de operação de no mínimo 4.000 interações/mês.

Em atendimento à compatibilidade de características, NÃO SERÃO ACEITOS atestados de capacidade técnica relativos a operações de Televendas e Pesquisas, sendo necessária a comprovação de serviço.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor total estimado para a presente contratação é de R$ 1.039.200,00 (um milhão, trinta e nove mil e duzentos reais), considerando o investimento inicial e 12 meses de operação plena, conforme apostos na tabela abaixo.

9.2. Composição de Custo Unitários

9.2.1. Pesquisa de Preço/Custos: a estimativa de custos foi balizada por pesquisa de mercado realizada com três empresas do setor, cujos valores consolidados são apresentados abaixo:

Empresa	Sede	Operação Mensal	Implantação	Valor Global (12 meses)
Paterno Assessoria	São Paulo/SP	R$ 85.233,55	R$ 41.444,77	R$ 1.064.247,37

Estrutura Dinâmica	Rio Claro/SP	R$ 78.825,50	R$ 36.425,00	R$ 982.331,00
Attitude Consultores	São Paulo/SP	R$ 83.500,00	R$ 37.200,00	R$ 1.039.200,00

9.2.2. Valor Média de Referência: com base na mediana das propostas coletadas, define-se o valor de referência para o certame:

Item	Valor Médio
CAPEX - Implantação (Setup, integração e treinamento)	R$ 37.200,00
OPEX - Operação Mensal (Atendimento 24x7 + WhatsApp)	R$ 73.062,50
OPEX - Gestão de Receitas e Atualização Cadastral	R$ 10.437,50
Total Operação Mensal (OPEX)	R$ 83.500,00
Total Operação Anual (12 meses)	R$ 1.002.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO (CAPEX + 12 MESES)	R$ 1.039.200,00

10. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLAs) E INDICADORES

10.1. A execução contratual será monitorada pelos seguintes indicadores de desempenho:

10.2. Nível de Serviço (Voz): Mínimo de 75% das chamadas atendidas em até 60 segundos.

10.3. Taxa de Abandono: Máximo de 5% após o tempo de tolerância.

10.4. Tempo Médio de Espera (TME): Máximo de 45 segundos.

10.5. Disponibilidade de Sistema: Mínimo de 99,9%.

10.6. WhatsApp (1ª Resposta): Máximo de 5 minutos.

10.7. As exceções ao SLA: Anexo I "Memorial Descritivo"

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

11.2. Dotação: 030101.1751200142.070. 3.3.90.39.00 (Ficha 08)
Valor Estimado: R$ 1.039.200,00 (Um milhão, trinta e nove mil e duzentos reais).

11.3. A referida despesa está adequada à Lei Federal nº 14.133/2021 e ao Orçamento do Exercício de 2026.

12. SANÇÕES

12.1. As penas são aquelas previstas no art. 156 da Lei n° 14.133, de 2021, observadas as disposições do Edital e serão aplicadas conforme a graduação a seguir:

12.2. Grau de Severidade Leve (L1) = advertência;

12.3. Grau de Severidade Moderado (M1, M2 e M3) = aplicação de Multas:

12.4. M1 = multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação;

12.5. M2 = multa de 0,7% (zero vírgula sete por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação; e M3 = multa de 0,9% (zero vírgula nove por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação. –

12.6. Grau de Severidade Grave (G1 e G2) = aplicação de sanção:

12.7. G1 = multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação; e

12.8. G2 = Rescisão contratual cumulada com multa de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato.

12.9. O grau de severidade inicial da pena será determinado considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

ITEM	CONDUTAS	OCORRÊNCIA E REINCIDÊNCIA					
		GRAU DE SEVERIDADE					
		LEVE	MODERADO			GRAVE	
		L1	M1	M2	M3	G1	G2
1	O cumprimento irregular de cláusulas, do Termo de Referência, especificações ou prazos	1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ	6ª VEZ
2	O não cumprimento de cláusulas, do Termo de Referência, especificações ou prazos		1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ
3	A paralisação do serviço ou do fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à Administração		1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ

4	A paralisação do serviço ou do fornecimento de bens essenciais para o tratamento e/ou			1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ
	fornecimento de água, sem justa causa e prévia comunicação à Administração						
5	Atraso injustificado do início da execução de prestação de serviço ou de fornecimento de bens	1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ	6ª VEZ
6	Atraso injustificado do início da execução de prestação de serviço ou de fornecimento de bens essenciais para o tratamento e/ou fornecimento de água.			1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ
7	Atraso injustificado durante a execução de prestação de serviço ou fornecimento de bens		1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ
8	Atraso injustificado durante a execução de prestação de serviço ou fornecimento de bens essenciais para o tratamento e/ou fornecimento de água			1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ

9	Entrega dos bens ou execução do serviço em desconformidade com as especificações técnicas constantes no Termo de		1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ
	Referência, Edital e/ou Ata/Contrato						
10	Entrega dos bens ou execução do serviço essenciais para o tratamento e/ou fornecimento de água em desconformidade com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência, Edital e/ou Contrato/Ata			1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ
11	Não manter, durante toda a execução, as mesmas condições da habilitação	1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ	6ª VEZ
12	Apresentar documento falso ou fazer declaração falsa						1ª VEZ
13	Agir em desconformidade legal na relação contratual						1ª VEZ
14	Abandonar a execução do contrato ou ata						1ª VEZ

15	Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o contrato ou ata						1ª VEZ
16	Criar embaraços ou deixar de prestar informações que possam	1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ	6ª VEZ
	contribuir com o processo de fiscalização contratual						
17	Deixar de entregar a documentação exigida no Termo de Referência, Edital e/ou contrato/ata		1ª VEZ	2ª VEZ	3ª VEZ	4ª VEZ	5ª VEZ

12.10. O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo a aplicação de outras sanções previstas em lei.

12.11. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato.

12.12. Em caso de atraso ou não cumprimento de obrigação, a severidade inicial da sanção será elevada a cada 05 (cinco) dias úteis, caso a obrigação não seja devidamente adimplida, implicando a cumulação das gradações da(s) sanção(ões) aplicada(s) (L1 + M1 + M2 + M3 + G1 + G2).

12.13. No caso de atraso por mais de 30 (trinta) dias, ou de o somatório das multas aplicadas por atraso ou inadimplemento ultrapassarem o percentual de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, fica facultado ao SAAE Salto rescindir unilateralmente o contrato.

Estância Turística de Salto, 21 de agosto de 2026.

Cleber Cleidson da Silva

DIRETOR COMERCIAL

ANEXO I

MEMORIAL DESCRITIVO

1. OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP., consoante especificações constantes neste Memorial Descritivo.

2. JUSTIFICATIVA:

2.1. Os usuários do **SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Salto** possuem perfis diversos e precisam de serviços que atuem como instrumento de comunicação direta entre a Autarquia e a população, ampliando a cobertura e a facilidade de operação para os usuários.

2.2. A gestão de demandas relacionadas ao usuário por meio telefônico e digital é necessária e precisa de atuação ininterrupta, 24 horas ao dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

2.3. A contratação de empresa especializada possibilitará a execução integrada do gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, contemplando os canais telefônico e digital, com padronização dos procedimentos, otimização dos recursos operacionais e ampliação da capacidade em períodos de maior demanda.

2.4. A **CONTRATADA** será responsável também pela gestão de demandas dos usuários recebidas em canal digital disponibilizado pela **CONTRATADA**, especialmente por meio do WhatsApp.

2.5. A gestão das receitas do **SAAE - Salto** também ficará a cargo do prestador, que realizará contatos por telefone, mensagens de texto, WhatsApp e outras tecnologias de comunicação admitidas pela **CONTRATANTE**.

2.6. A **CONTRATADA** deverá oferecer canal exclusivo para divulgar formas de regularização de débitos, oferecendo meios de acordos para quitação e negociação, controlando os avisos de contas em rol de corte, inscrições em dívida ativa, sobretudo, atualizando de forma completa os cadastros para identificação e localização deste usuário, higienizando a base de dados através de plataforma de localização de pessoas e efetuando contatos para apresentar soluções para sanar suas dívidas junto ao **SAAE - Salto**.

2.7. A **CONTRATANTE** disponibilizará para a **CONTRATADA** as informações dos referidos débitos mediante Rol de Corte, Dívida Ativa e seu respectivo cadastro.

Assim, objetiva-se aumentar a receita de maneira eficaz, possibilitando ao **SAAE Salto** aprimorar e investir na qualidade dos serviços prestados à população do Município de Salto.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. A **CONTRATADA** será responsável pela execução integrada do gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, compreendendo os canais telefônico, digital, e-mail e Fale Conosco, bem como as atividades de gestão de receitas, registro, classificação, encaminhamento, acompanhamento e encerramento de solicitações.

3.1.1. Canal telefone/0800 24h por dia, de segunda a segunda, inclusive aos sábados, domingos, feriados e em horário diurno e noturno, para interações ativas e receptivas destinadas a esclarecimentos e/ou registros de dúvidas, solicitações de serviços, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços, podendo inclusive realizar chamadas ativas em retorno ao usuário, com utilização da ferramenta de Call Back.

3.1.2. Canal WhatsApp, com utilização do aplicativo em versão Business API, 24h por dia, de segunda a segunda, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para esclarecimentos e/ou registros de dúvidas, solicitações de serviços, reclamações, denúncias a respeito de produtos e serviços e disparo em massa de mensagem aos munícipes sempre que solicitado pelo contratante.

3.1.3. Gestão de receitas da Autarquia no sentido de realizar contatos, por telefone, mensagens de texto, WhatsApp ou outras tecnologias de comunicação admitidas pela **CONTRATANTE**, com usuários em grupos de rol de corte e dívida ativa, com o objetivo de estimular a regularização das contas em atraso antes da suspensão do fornecimento, reduzindo custos operacionais com corte e religação e direcionando esforços para melhorias, além da recuperação de créditos para redução da dívida ativa. Esse trabalho será executado de segunda à sexta-feira em horário comercial.

3.1.4. O serviço de gestão de receitas contempla ainda a atualização em banco de dados, complementando as informações cadastrais do cidadão, possibilitando ao gestor de qualquer área da Autarquia utilizar esses dados, sobretudo para ações, processos judiciais e envio de correspondências. Para a realização desse serviço, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar tecnologia de localização de pessoas conectada aos principais bancos de dados do mercado dentro do Software de Gestão de Receitas.

3.1.5. Canal Fale Conosco, disponível no site www.saaesalto.sp.gov.br, realizando o gerenciamento das demandas solicitadas pelos consumidores ou dando

encaminhamento aos setores internos da Autarquia quando não se tratar de assuntos comerciais.

4. LOCAL E HORÁRIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1. Os serviços de gerenciamento de demandas via telefone, canal digital e gestão de receitas serão desenvolvidos em local disponibilizado pela **CONTRATADA**, que será responsável por oferecer infraestrutura completa e adequada, bem como equipamentos, sistemas e condições de trabalho compatíveis com a legislação em vigor.

4.2. Para assegurar facilidade de acesso operacional, acompanhamento contratual, realização de visitas técnicas, treinamentos presenciais, reuniões de alinhamento e fiscalização da execução dos serviços, a central operacional utilizada pela **CONTRATADA** para execução da operação objeto deste Memorial Descritivo deverá estar localizada em distância de até 150 km do Município de Salto/SP.

4.2.1. Caso a sede da **CONTRATADA** não esteja situada dentro do limite previsto no item anterior, deverá ser obrigatoriamente disponibilizada estrutura operacional apta à execução dos serviços em local situado dentro desse raio máximo, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

4.2.2. A estrutura operacional mencionada deverá estar plenamente disponível até a data de início da execução contratual, atendendo integralmente às exigências de infraestrutura, tecnologia, recursos humanos e demais condições previstas neste Memorial Descritivo.

4.2.3. O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de realizar visita técnica ao local de execução dos serviços, com a

finalidade de verificação prévia, como condição para o início dos trabalhos.

4.3. Para que haja completo conhecimento sobre a operação, a **CONTRATADA** deverá indicar colaborador que participe de treinamentos e realize acompanhamento presencial na sede da **CONTRATANTE**, junto à equipe da área de relacionamento com o usuário, durante a fase de implantação. O colaborador deverá atuar como agente multiplicador e dividir com a equipe todos os conhecimentos adquiridos para serem aplicados à operação.

4.4. A equipe para realização da operação deverá ser própria da **CONTRATADA**, sendo vedada a terceirização para outras empresas.

4.5. Apenas empresas com ramo de atividade relacionado ao objeto e as descrições contempladas neste MEMORIAL DESCRITIVO poderão participar deste Pregão, a fim de garantir a especialização e expertise no objeto licitado.

4.6. É vedada a contratação de estagiários e menores aprendizes ou similares para esta operação.

4.7. O gerenciamento de demandas via canal telefônico/0800 e WhatsApp será realizado integralmente pela **CONTRATADA**, em escala 24X7, todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados.

4.8. A jornada de trabalho das equipes que executarão os serviços de gerenciamento de demandas telefônicas e digitais deverá respeitar a carga horária semanal de 36h, observados os intervalos legais, de acordo com o Sindicato da categoria e a legislação vigente.

4.9. O suporte à gestão de receitas e rol de corte, ocorrerão de segunda à sexta-feira em horário comercial, conforme necessidade operacional da **CONTRATANTE**.

4.10. A jornada de trabalho da equipe de suporte à gestão de receitas e rol de corte será desenvolvida em horário comercial e deverá respeitar a carga horária semanal de 36h, observando o que estabelece o Sindicato da categoria e a legislação vigente.

4.11. Os horários de início e término poderão sofrer alterações, caso haja entendimento e necessidade para melhor desempenho da operação, sempre respeitando a jornada prevista em lei.

4.12. Todo mobiliário utilizado na operação deverá estar em conformidade com a NR 17.

4.13. A vencedora do certame deverá obrigatoriamente, no ato da assinatura do contrato e antes do início dos serviços licitados, apresentar os seguintes documentos: **4.13.1.** Acordo coletivo com o Sindicato da categoria.

4.13.2. Licenças de uso válidas do Software ou contrato prevendo uso das soluções que serão utilizadas pela **CONTRATADA** no desenvolvimento dos serviços.

4.13.3. PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional.

4.13.4. Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR.

4.13.5. Plano de contingência operacional e tecnológica, abrangendo indisponibilidade de energia, internet, telefonia, sistemas, equipamentos e segurança da informação.

4.13.6. Comprovação da disponibilidade de solução de contingência energética, conforme item 8.9 deste Memorial Descritivo.

4.13.7. Indicação formal do preposto responsável pela execução contratual.

4.14. A não apresentação, apresentação incompleta ou não aceitação dos documentos previstos no item 4.13 impedirá a assinatura do contrato ou a emissão da Ordem de Serviço, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis pela CONTRATANTE.

4.15. Após definição da equipe de trabalho, a **CONTRATADA** deverá apresentar junto com o Plano de Trabalho o ASO – Atestado de Saúde Ocupacional, os quais também serão analisados pelas áreas de competência e receberão um carimbo dando ciência da validade legal dos documentos.

5. PLANO DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES:

5.1. A **CONTRATADA** deverá executar, em jornada 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), serviços de interações ativas e receptivas via canal telefônico/0800 para esclarecimentos e/ou registro de dúvidas, solicitações de serviços, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços da **CONTRATANTE**, podendo ser necessário também realizar chamadas ativas em retorno ao usuário.

5.2. Para realização do gerenciamento das demandas, a **CONTRATADA** deverá utilizar as linhas da **CONTRATANTE** e possibilitar a transferência das chamadas para sua sede.

5.3. A **CONTRATADA** deverá fornecer tecnologia que assegure que todas as chamadas sejam atendidas através de URA – Unidade de Resposta Audível, e colocado em espera caso todos os agentes estejam ocupados, sendo distribuído conforme liberação dos agentes, assim como PABX IP digital e tecnologia em telefonia que comporte as chamadas.

5.4. A comunicação digital deverá admitir automação inicial, mensagem de saudação e derivação para contato humano quando necessário. A empresa contratada deverá fornecer tecnologia compatível com interações simultâneas, bem como com a gestão de filas, protocolos e histórico das interações.

5.5. A empresa contratada será responsável por disponibilizar as licenças e recursos tecnológicos necessários para a operação digital e para a

gestão das interações, sendo que todos os custos provenientes das ferramentas serão por conta da empresa contratada.

5.6. Atualizar o cadastro dos usuários que realizarem interações, bem como os usuários que deverão ser acionados para aviso de débitos pendentes.

5.7. Realizar contatos ativos para acordos, visando apresentar as possibilidades de negociação e desta forma auxiliar o usuário a quitar seus débitos.

5.8. Realizar contatos com usuários em grupos de rol de corte, com o objetivo de que realizem a quitação das contas em atraso antes do corte de água, reduzindo custos operacionais com corte e religação e direcionando esforços para melhorias.

5.9. O contato principal com grupos de rol de corte e para gestão de receitas será por meio telefônico através dos agentes de relacionamento da operação e a **CONTRATADA** também poderá emitir avisos via SMS para auxiliar a operação, sendo que todos os custos provenientes da ferramenta serão por conta da **CONTRATADA**.

5.10. Realizar rigorosa atualização ativa em todo o banco de dados, complementando as informações cadastrais do cidadão, possibilitando ao **SAAE – Salto** utilizar esses dados, sobretudo para ações, processos judiciais e envio de correspondências.

5.11. A **CONTRATADA** deverá atuar de forma intensiva e mensal junto aos inadimplentes com 90 dias de atrasos do ano vigente, realizando contatos com usuários do rol de corte para que os mesmos mantenham em dia suas contas, evitando cortes no fornecimento de água.

5.12. A CONTRATADA deverá executar ações mensais de comunicação e negociação com usuários integrantes das carteiras de rol de corte,

inadimplência corrente, débitos vencidos do exercício vigente, dívida ativa, débitos de exercícios anteriores, acordos inadimplidos e demais grupos formalmente definidos pela CONTRATANTE.

5.13. Ser interface e conexão entre o usuário e o **SAAE - Salto** com relação aos mais variados processos, solicitações e informações.

5.14. Realizar contato ativo completo com foco na recuperação de débitos, utilizando recursos do software da **CONTRATADA**.

5.15. As linhas utilizadas para ações ativas de gestão de receitas, rol de corte e dívida ativa serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, incluindo contratação, infraestrutura, tarifas, manutenção, relatórios e custos de chamadas locais, interurbanas e móveis.

5.16. Disponibilizar relatórios gerenciais, com as mais diversas informações/solicitações, reclamações, sugestões e elogios citados pelos usuários, assim como, manter os mesmos informados quanto as decisões e providências tomadas pela **CONTRATANTE**.

5.17. Responder ao cidadão as mais variadas solicitações de informações, inclusive dúvidas da legislação vigente, relativas a qualquer assunto pertinente ao **SAAE - Salto**.

5.18. Encaminhar todas as questões aos setores competentes para prestar a informação e após retornar ao usuário com a resposta.

5.19. Disponibilizar relatórios com informações de desempenho das interações realizadas, apresentando indicadores que permitam à **CONTRATANTE** a gestão das informações contidas nas chamadas e interações em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e o diagnóstico da situação por navegação, incluindo Call Back.

5.20. Disponibilizar relatórios que atendam às necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos, de intensidade e outros, no intuito de subsidiar as ações, através de suas áreas técnicas e de forma descentralizada. Os relatórios serão enviados, mensalmente por meio digital, para o gestor do contrato.

5.21. Deverá ser realizado direcionamento automático dos chamados emergenciais e ordens de serviço para a equipe de plantão do **SAAE - Salto**.

5.22. Excepcionalmente em eventos programados que causem aumento significativo de interações, a **CONTRATADA** fica responsável pela disponibilização de profissionais que supram as demandas.

5.23. O recepcionamento de todas as demandas via telefone deverá ser eletrônico (URA), com derivação para contato humano e ocorrerá durante 24 horas por dia, todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados.

5.24. Além do recebimento de demandas via telefone, a **CONTRATADA** deverá realizar a comunicação digital por WhatsApp e-mail e canal Fale Conosco, respondendo mensagens, enviando e-mails com informações, registrando reclamações, solicitações, abrindo ordens de serviço, higienizando e atualizando cadastros, bem como realizando tratativas administrativas de regularização de débitos através das frentes abaixo:

5.24.1. Canal WhatsApp, através de relacionamento digital com derivação para agente humano.

5.24.2. Outras frentes de interação que venham a ser formalmente disponibilizadas pela **CONTRATANTE**.

5.25. Compreende as atividades de registro, classificação, atribuição de responsável para resposta, encaminhamento das solicitações,

reencaminhamento, fornecimento de informações, esclarecimentos com base em informações disponíveis no sistema, fechamento de solicitações com resposta padrão, assim como a resposta às solicitações relativas aos canais de comunicação e utilizados pela **CONTRATANTE**.

5.26. A **CONTRATADA**, por meio da sua prestação de serviços, realizará as atividades abaixo relacionadas inicialmente, podendo no decorrer do período de contratação serem acrescidos e/ou suprimidos assuntos relacionados à área de atuação do **SAAE - Salto**, de acordo com a conveniência da Administração:

5.26.1. Atualização de Cadastro do Usuário e/ou Unidade Usuária
5.26.2. Gestão de Demandas
5.26.3. Gestão de Receitas
5.26.4. Gestão de Rol de Corte
5.26.5. Vistoria Técnica
5.26.6. Falta de Água
5.26.7. Água sem Pressão
5.26.8. Informações Sobre Qualidade da Água
5.26.9. Vazamento de Água na Rua
5.26.10. Vazamento no Cavalete
5.26.11. Vazamento de Hidrômetro
5.26.12. Vazamento na Caixa Padrão
5.26.13. Vazamento de Registro
5.26.14. Reparo em Cavalete
5.26.15. Mudança de Cavalete
5.26.16. Troca de Cavalete
5.26.17. Manutenção Hidráulica na Calçada
5.26.18. Troca de Registro
5.26.19. Esgoto obstruído
5.26.20. Substituição do Ramal de Água e Cavalete
5.26.21. Lacração Caixa Padrão

5.26.22. Aferição de Hidrômetro
5.26.23. Desligamento a Pedido do Usuário
5.26.24. Troca de Hidrômetros
5.26.25. Vistoria Técnica no Equipamento de Medição
5.26.26. Verificação de Número do Hidrômetro e Leitura
5.26.27. Troca de Registro
5.26.28. Religação de Água
5.26.29. Informações Sobre Leituras/Consumos
5.26.30. Segunda via por e-mail
5.26.31. Informações sobre Débitos
5.26.32. Informações Sobre Corte de Água
5.26.33. Envio de Extrato de Débitos por e-mail
5.26.34. Informações Sobre Instalação da Caixa Padrão
5.26.35. Informações Sobre Valores na Conta
5.26.36. Reclamação de Funcionários
5.26.37. Alteração de Vencimento
5.26.38. Reclamações Diversas
5.26.39. Fechamento de Valetas
5.26.40. Reposição de Capa Asfáltica
5.26.41. Conserto de Calçada
5.26.42. Pedido de Ligação de Água e Esgoto
5.26.43. Inclusão/Alteração Endereço de Entrega
5.26.44. Inclusão/Alteração Vencimento Alternativo
5.26.45. Troca de Titularidade
5.26.46. Recepção e Conferência Preliminar de Documentos
5.26.47. Informações Sobre Certidões
5.26.48. Mudança de categoria de ligação

5.27. O gerenciamento de demandas servirá também como instrumento de cidadania e transparência, facilitando a apresentação de resultados e discussão das ações e políticas públicas do **SAAE - Salto** junto à população, segmentando as interações por região, bairro e até mesmo por rua.

5.28. Toda comunicação feita com o cidadão, seja telefônica ou digital, será registrada no sistema informatizado utilizado pela **CONTRATANTE**. As conversas realizadas entre os atendentes e os usuários através do canal telefônico deverão ser gravadas e arquivas, disponibilizando-as à **CONTRATANTE** sempre que solicitado.

5.29. A **CONTRATANTE** irá fornecer à **CONTRATADA** os manuais e procedimentos operacionais para o gerenciamento das demandas dos usuários, que deverão ser obrigatoriamente seguidos. Esses documentos conterão as informações requeridas para cada tipo de demanda, em consonância com a Carta de Serviços disponível no site institucional da **CONTRATANTE.**

6. PLANEJAMENTO E CONTROLE DA OPERAÇÃO (DIMENSIONAMENTO):

6.1. Para execução dos serviços a **CONTRATADA** deverá dispor de profissionais para atender a demanda de chamadas telefônicas, interações digitais, gestão de receitas e rol de corte da população atendida pela **CONTRATANTE**, considerando o enquadramento às normativas da ABNT_NR 17, bem como escala de férias e eventuais ausências dos colaboradores, respeitando os quantitativos mínimos abaixo:

6.2. EQUIPE:

6.2.1. A proposta deverá considerar a demanda potencial gerada por aproximadamente 140.000 habitantes atendidos, a Criticidade dos serviços de água e esgoto, a necessidade de Continuidade operacional, a existência de picos de chamadas, ausências, férias, licenças, treinamentos, contingências e interações simultâneas.

6.2.2. Para fins de garantia de capacidade mínima, sem caracterizar Contratação por posto de trabalho e sem deslocar a medição contratual para remuneração individual de mão de obra, a contratada deverá comprovar estrutura operacional suficiente para manter a execução contínua do objeto, considerando, no mínimo, a seguinte equipe de referência vinculada à operação:

6.2.2.1. Agentes receptivos para gestão de demandas, em quantitativo mínimo equivalente a 6 (seis) profissionais em Escala, de modo a suprir a cobertura contínua do canal 0800 e dos canais digitais contemplados nesse memorial descritivo.

6.2.2.2. Agente para suporte à gestão de receitas, rol de corte, atualização cadastral e dívida ativa, em quantitativo Mínimo equivalente a 2 (dois) profissionais em horário comercial;

6.2.2.3. Supervisor de operação responsável por apoio aos atendimentos, esclarecimento de dúvidas, acompanhamento De performance, feedbacks, qualidade, aderência aos Scripts e orientação operacional;

6.2.2.4. Coordenador de operação ou preposto responsável pela execução dos serviços, dimensionamento, interlocução com a contratante, garantia de qualidade, gestão de Indicadores e cumprimento dos níveis de serviço;

6.2.2.5. Técnico ou responsável por tecnologia da informação, próprio ou formalmente vinculado à estrutura da contratada, para suporte a hardware, software, telefonia, rede, integrações, segurança e continuidade tecnológica.

6.2.2.6. Os quantitativos previstos neste item constituem Referência mínima de capacidade operacional e não Caracterizam contratação por posto de trabalho, cessão de

Mão de obra, subordinação direta ou ingerência da contratante na gestão dos empregados da contratada.

6.2.3. Os quantitativos mínimos deverão ser mantidos independentemente de ausências, férias, licenças, afastamentos, treinamentos ou outros eventos internos da Contratada. A contratada poderá organizar escalas, Sobreavisos, retaguardas e recursos adicionais, desde que Assegure a continuidade dos serviços e os níveis de desempenho definidos neste termo de referência.

6.2.4. A distribuição dos recursos poderá variar conforme curva de demanda, horários de maior contato, sazonalidade, Eventos programados, campanhas institucionais, interrupções De abastecimento, ocorrências emergenciais e necessidades Operacionais, cabendo à contratada o planejamento de força de trabalho e à contratante a fiscalização dos resultados.

6.2.5. Excepcionalmente, em eventos programados ou situações previamente comunicadas que possam causar aumento Significativo de interações, a contratada deverá apresentar Plano de reforço operacional compatível com a demanda estimada, sem prejuízo da aplicação dos indicadores e das exceções justificadas previstas neste instrumento.

7. INDICADORES

7.1. Para controle da operação, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar, no mínimo mensalmente, ou conforme frequência determinada pela **CONTRATANTE**, os relatórios a seguir:

7.1.1. Demandas via Telefone:

7.1.1.1. Número total de chamadas: Total de chamadas realizadas no período selecionado;

7.1.1.2. Número total de chamadas recebidas: Total de chamadas recebidas no período selecionado;

7.1.1.3. Número total de chamadas abandonadas: Total de chamadas abandonadas no período selecionado;

7.1.1.4. Número total de chamadas ativas: Total de chamadas realizadas no período selecionado;

7.1.1.5. Tempo total das chamadas;

7.1.1.6. Tempo médio das chamadas: Tempo médio das chamadas no período selecionado;

7.1.1.7. Tempo total de espera: Tempo total de espera até que o agente esteja disponível;

7.1.1.8. Tempo médio de espera: Tempo médio de espera até que o agente esteja disponível;

7.1.1.9. % Atendida: Percentual de chamadas atendidas no período selecionado;

7.1.1.10. % Não atendida: Percentual de chamadas não atendidas no período selecionado;

7.1.1.11. Tempo de Interação: Tempo total de Interação no dia;

7.1.1.12. Tempo Médio de Interação: Tempo médio de Interações no dia;

7.1.1.13. Tempo de Espera: Tempo total de espera no dia até que o agente estivesse disponível;

7.1.1.14. Tempo Médio de Espera: Tempo médio de espera no dia até que o agente estivesse disponível;

7.1.1.15. Nº de chamadas atendidas em intervalos de tempo de 5s (0 - 5s, 6s - 10s, etc.);

7.1.2. URA:

7.1.2.1. Total de chamadas entrantes;

7.1.2.2. Total de chamadas e abandonadas, geral, por item de menu, por período;

7.1.2.3. Total de chamadas resolvidas, por item de menu, por período;

7.1.2.4. % Atendida URA: Percentual de chamadas atendidas no período selecionado;

7.1.2.5. % Abandonadas URA: Percentual abandonadas no período selecionado.

7.1.3. Whatsapp:

7.1.3.1. Total de solicitações;

7.1.3.2. Total de respostas, por período;

7.1.3.3. Tempo médio de resposta, por período.

7.1.4. Gestão de Receitas e Rol de Corte:

7.1.4.1. Devedores acionados;

7.1.4.2. Negociações realizadas;

7.1.4.3. Boletos emitidos à vista;

7.1.4.4. Boletos pagos X não pagos;

7.1.4.5. Parcelamentos realizados;

7.1.4.6. Chamadas realizadas;

7.1.4.7. Cadastros higienizados;

7.1.4.8. Contatos de rol de corte.

7.1.5. Atualização cadastral:

7.1.5.1. Cadastros higienizados;

7.1.5.2. Cadastros não higienizados;

7.1.5.3. Cadastros confirmados;

7.1.5.4. Cadastros não confirmados.

8. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

8.1. **A CONTRATADA** deverá possuir estrutura própria e completa, bem como gestão de força de trabalho e qualidade, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Memorial Descritivo.

8.2. A **CONTRATANTE** não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela **CONTRATADA**, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

8.3. Será de responsabilidade da **CONTRATADA** a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base

de dados, link de dados e outros componentes que façam parte da operação em sua sede.

8.4. A **CONTRATADA** deverá fornecer o PABX IP, a URA, os sistemas de gravação, o software de gerenciamento, os recursos de conectividade, os relatórios, os painéis de supervisão e os demais componentes tecnológicos necessários à operação telefônica.

8.5. As linhas telefônicas do canal 0800, assim como o pagamento das despesas com as contas é de responsabilidade da **CONTRATANTE**.

8.6. O fornecimento da Solução para Gestão de Receitas será de responsabilidade da **CONTRATADA** e deverá atender os requisitos técnicos especificados neste Memorial Descritivo.

8.7. Toda a integração relacionada à Solução para Gestão de Receitas com o Software da Autarquia é de responsabilidade da **CONTRATADA**.

8.8. As linhas telefônicas destinadas ao Suporte à Gestão de Receitas e Rol de Corte são de responsabilidade da **CONTRATADA**, bem como a tecnologia utilizada e os pagamentos das contas.

8.9. A CONTRATADA deverá manter solução de contingência energética capaz de assegurar autonomia mínima de 12 horas para os recursos essenciais da operação, mediante gerador próprio ou contratado. A comprovação deverá ocorrer por nota fiscal de aquisição, contrato de locação vigente ou documento equivalente que demonstre a disponibilidade da solução durante toda a vigência contratual.

9. SOFTWARE DE TELEFONIA:

9.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer PABX IP completo e linhas digitais ou similares, disponíveis para a operação, devendo contemplar também o software de gerenciamento com os seguintes recursos:

9.1.1. Possuir URA customizável com consulta a banco de dados;

9.1.2. Recepção das chamadas com gravação que deverá colocar o cliente em espera automaticamente em caso de filas;

9.1.3. Gerenciamento de no mínimo 98% do tráfego de chamadas, tanto as ligações recebidas como as originadas;

9.1.4. O sistema deverá emitir PROTOCOLOS que serão informados aos consumidores, e será também registrado no cadastro, permitindo localização do histórico de interações;

9.1.5. Possibilitar a auditoria e monitoria dos supervisores internos por meio de intercalação; permitir monitoramento on-line;

9.1.6. Gravar todos os tipos de chamadas e manter as mesmas armazenadas por, no mínimo, um ano a partir da data de gravação, devendo ser disponibilizada quando a **CONTRATANTE** solicitar;

9.1.7. Possuir discador integrável com CRM (Customer Relationship Management) ou "Gestão de Relacionamento com o Cliente";

9.1.8. Disponibilizar no módulo gerencial, campos para identificar as diversas pausas que ocorrem numa operação.

9.2. O software deverá possuir sistema de processamento de chamadas com gestão online, que possibilita ao supervisor monitorar em tempo real as chamadas, podendo desta forma tomar medidas e ações para maior produtividade. Através de monitor exclusivo, conseguirá visualizar na tela de supervisão dados sobre a equipe de trabalho e as demandas necessárias para garantir o melhor fluxo de interações, visualizando nível de serviço, pausas superiores ao programado.

9.3. Disponibilizar recursos para medir o T.M.A. (Tempo Médio de Atendimento) e assim tomar medidas para que a equipe melhore o desempenho dentro da jornada de trabalho.

9.4. Identificar chamadas não atendidas e dar retorno para o consumidor assegurando que todos sejam atendidos.

9.5. A contratação das linhas telefônicas a serem utilizadas nesta operação é de responsabilidade da empresa **CONTRATANTE**, uma vez que serão utilizadas especificamente para interações direto com a população.

9.6. A responsabilidade pela manutenção das mesmas, junto à operadora, será da empresa **CONTRATADA**.

9.7. O controle das ligações originadas e recebidas é de responsabilidade da empresa **CONTRATADA**, podendo a **CONTRATANTE** solicitar relatórios sempre que julgar necessário.

9.8. Fica estipulado que a responsabilidade pela integração/interconexão e funcionamento do PABX IP com o sistema de telefonia da **CONTRATANTE** é da **CONTRATADA**, ficando ela responsável pelo seu funcionamento e manutenções que se fizerem necessárias.

9.9. Fica estipulado que a **CONTRATANTE** poderá solicitar a **CONTRATADA** a customização da árvore da URA, conforme julgue necessário.

9.10. A **CONTRATADA** se obriga a inserir as mensagens de voz de natureza emergencial (falta d'água, interrupções, etc) na URA sempre que a **CONTRATANTE** solicitar, sempre com um prazo de atendimento até no máximo de 2 horas a partir da solicitação feita pela **CONTRATANTE**.

9.11. Fica estipulado que os custos para customização da URA e inserção de mensagens de voz estão cobertos pelo valor mensal da prestação dos serviços, não sendo passíveis de cobrança extra.

10. SOFTWARE MULTICANALIDADE

10.1. Para esta operação, a **CONTRATADA** deverá fornecer Software de Multicanais, contemplando:

10.1.1. Plataforma que contemple o canal digital WhatsApp Business API (Meta Platforms.), com distribuição de filas, histórico integrado e possibilidade de expansão conforme necessidade da **CONTRATANTE**.

10.1.2. A plataforma deverá centralizar o histórico das interações e permitir maior agilidade da operação.

10.1.3. A plataforma também deverá possuir entrada para e-mails e mensagens vindas do Fale Conosco, localizado no site do SAAE.

10.2. A plataforma deverá possibilitar utilização em estações remotas e nos ambientes de supervisão designados para a operação digital.

10.3. O canal deverá admitir mensagens automáticas iniciais e fraseologias customizadas para esta operação, com assistente virtual quando aplicável.

10.4. O canal deverá possibilitar a derivação para o agente, após a recepção automática das interações, sempre que necessário.

10.5. A plataforma deverá possuir tabulações customizáveis dos tipos de contatos recebidos e motivos.

10.6. A plataforma deverá possibilitar cadastramento de consumidores através de pelo menos um dado pessoal, como CPF, telefone, nome ou e-mail, a fim de reconhecer o consumidor nas próximas interações.

10.7. A plataforma deverá salvar os históricos pelo prazo de no mínimo 1 ano. A plataforma deverá gerar número de protocolo em todas as interações.

10.8. A plataforma deverá distribuir interações automaticamente para os agentes, conforme filas.

10.9. A plataforma deverá gerar todos os tipos de relatórios para controle da operação: pausas, tipos de interações realizadas, números de interações realizadas por agentes, tempo médio de espera, tempo médio de interação, performance dos agentes, entre outros.

10.10. A plataforma deverá disponibilizar painel de acompanhamento para supervisão da operação.

10.11. A plataforma deverá possibilitar exportação de históricos e relatórios analíticos das interações realizadas.

11. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E CIBERSEGURANÇA

11.1. A **CONTRATADA** deverá possuir firewall NGFW (Next-Generation Firewall) que possua recursos avançados contra invasões, ameaças e proteção de rede de dados. Essa exigência poderá ser comprovada pela apresentação de Contrato ou Nota Fiscal emitida por empresa fornecedora de serviços de Cibersegurança.

11.2. O firewall mencionado deverá ter proteção nas seguintes instâncias:

11.2.1. Proteção Contra Ameaças de Alto Desempenho: Proteção contra ameaças do mercado e desempenho de inspeção SSL/TLS para proteger contra-ataques de malware ocultos no tráfego criptografado, além de proteção com aceleração por hardware e SD-WAN.

11.2.2. Atualizações de Inteligência de Ameaças: Deverá receber atualizações de inteligência de ameaças contínuas e ativas para proteger a rede de contra-ataques conhecidos e desconhecidos.

11.2.3. Proteção de Aplicações Críticas e Segmentação de Rede: a solução deverá possuir recursos de segmentação lógica da rede e controle granular de políticas de segurança, permitindo a proteção de aplicações críticas e a restrição de acessos entre ambientes, sistemas, equipamentos e perfis de usuários.

11.2.4. Avaliação Contínua da Postura de Segurança: a solução deverá dispor de recursos nativos ou integrados para verificação contínua da configuração de segurança, apoio à auditoria, geração de alertas e automação de respostas, de forma a contribuir para a manutenção da conformidade e da integridade do ambiente.

11.2.5. Gerenciamento centralizado da segurança: a solução deverá disponibilizar recursos de administração, monitoramento e aplicação consistente de políticas de segurança, por interface centralizada da solução implantada, permitindo visibilidade operacional, registros de eventos e gestão dos ativos relacionados ao ambiente contratado.

11.2.6. A solução deverá suportar, no mínimo, conectividade segura por VPN IPsec e/ou SSL VPN, com aplicação de políticas de acesso, registro de eventos, autenticação compatível com o ambiente operacional da **CONTRATADA** e proteção do tráfego entre estações, sistemas e serviços utilizados na execução contratual.

11.3. O link de dados para comportar a operação deverá ser do tipo link dedicado, com link de redundância para que não haja perda da conexão em caso de queda do sinal de internet. Os links mencionados são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

11.4. A **CONTRATADA** deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços (LGPD) previstos neste Memorial Descritivo, respondendo administrativa, civil e criminalmente por qualquer violação desse preceito.

11.5. A **CONTRATADA** deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

11.6. Para execução das atividades, deverão ser observados os seguintes pontos:

11.6.1. Controle de Acesso: o acesso as instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A **CONTRATADA** deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos colaboradores, utilizando a conta que lhe for

atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da **CONTRATADA**.

11.6.2. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos serviços prestados serão de propriedade exclusiva do **SAAE - Salto**, não podendo a **CONTRATADA**, em nenhuma hipótese, utilizá-las para qualquer finalidade diversa da execução contratual. Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo **SAAE - Salto** e a quem ele determinar, não cabendo divulgação ou apontamentos, por qualquer meio, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

11.7. Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:

11.7.1. Cada colaborador deverá possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do login serão de responsabilidade do colaborador da **CONTRATADA**;

11.7.2. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

11.7.3. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador; **11.7.4.** Proteção dos dados contra acesso indevido.

11.8. A **CONTRATADA** deverá elaborar e utilizar políticas de senhas em todas as instâncias de processos de autenticação da solução de relacionamento e informações dos sistemas computacionais a ela relacionados, em conformidade com as melhores práticas e recomendações de segurança existentes no mercado.

11.9. As instâncias de autenticações abrangem acesso a servidores, estações de trabalho, equipamentos de conectividade, firewalls e quaisquer outros equipamentos relacionados às aplicações da solução.

11.10. A **CONTRATADA** deverá garantir a confidencialidade de todos os dados por ela recebidos, tanto dos serviços e consultas quanto das gravações das chamadas de qualquer meio.

11.11. Cada colaborador deverá assinar o Termo de Confidencialidade onde se compromete a manter total sigilo referente as informações dos usuários.

12. DO ACESSO AO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DA AUTARQUIA

12.1. A **CONTRATANTE** disponibilizará licenças, tal como os logins e senhas de acesso, para toda a equipe de agentes e supervisão, respeitando a hierarquia, com seus respectivos níveis de acesso, do software a ser utilizado para as interações, com acesso à base de dados do para registro de ocorrências, abertura de ordens de serviço, consultas e demais serviços inerentes à execução dos serviços.

12.2. A **CONTRATANTE** deverá comunicar formalmente com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis sobre procedimentos de manutenção corretiva e/ou preventiva programadas, seja no ambiente de datacenter ou do sistema, informando motivo e se haverá algum período de indisponibilidade.

12.3. A **CONTRATANTE** garantirá o suporte técnico remoto quando for necessário, mediante registro de chamado técnico, para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes do sistema.

12.4. A **CONTRATANTE** deverá notificar, por escrito, à **CONTRATADA** a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

13. SOFTWARE – GESTÃO DE RECEITAS

13.1. A empresa **CONTRATADA** deverá fornecer licenças de software de Gestão de Receitas, com o objetivo de permitir a coleta, sistematização e disponibilização de informações para acompanhamento e avaliação das ações do **SAAE - Salto** nas áreas de finanças, procuradoria e outras, conforme políticas e negócios desta Autarquia.

13.2. O Sistema de gestão de receitas utilizado nesta operação deverá estar desenvolvido em plataforma 100% web e ambiente seguro https.

13.3. Toda infraestrutura de servidores, unidades de armazenamento, rede de dados, sistema operacional, banco de dados, backups, e outros hardwares e softwares necessários exigidos nesse termo, para adequada utilização do sistema deverão estar contemplados na proposta do licitante.

13.4. Para esta operação são exigidas 02 (duas) licenças, que serão distribuídas com os setores da Autarquia, além das licenças utilizadas pela equipe da empresa
CONTRATADA.

13.5. A **CONTRATADA** será responsável por realizar toda a comunicação entre o software de Gestão de Receitas e o software utilizado pelo **SAAE - Salto**.

13.6. A solução de Gestão de Receitas será fornecida pela **CONTRATADA** que deverá disponibilizar no mínimo 02 (duas) licenças para que a **CONTRATANTE** realize o acompanhamento da operação, além das licenças necessárias para a realização do serviço pela **CONTRATADA**.

13.7. Os sistemas devem utilizar protocolo TCP/IP e compatível com protocolo IP nas suas versões 4 e 6.

13.8. Os sistemas devem permitir que todas os seus módulos sejam acessados utilizando-se pelo menos um dos principais navegadores de acesso à internet do mercado (ex. Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), nas suas versões mais recentes.

13.9. Permitir rotinas gerenciadas de backups dos dados e procedimentos de recovery com possibilidade de recuperação até momentos antes da parada em caso de parada inesperadas (crash) do banco de dados.

14. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

14.1. A **CONTRATADA** deve disponibilizar acesso à sistema de abertura de chamados técnicos pela internet, para fins de registro de solicitações de manutenção, melhorias no sistema, sanar dúvidas relativas à operação e administração. O serviço deverá estar disponível durante todo o período de vigência do contrato.

14.2. A **CONTRATADA** deve garantir que fornecerá atualizações do software necessárias em virtude de alterações de legislação durante a vigência do contrato, bem como por lançamento de novas versões, sem nenhum ônus adicional pela Instituição.

14.3. Deve também garantir manutenção corretiva com reparo de defeitos identificados em componentes do sistema ou na infraestrutura do datacenter que afetam a qualidade e funcionalidades no uso do sistema.

14.4. Fornecer sempre que solicitado, suporte técnico remoto ou local quando for necessário, mediante registro de chamado técnico, para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes do sistema.

14.5. Comunicar formalmente com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis sobre procedimentos de manutenção corretiva e/ou preventiva programadas, seja no ambiente de datacenter ou do sistema, informando motivo e se haverá algum período de indisponibilidade.

14.6. A **CONTRATADA** deverá indicar técnico responsável, pertencente ao seu quadro funcional, que atuará como representante da empresa e será pessoa de contato para todas as atividades relacionadas à execução contratual.

14.7. A **CONTRATANTE** poderá solicitar a qualquer tempo a criação e ou personalização de relatórios que julgue necessário. O custo da confecção e ou customização destes relatórios fica coberto pelo valor mensal da prestação do serviço. Fica condicionado o prazo de até 30 dias corridos para a efetiva customização e ou criação destes relatórios, independente da sua complexidade.

15. METAS E ACORDO DE NÍVEIS DOS SERVICOS CONTRATADOS (SLA)

15.1. Ficam fixadas as seguintes regras de possíveis ajustes nos pagamentos pelo não cumprimento do Nível de Serviço contratado.

Indicador Nº 1	
Item	**TIA – tentativas de interação ativas (gestão de receitas)**
Descrição	Número de vezes que o agente tentou entrar em contato com os consumidores para tratar dos itens pertinentes a gestão de receitas e rol de corte.
Meta a cumprir	Realizar média de 60 tentativas por agente/dia.
Instrumento de Medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal através de relação fornecida pela **CONTRATANTE**.
Mecanismo de Cálculo	Apuração da quantidade de chamadas/mensagens por agente/dia.
Início da Vigência	Após o primeiro mês da operação.

Faixa de Ajuste de Pagamento	80% ou acima - Sem aplicação de glosa. de 75% a 79% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura correspondente ao serviço de gestão de receitas. de 70% a 74% - glosa de 3,0% do valor mensal da fatura correspondente ao serviço de gestão de receitas. Abaixo de 70% - glosa de 5,0% do valor mensal da fatura correspondente ao serviço de gestão de receitas e possibilidade e outras penalizações previstas em contrato e Lei.

Indicador Nº 2	
Item - descrição	**IPT - Percentual de Chamadas Atendidas em até 60 Segundos (gestão de demandas)**
Finalidade	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento.
Meta a cumprir	75% das chamadas atendidas em menos de 60 segundos aguardando na fila.
Instrumento de Medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	ICQ = (Chamadas Atendidas em menos de 60 segundos aguardando na fila X 100 / Chamadas recebidas).
Início da Vigência	Após o primeiro mês da operação.
Faixa de Ajuste de Pagamento	75% ou acima – Sem aplicação de glosa. de 65% a 74,9% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. de 60% a 64,9% - glosa de 3,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 59,9% - glosa de 5,0% do valor mensal da fatura.

Sanções	Aplicar 5,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 3 meses consecutivos.
Observações	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

Indicador Nº 3	
Item - descrição	**ILA - Índice de Ligações Abandonadas (gestão de demandas)**
Finalidade	Garantir o menor número possível de perda de ligações.
Meta a cumprir	Menor que 6%.
Instrumento de Medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	ILA = (Índice de Chamadas Abandonadas pelos usuários em espera por mais de 60 segundos aguardando na fila X 100 / Chamadas recebidas).
Início da Vigência	Após o primeiro mês da operação.
Faixa de Ajuste de Pagamento	Abaixo de 6% - Sem aplicação de glosa. de 7,0% a 10% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. de 11% a 15% - glosa de 3,0% do valor mensal da fatura. Acima de 16% - glosa de 5,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 5,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 3 meses consecutivos.
Observações	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

15.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar os respectivos relatórios (analítico e sintético com os identificadores pertinentes) bem como o acesso ao sistema com as devidas informações a fim da **CONTRATANTE** poder proceder a verificação, auditoria e validação dos respectivos índices em relação ao acordo de nível de serviço (SLA).

15.3. Constituem exceções ao SLA:

15.3.1. Caso fortuito ou força maior;

15.3.2. Operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos ou sistemas que não sejam de responsabilidade ou de controle direto da **CONTRATADA**;

15.3.3. Falha de equipamento ou de sistemas ocasionada pelo **CONTRATANTE**;

15.3.4. Realização de testes, ajustes e manutenção necessários à prestação dos serviços desde que notificados com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas e que não ocorram em dias úteis, no horário das 9:00 às 18:00 horas;

15.3.5. Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre as quais a **CONTRATADA** não tenha controle direto.

16 CAPACIDADE TÉCNICA:

16.1 A empresa que ofertar o menor preço deverá apresentar, juntamente com os documentos de habilitação:

contratação, sendo que o atestado deverá discriminar o nome do contratante, as datas de realização do trabalho, os conteúdos e quantidades de operação de no mínimo 4.000 interações/mês.

16.2 Em atendimento à compatibilidade de características, NÃO SERÃO ACEITOS atestados de capacidade técnica relativos a operações de Televendas e Pesquisas, sendo necessária a comprovação de serviço.

17 PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO:

17.2. O prazo final para a empresa iniciar efetivamente os serviços será de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento da Ordem de Serviço expedida pela Diretoria Comercial, sendo que:

17.1.1. Nos primeiros 15 (quinze) dias toda parte operacional da empresa, incluindo todas as plataformas tecnológicas, deverão estar em funcionamento, inclusive a conclusão do treinamento da equipe da **CONTRATADA**.

17.1.2. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, que deverá ocorrer em até 30 dias da emissão da Ordem de Serviço.

17.1.3. Levantamentos para interfaces de transferência dos dados dos sistemas atuais, deverão ser realizados a partir da data do recebimento da Ordem de Serviço.

17.1.4. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados e todas as despesas são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

18 ACEITE:

18.1 O termo de aceite dos respectivos serviços será emitido pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pela **CONTRATANTE**, o que haverá de se dar na entrega da implantação da solução após verificação das suas funcionalidades.

19. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

19.1. O pagamento dos serviços de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, inclusive através dos canais telefônico, digital e gestão de receitas/rol de corte, deverá ser realizado em doze (12) parcelas que deverão ser efetuadas do primeiro ao décimo segundo mês de contrato.

19.2. O pagamento da implantação deverá ser realizado em 1 (uma) parcela que deverá ser efetuada após o primeiro mês de contrato.

19.3. O pagamento será em até 30 dias após apresentação pela **CONTRATADA** de Nota Fiscal / Fatura mensal correspondente ao serviço executado, para atestação e pagamento.

19.4. Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente devendo a **CONTRATADA** informar o número do banco, da agência e conta bancária, ou através de banco credenciado, a critério da Administração.

20. PRAZO DE VIGÊNCIA E REAJUSTE:

20.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados do recebimento da Ordem de Início dos serviços, podendo ser prorrogado, a critério das partes, até o limite estabelecido na Lei Federal n.º 14133/2021 e suas posteriores alterações.

20.2. O preço contratado será reajustado, após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta comercial, aplicando-se o IPCA/IBGE - Índice de Preço – Disponibilidade Interna da Função Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo.

21. POC - PROVA DE CONCEITO:

21.1. Para atestar o atendimento dos requisitos técnicos fixados neste Memorial Descritivo, o Pregoeiro convocará o autor da proposta melhor classificada após disputa nos lances para que, no prazo de 02 (dois) dias úteis horas, no local e horário indicados, realize a POC - Prova de Conceito.

21.2. Na ocasião em que será suspensa a sessão, a licitante deverá apresentar as funcionalidades requeridas nos sistemas ofertados, em estrita obediência aos termos do deste Memorial Descritivo.

21.3. O licitante que, convocado, deixar de comparecer na data marcada para demonstração do sistema, salvo na hipótese de caso fortuito e força maior, devidamente justificada e aceita pelo Pregoeiro, será desclassificado automaticamente do certame; podendo, então, ocorrer a convocação do licitante classificado em segundo lugar e assim sucessivamente.

21.4. A POC - Prova de Conceito poderá ser acompanhada por todos os participantes da licitação, os quais, em hipótese alguma, poderão interrompê-la ou praticar qualquer ato que prejudique sua realização ou, ainda, que influencie o Pregoeiro, Equipe Técnica de Apoio e demais assistentes, sob pena de responsabilidade; sendo-lhe, no entanto, facultado o direito de eventualmente

pronunciar-se no momento oportuno, qual seja, após declaração do vencedor do certame.

21.5. Será disponibilizada pela administração um datashow e acesso à internet sem nenhuma restrição de proxy ou firewall, para licitante realizar a POC - Prova de Conceito. Demais equipamentos que forem necessários à apresentação deverão ser trazidos pela licitante.

21.6. A apresentação também poderá ser realizada de forma on-line, sem prejuízo das demonstrações cabíveis, bem como da participação dos demais licitantes.

21.7. A ordem de apresentação das funcionalidades seguirá a mesma ordem em que as mesmas são descritas neste Memorial Descritivo.

21.8. O atendimento aos requisitos descritos neste Memorial Descritivo, será validado pela Equipe Técnica de Apoio do Pregão, formada por representantes dos departamentos da **CONTRATANTE** interessados na contratação, os quais formalizarão relatório próprio, atestando ou não o atendimento aos requisitos exigidos, que integrará a ata da sessão do Pregão.

21.9. A incompatibilidade do sistema apresentado com as características do especificadas do Edital e anexos implicará na rejeição desse, bem como na consequente desclassificação do licitante. Nesta situação, o Pregoeiro convocará o detentor da segunda melhor proposta a realizar a POC - Prova de Conceito e assim sucessivamente, até classificação definitiva do licitante.

21.10. A demonstração de menos do que 95% dos itens exigidos implicará na desclassificação imediata da proponente no certame, situação que ensejará, como acima referido, na convocação do segundo colocado para realização da POC - Prova de Conceito.

21.11. Aprovado na POC - Prova de Conceito, o licitante seguirá com os trâmites licitatórios e declarará o vencedor do certame.

21.12. O licitante que queira recorrer, há de manifestar sua intenção ao final da habilitação, quando da declaração do vencedor do certame.

22. DOS RECURSOS TÉCNICOS PARA A POC - PROVA DE CONCEITO:

22.1. A fim de manter a impessoalidade, isenção e imparcialidade do ato, a **CONTRATANTE** informa que fornecerá somente links de rede/internet. O **SAAE - Salto** não fornecerá computadores e outros equipamentos para o procedimento de avaliação da proponente, salvo os expressamente previstos neste Memorial.

22.2. O proponente deve prever que a avaliação necessitará de um ambiente real de produção, de recursos tecnológicos para conexão, desktops ou notebooks, acessórios, entre outros.

22.3. O proponente deverá utilizar softwares e equipamentos próprios (notebooks) munindo-os com todos os recursos, dados e programas, inclusive os sistemas relacionados neste Memorial Descritivo previamente instalados, configurados e alimentados com dados de base teste.

22.4. Toda e qualquer despesa relativa a transportes, hospedagens, deslocamentos, materiais e serviços, decorrente das avaliações especificadas neste Memorial Descritivo são de inteira responsabilidade da proponente.

22.5. Nenhuma justificativa de dificuldade, impossibilidade de apresentação de qualquer item, atraso ou imprevisto será considerada. O proponente deverá providenciar tudo o que julgar cabível e necessário para executar, em ambiente de produção real, cada uma das funcionalidades solicitadas pela equipe técnica do **SAAE Salto.**

22.6. Quaisquer dificuldades ou atrasos que impeçam a continuidade dos trabalhos de avaliação, comprovadamente resultantes dos processos internos da **CONTRATANTE**, não terão seu tempo contado e não serão considerados em prejuízo ao proponente.

22.7. A apresentação também poderá ser realizada na modalidade on-line, através de plataformas de videoconferência, com link disponibilizado pelo SAAE. Os demais licitantes poderão assistir a Prova de Conceito, observando as mesmas regras cabíveis na modalidade presencial.

23. DAS FUNCIONALIDADES AVALIADAS

23.1. A avaliação será aplicada seguindo-se os itens constantes no Anexo I.I e I.II.

23.2. A avaliação seguirá pela apresentação das funcionalidades gerais dos sistemas, podendo a equipe técnica solicitar, a seu critério, a execução de outras funções específicas não previstas nas fichas de avaliação, visando à comprovação de pleno atendimento ao edital.

24. DAS VEDAÇÕES DURANTE O PROCESSO AVALIATIVO

24.1. A fim de manter a impessoalidade, isenção e imparcialidade do ato não é permitido, durante a avaliação:

24.1.1. Corrigir, alterar, formatar, instalar, atualizar ou reinstalar quaisquer softwares após o início do ato avaliativo;

24.1.2. Utilizar aplicações auxiliares de desktop remoto (team viewer e softwares similares);

24.1.3. Utilizar apresentações em slides, vídeos e "print screens" simulando as funcionalidades do item que está sendo avaliado;

24.1.4. Utilizar "templates" ou modelos criados antecipadamente simulando a execução real do item que está sendo avaliado.

24.2. Aos demais licitantes é vedado de qualquer modo interferir ou interromper:

24.2.1. O processo a avaliação;

24.2.2. O avaliador ou as perguntas feitas pelos membros da comissão;

24.2.3. As respostas dadas pelos avaliados;

24.2.4. A demonstração das funcionalidades gerais dos sistemas.

25. DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO

25.1. O proponente deverá alcançar o mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) de aproveitamento das exigências do Anexo I.I e I.II para classificação.

25.2. O proponente que não alcançar o índice mínimo de aproveitamento será desclassificado.

25.3. Desclassificado o proponente, será oportunizada a avaliação para o segundo colocado que será comunicado da data e horário para apresentação, e assim sucessivamente.

➢ SISTEMA DE GESTÃO DE RECEITAS PÚBLICAS

POC - PROVA DE CONCEITO

1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS E TECNOLÓGICOS

1.1. Os sistemas deverão ser desenvolvidos, para operar em ambiente 100% compatível com padrões WEB.

1.2. Os sistemas devem utilizar protocolo TCP/IP e compatível com protocolo IP nas suas versões 4 e 6.

1.3. Os sistemas devem permitir que todas os seus módulos sejam acessados utilizando-se pelo menos um dos principais navegadores de acesso à internet do mercado (ex. Edge, Mozzila Firefox, Google Chrome, Safari), nas suas versões mais recentes.

1.4. Os sistemas devem ser compatíveis com protocolos HTTPS.

1.5. Permitir rotinas gerenciadas de backups dos dados e procedimentos de recovery com possibilidade de recuperação até momentos antes da parada em caso de parada inesperadas (crash) do banco de dados.

1.6. O sistema deverá obrigatoriamente possuir todas as funcionalidades mínimas abaixo, que serão conferidas durante a POC - Prova de Conceito e assinaladas como

CONFORMIDADE, NÃO CONFORMIDADE.

2. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS PARA POC - PROVA DE CONCEITO, DEMONSTRAÇÃO, EXECUÇÃO E VERIFICAÇÃO.

2.1. Integração

2.1.1. Possibilitar integrações com ERP e discadores.

2.2. Segmentação de carteira

2.2.1. Possuir filtros diversos para pesquisa de consumidores e contratos para autonomia na criação de estratégias de contatos.

2.3. Administração

2.3.1. Possibilitar administração de múltiplas campanhas e equipes, assim como ordenação por prioridades.

2.4. Importação e Exportação

2.4.1. Permitir importação e exportação de dados cadastrais, dados higienizados, credores e outros.

2.5. Distribuição de Contratos para a equipe

2.5.1. Possibilitar selecionar e distribuir contratos para a equipe utilizando filtros de pesquisa que selecionem por valor, risco, faixa de atraso, entre outros.

2.6. Fila de devedores

2.6.1. Possibilitar controle de filas de equipe interna e acompanhamento mediante tarefas automatizadas ou execução de campanhas eventuais.

2.7. Tarefas Agendadas

2.7.1. Possibilitar agendar tarefas: Envio de e-mail e SMS.

2.8. Cadastros e Higienização de Banco de Dados

2.8.1. Ter integração com Banco de Dados Externo para Atualização e Higienização durante o contato e possibilidade de higienização individual e em lote.

2.9. Operação

2.9.1. Visualização de dados do Consumidor e seus débitos, Registro do histórico de eventos realizados pelos operadores, cálculo, agendamentos, envio de e-mail e SMS.

2.10. Acompanhamento de performance e análise de resultado

2.10.1. Possibilitar medição da performance de equipe e de operadores individuais através de relatórios diversos: acordos realizados e em aberto, eventos da equipe e do operador resumido e analítico, acionamento e outros.

2.11. Dashboard para acompanhamento

2.11.1. Possuir tela de supervisão para acompanhamento da operação em tempo real (agentes logados, consumidores acionados, entre outros.

2.12. Cadastro

2.12.1. Possibilitar alterar, inativar e inserir manualmente dados cadastrais diversos dos consumidores.

2.13. Segurança

2.13.1. Possuir níveis de acesso para os diferentes graus hierárquicos da operação: supervisores, agentes, administradores.

2.13.2. Ser acessado através de login e senha de acesso.

2.13.3. Possibilitar regras de acesso ao sistema por horários ou por IP.

✓ SOFTWARE DE GESTÃO DE TELEFONIA POC - PROVA DE CONCEITO

1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS E TECNOLÓGICOS

1.1. Para fins de verificação e demonstração da ferramenta de telefonia, a licitante habilitada e com a melhor proposta classificada na etapa de lances, deverá apresentar sua solução de telefonia e comprovar os itens abaixo.

1.2. O sistema deverá obrigatoriamente possuir todas as funcionalidades mínimas abaixo, que serão conferidas durante a POC - Prova de Conceito e assinaladas como

CONFORMIDADE, NÃO CONFORMIDADE.

2. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS PARA POC - PROVA DE CONCEITO, DEMONSTRAÇÃO, EXECUÇÃO E VERIFICAÇÃO.

2.1. Dashboard contendo:

2.1.1. Dados da operação em tempo real:

2.1.2. Seleção de Operação ou fila

2.1.3. Seleção de agentes

2.1.4. Total de Chamadas Recebidas

2.1.5. Porcentagem de chamadas atendidas

2.1.6. Porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço

2.1.7. Total de chamadas perdidas

2.1.8. Total de chamadas atendidas

2.2. Relatórios analíticos contemplando:

2.2.1. Data e Horário da chamada

2.2.2. Número de protocolo

2.2.3. Telefone de origem

2.2.4. Status de atendida ou não atendida

2.2.5. Ramal que recepcionou a chamada

2.2.6. Agente que recepcionou a chamada

2.2.7. Tempo de espera

2.2.8. Tempo falando

2.2.9. Possibilitar baixar o áudio da chamada em MP3

2.2.10. Visualização da Nota atribuída em Pesquisa de Satisfação

2.3. Relatório sintético contemplando:

2.3.1. Seleção de data de início

2.3.2. Seleção de data final a ser analisada

2.3.3. Seleção de Operação ou fila

2.3.4. Seleção de agentes

2.3.5. Tempo Médio de Atendimento

2.3.6. Tempo Médio de Espera

Estância Turística de Salto, 18 de julho de 2026.

Cleber Cleidson da Silva

DIRETOR COMERCIAL

ANEXO II

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Cronograma Físico Financeiro

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP.
Valor estimado: R$ 1.039.200,00 (Um milhão, trinta e nove mil e duzentos reais)

RESERVA PARA 2026

SET	OUT	NOV	DEZ	VALOR TOTAL
R$ 120.700,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	**R$ 371.200,00**

IMPACTO PARA 2027

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	VALOR TOTAL
R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	R$ 83.500,00	**R$ 668.000,00**

Cléber Cleidson da Silva
DIRETOR COMERCIAL

ANEXO III
MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Contrato Administrativo nº __/2026
Processo Administrativo nº /2026
Contratante: Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE Salto
Contratada: xx
Referente: Pregão Eletrônico nº xx/2026
Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP.
Valor total – R$ __
Vigência – 12 (doze) meses a partir da publicação do contrato.

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SALTO - SAAE SALTO**, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, localizado na rua Nove de Julho, nº 1053, Vila Nova, no município de Salto, estado de São Paulo, inscrito no CNPJ nº 11.065.186/0001-83, neste ato representado pelo Superintendente, Sr. xx xx xx, brasileiro, casado, portador do RG nº xx SSP/SP e do CPF nº xx, ora designado simplesmente como *Contratante* e, de outro lado à empresa **xx**, sediada na rua do Rosário nº 755, Centro no município de Jundiaí, estado de São Paulo, inscrita no CNPJ (MF) nº 05.319.118/0001-09, neste ato representada pelo Sr. xx xx, portador do RG nº xx e do CPF nº xx, doravante designada simplesmente como *Contratada*, têm entre si justo e acordado o presente contrato, conforme as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1. O Termo de Referência;

1.2.2. O Edital da Licitação;

1.2.3. A Proposta do contratado;

1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados a partir da publicação do contrato.

2.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação do contrato, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021, deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão, de execução, e, inclusive, os critérios e a periodicidade da execução, quando for o caso, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R$..... (.....)

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos e/ou serviços devidamente prestados.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente ser devidamente atestado pela AUTARQUIA e autorizada pela Autoridade Superior, respeitando-se a ordem cronológica de pagamentos.

6.2. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela AUTARQUIA, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \qquad I = \frac{(6/100)}{365}$$

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

Forma de pagamento

6.3. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

6.4. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

6.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à consulta de comprovação, por meio site oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, da data do orçamento estimado, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o instrumento convocatório e seus anexos;

8.2. Notificar o Contratado, por escrito, sobre problemas com a execução dos serviços, para que seja por ele reparado, corrigido ou refeito, no total ou em parte, às suas expensas;

8.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado, que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior justificados e aceitos pelo Contratante;

8.4. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento;

8.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente a execução dos serviços, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;

8.6. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e no instrumento convocatório;

8.7. Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.9. Responder eventuais pedidos de repactuação e reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.10. Notificar os emitentes das garantias, se houver, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021);

8.11. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços;

8.12. Efetuar os pagamentos da operadora de telefonia responsável pelas linhas do 0800 e disponibilizar ferramentas tecnológicas para viabilizar a operação e a transferência de chamadas entre Contratante e Contratada;

8.13. Disponibilizar licenças de acesso ao software comercial de modo que possibilite a execução dos serviços pela Contratada, bem como prestar ao preposto as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições;

8.14. Fornecer as informações necessárias à construção dos scripts e base de conhecimento, bem como os conteúdos para capacitação da equipe da Contratada;

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes do instrumento convocatório e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir, substituir ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços ou bens, nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.6. Indicar preposto para representá-lo durante a execução do contrato, e manter comunicação com representante da Administração para a gestão do contrato, o preposto deverá comparecer presencialmente, periodicamente, no SAAE Salto para participar de reuniões, treinamentos e atender solicitações da Contratante quando houver;

9.7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.9. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), respondendo administrativa, civil e criminalmente por qualquer violação desse preceito;

9.12. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.13. Realizar a implantação e operação do sistema de dados, comunicando o sistema de gestão do SAAE Salto ao sistema de Gestão de Receitas da Contratada, utilizando os recursos disponíveis na Contratante;

9.14. Orientar e acompanhar seus colaboradores quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários do SAAE Salto, para evitar queixas ou reclamações por conduta inadequada dos agentes;

9.15. Assegurar de forma rápida e eficiente a comunicação entre as partes durante a execução do contrato, além da facilidade para treinamentos e integrações;

9.16. Realizar o serviço por agentes especialmente treinados para este fim, utilizando-se de sistema informatizado, com o qual terão acesso às informações da base de dados da Contratante necessárias às interações.

9.17. Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação da Contratante, os colaboradores que não atenderem às exigências do contrato ou que não se comportarem adequadamente, mediante apuração dos fatos denunciados;

9.18. Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados ou informações dos serviços realizados no objeto do contrato, a menos que expressamente autorizados pelo SAAE Salto na figura de seu gestor;

9.19. Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o SAAE Salto, considerando a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço;

9.20. Prover seus colaboradores de equipamentos, materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra em decorrência da execução dos serviços;

9.21. Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, demais legislações, normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades;

9.22. Assumir os custos de treinamento ordinários e extraordinários necessários para manter a continuidade dos serviços, incluindo material didático;

9.23. Promover reuniões periódicas com seus colaboradores, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, e elaborar e aplicar plano de treinamento e reciclagem de conhecimentos com toda a equipe;

9.24. Manter os indicadores de níveis de serviço de acordo com o nível de qualidade estabelecido neste Termo de Referência e no Memorial Descritivo;

9.25. Manter a prestação dos serviços contratados de forma contínua, devendo prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados, em razão de queda de energia elétrica, falhas de PABX, servidores, sistemas sob responsabilidade da Contratada ou de qualquer outro recurso da rede

10. CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DO OBJETO

10.1. O prazo de garantia contratual dos bens e serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 6 (seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

10.2. A garantia será prestada com vistas a manter os itens fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

10.3. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos serviços pelo próprio Contratado, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas.

10.4. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados de mal instalação, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

10.5. As peças que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

10.6. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências da Administração pelo Contratado ou pela assistência técnica autorizada.

10.7. Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas pelo Contratado, fica o Contratante autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir do Contratado o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

10.8. O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade do Contratado.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ENTREGA E RECEBIMENTO

11.1. Início da execução do objeto: 30 dias, a contar da data do recebimento da Ordem de Serviços expedida pela diretoria administrativa.

11.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho constam no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

12.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

d) deixar de apresentar amostra;

e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

12.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

a) recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

12.1.5. fraudar a licitação

12.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;

c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

12.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

12.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1. advertência;

12.2.2. multa;

12.2.3. impedimento de licitar e contratar e

12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

12.3.2. as peculiaridades do caso concreto

12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar da comunicação oficial.

12.4.1. Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

12.4.2. Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

12.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

12.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

12.15. Os critérios de graduação das sanções seguirão a tabela de ocorrências e reincidências constante no Termo de Referência.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.1.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

13.1.2.O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

a) Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. Indenizações e multas.

13.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.5. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As verbas para pagamento do objeto da presente contratação estão de acordo com as dotações orçamentárias vigentes de nº 030101.1751200142.070. 3.3.90.39.00 (Ficha 08).

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a

formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

17.1. Excepcionalmente poderá ser restabelecido o equilíbrio econômico financeiro do contrato, desde que formalmente requerido e comprovado de maneira inequívoca a real ocorrência, de acordo com o artigo 124, inciso II, "d", da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, quando for o caso, será de até 10 (dez) dias.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ATORES DA CONTRATAÇÃO

18.1. A gestão do contrato será realizada pela Cleber Cleidson da Silva, Diretor Comercial, e a fiscalização pela Heloisa Guidi Durin, Assessora Comercial.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - PROTEÇÃO DOS DADOS

19.1. Pelo presente termo, as Partes declaram que cumprem e seguirão cumprindo com todas as obrigações oriundas da legislação vigente que trate da privacidade e da proteção de dados relativos à pessoa física identificada ou identificável ("Dados Pessoais"), em especial, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) com a redação dada pela Lei nº 13.583/2019, a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), o Decreto Federal nº 8.771/2016 e demais leis e regulamentos aplicáveis, bem como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

19.2. As Partes, compreendendo os seus servidores, prepostos, colaboradores, empregados e/ou contratados envolvidos na execução deste Contrato, obrigam-se a tratar todos os Dados Pessoais a que tiverem acesso em estrito cumprimento de sua finalidade especifica e observância aos termos da LGPD, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

19.3. Cada uma das Partes deverá, por seus próprios meios, adotar medidas e instrumentos de proteção dos Dados Pessoais junto aos seus servidores, prepostos, colaboradores, empregados e/ou contratados envolvidos, de forma a preservar o sigilo dos Dados Pessoais relacionados à outra Parte, assim como de quaisquer Dados Pessoais a que tiverem acesso em função do presente Contrato.

19.4. Cada uma das Partes se obriga a manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar no âmbito deste Contrato, bem como a implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição total, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, garantindo que os ambientes (sejam eles físicos ou lógicos) utilizados para o tratamento de Dados Pessoais são e permanecerão estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

19.5. Em cumprimento aos requisitos da Lei nº 13.709/18 (LGPD), os signatários presentes, individualmente, autorizam as Partes para o tratamento de seus Dados Pessoais disponibilizados no âmbito deste Contrato, para fins exclusivos do cumprimento de seu objeto, declarando-se cientes de que, a qualquer momento, cada um poderá revogar este consentimento, optar pela anonimização, bloqueio, retificação ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – PUBLICAÇÃO

20.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento nos Diários Oficiais do Estado e Município, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

21.1. Fica eleita a comarca de Salto para dirimir eventuais dúvidas ou conflitos de interesses oriundos do presente contrato, se não sanadas pela via extrajudicial.

Assim, por estarem justas e acordadas, firmam o presente contrato, em vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, de acordo com a legislação vigente.

Estância turística de Salto, ___ de _____ de 2026.

_____

Representante legal do CONTRATANTE

_____

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO
(REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 11/2021)

CONTRATANTE: SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO DE SALTO

CONTRATADO:_____

CONTRATO Nº (DE ORIGEM):_____

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Salto/SP.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos

termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome:_____

Cargo:_____

CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome:_____

Cargo:_____

CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome:

Cargo:_____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome:_____

Cargo:_____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome:_____Cargo:_____CPF:

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome:_____

Cargo:_____

CPF: _____

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO LICITATÓRIO

Nome: Nicolas Saes Alves

Cargo: Agente de Contratação / Pregoeiro

CPF: Nicolas Saes Alves

Assinatura: _____

(*) - O Termo de Ciência e Notificação e/ou Cadastro do(s) Responsável(is) deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e Notificação, será ele objeto de notificação específica. *(inciso acrescido pela Resolução nº 11/2021)*