



PREGÃO ELETRÔNICO N. 013/2026

EDITAL N. 015/2026

CONTRATANTE

Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Mogi Mirim

UASG – 926071

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário por meio de canais telefônico (inclusive o número 0800), digital (WhatsApp ou equivalente) e presencial, incluindo registro, tratamento e acompanhamento de demandas, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Mogi Mirim/SP.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 26/05/2026 às 9h

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço

MODO DE DISPUTA:

Aberto e fechado



PROCESSO N. 010134/2026

PREGÃO ELETRÔNICO N. 013/2026

EDITAL N. 015/2026

O Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Mogi Mirim (SAAE) torna público, para conhecimento dos interessados, que fará realizar licitação na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, com critério de julgamento menor preço, objetivando a contratação de empresa para prestação de serviços descritos no Item I – OBJETO deste Edital, com a qual será processada e julgada em conformidade com a Lei Federal n. 14.133/2021, Lei Complementar 123/2006, Lei Orgânica Município, Decretos Municipais n. 9.166/2023, 9.304/2024, 9.305/2024 e 9.306/2024 e demais normas complementares e disposições deste instrumento.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico de comunicação pela INTERNET. O sistema referido utiliza recursos de criptografia e de autenticação que asseguram condições adequadas de segurança em toda etapa do certame.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: às 09 horas do dia 26/05/2026

MODO DE DISPUTA: ABERTO e FECHADO

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário por meio de canais telefônico (inclusive o número 0800), digital (WhatsApp ou equivalente) e presencial, incluindo registro, tratamento e acompanhamento de demandas, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Mogi Mirim/SP. conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).



2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 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.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

2.7.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.7.4. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.5. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;



2.7.7. aquele que 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;

2.7.8. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.9. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.8. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.9. O impedimento de que trata o item 2.7.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.4 e 2.7.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.12. O disposto nos itens 2.7.4 e 2.7.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.13. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida



nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2.14. A vedação de que trata o item 2.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. ORÇAMENTO ESTIMADO SIGILOSO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

4.3.1. 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;

4.3.2. 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 7º, XXXIII, da Constituição;

4.3.3. 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;



4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.5. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício.

4.6. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.6.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.6.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.6.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.6.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.6.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.6.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.6.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.6.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.6.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;



4.6.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.6.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.7. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da lei n. 14.133, de 2021.

4.8. A falsidade da declaração de que trata os itens 4

4.9. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.10. 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.

4.11. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.12. 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:

4.12.1. 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

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

4.13. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema.

4.14. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.12 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.15. 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.

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1. Valor expresso em Reais (R\$).

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

5.3. 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.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

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

5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência/Projeto Básico, 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.

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



5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

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

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. 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.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor global do lote.

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

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valor entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 1,00.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto e fechado.

6.11. No modo de disputa "aberto e fechado", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1. 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.



6.11.2. 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 àquelas possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

6.11.4. 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.

6.11.5. 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.

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

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

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

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

6.16. 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.

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

6.18. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei 14133/21.

6.18.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.



6.18.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada.

6.20. 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:

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

6.20.2. 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;

6.20.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho.

6.20.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade.

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

6.21.1. 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;

6.21.2. empresas brasileiras;

6.21.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

6.22. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.



6.23.1. 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.

6.23.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.23.4. 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.

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

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

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. 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, de 2021, legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

7.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

7.2. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.



7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

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

7.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

7.4.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

7.5. 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.

7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1. conter vícios insanáveis;

7.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;

7.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.6.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência.

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

7.6.7. que não cumpra os requisitos tecnológicos e funcionais da Prova de conceito definidos no Termo de Referência.



7.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

7.8.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.8.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Em contratação de obras e serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, contratação semi-integrada ou contratação integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado.

7.9.3. 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, independentemente do regime de execução.

7.10. 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.

7.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semiintegrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.11.2. Caso a produtividade seja diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida



pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.11.3. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.11.4. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.13. 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.

7.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

7.15. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico 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.

7.16. 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.

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

7.18. 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.



7.19. 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.

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 poderão ser apresentados em original ou por cópia.

8.6. 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.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.



8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica 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 entrega das propostas.

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

8.9.1. 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.

8.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

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

8.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

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

8.12.1. 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.

8.12.2. 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.

8.13. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 02 horas, para:

8.13.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

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



8.13.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.13.4. suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.14. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.15. 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.

8.16. 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, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1

8.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em, mas não se limitando a elas:

I) 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;

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

III) 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>;

IV) 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;

V) 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.

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

VII) 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

VIII) 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.

IX) Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

X) Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

8.19.1 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.20. A documentação relativa à habilitação **fiscal, social e trabalhista** consistirá em:

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

II) 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;

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

IV) 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.



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

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

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

8.21 A documentação relativa à **qualificação técnico-profissional e técnico operacional** consistirá em:

I) Apresentação de atestado, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para o desempenho da atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos de similaridade com o objeto da presente licitação, 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.

8.22. A documentação relativa à **habilitação econômico-financeira**, consistirá em:

I) Certidão negativa de efeitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

II) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais. (O balanço deverá estar registrado e autenticado pelas Juntas Comerciais ou repartições encarregadas do Registro do Comércio).

8.23. A comprovação da boa situação financeira do licitante deverá ser obrigatoriamente, demonstrada pela obtenção dos índices contábeis resultantes da aplicação das fórmulas abaixo:

a) Liquidez Corrente (LC), não inferior a 1,00, obtido pela fórmula:

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1,00$$

b) Liquidez Geral (LG), não inferior a 1,00, obtido pela seguinte fórmula:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável de longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível de longo prazo}} \geq 1,00$$

c) Índice de Endividamento (IE), não superior a 0,50, obtido pela seguinte fórmula:

$$IE = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}{\text{Ativo Total}} \leq 0,50$$



8.23.1 Os fatores constantes das fórmulas "a", "b" e "c", serão extraídos do balanço patrimonial exigido.

8.23.2 O resultado dos cálculos será considerado até a segunda casa decimal sem arredondamentos.

8.24. Quanto à certidão que omitir a data de seu vencimento, só serão aceitas as que forem expedidas com prazo não superior a 06 (seis) meses a contar da data da abertura dos envelopes dos documentos para habilitação.

8.25 O licitante deverá apresentar, ainda, as seguintes **declarações**, sob pena de inabilitação:

- a) Declaração de Idoneidade
- b) Declaração de proteção ao menor e reserva de cargos
- c) Declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação
- d) Declaração de Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte
- e) Declaração Geral.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá disponibilizar acesso à sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 5 (cinco) dias úteis.

9.4. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

10. DOS RECURSOS

10.1. 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.



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

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

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

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

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

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

10.5. 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.

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

10.7. 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.

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

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

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.compras.gov

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

11.1.1. 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;



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

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

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra; ou

11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

11.1.4. 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;

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

11.1.6. fraudar a licitação;

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

11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

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

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

11.2. 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:

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;



11.2.3. impedimento de licitar e contratar e

11.2.4. 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.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 10 dias úteis, a contar da comunicação oficial.

11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0.5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, 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 o qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, 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, de 2021.

11.9. 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 11.1.4, 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.

11.10. 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 a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, 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.

11.11. 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.

11.12. 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.

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

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

11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO



12.1. 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.

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

A impugnação e o pedido de esclarecimento deverão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios:

a) Site oficial do SAAE: <https://www.saaemogimirim.sp.gov.br/>

b) Portal de Compras do Governo Federal: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

c) Por e-mail: morgana.campos@saaemogimirim.sp.gov.br

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

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

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

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

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

13.5. 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.

13.6. 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.



13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

13.8. 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.

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

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.saaemogimirim.sp.gov.br no menu horizontal "Licitações" – Consulta Editais – Editais.

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - Termo de Referência/Memorial Descritivo

ANEXO II – Estudo Técnico Preliminar

ANEXO III – Análise de Risco

ANEXO IV - Declaração de idoneidade

ANEXO V – Declaração de proteção ao menor e reserva de cargos

ANEXO VI – Modelo de proposta de preços

ANEXO VII – Declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação

ANEXO VIII – Declaração de Microempresa ou Empresa de pequeno porte

ANEXO IX – Declaração Geral

ANEXO X – Minuta do contrato

ANEXO XI – Termo de Ciência e Notificação

ANEXO XII – Cadastro de Responsável

ANEXO XIII – Declaração de Documentos à Disposição do Tribunal

Mogi Mirim, 08 de maio de 2026.

NEIROBERTO SILVA

Presidente do SAAE

.....

AGU - Advocacia Geral da União / CGU - Consultoria-Geral da União / Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: NOV/2025

Edital modelo para Pregão Eletrônico - Lei nº 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação. Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação.

Código de Identificação Ger@AGU: 9d4e091778174664754



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário por meio de canais telefônico (inclusive o número 0800), digital (WhatsApp ou equivalente) e presencial, incluindo registro, tratamento e acompanhamento de demandas, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Mogi Mirim/SP.

Serviços	Jornada
Gerenciamento de demandas por canal Telefônico e 0800	24h
Gerenciamento de demandas por canal Whatsapp ou equivalente	24h
Gerenciamento de demandas por canal Presencial	Horário Comercial
Gestão de receitas relacionadas à Dívida Ativa e Rol De Corte	Horário Comercial

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade da prestação dos serviços de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário e gestão de receitas no âmbito do SAAE de Mogi Mirim, ou seja, comunicação pelos canais telefônicos 3805 9900 e 0800 0165 195/24 horas, canal WhatsApp/24 horas, canal presencial em horário comercial, gestão de receitas relativas à Dívida Ativa e Rol de Corte no horário comercial.

Os serviços em questão já são atualmente executados por meio de contratação vigente, sendo essenciais ao funcionamento da Autarquia, especialmente no que se refere à comunicação com a população, registro e tratamento de demandas, bem como à recuperação de créditos junto aos usuários.

A experiência com a execução contratual demonstra a relevância e efetividade da solução adotada, contribuindo para a melhoria dos níveis de experiência dos usuários e incremento da arrecadação.

A eventual descontinuidade da prestação dos serviços acarretaria impactos negativos significativos, tais como:

- Interrupção dos canais de comunicação com o usuário;
- Prejuízo à qualidade dos serviços prestados;
- Redução da eficiência operacional;
- Comprometimento da arrecadação e da gestão de receitas.

Dessa forma, a contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços, com manutenção e aprimoramento dos resultados já alcançados, em consonância com o interesse público.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO



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

- Gerenciamento de demandas via canal telefônico receptivo, incluindo via 0800;
- Gerenciamento de demandas via canal digital (WhatsApp e/ou plataforma equivalente);
- Gerenciamento de demandas via canal presencial (quando aplicável);
- Registro, classificação e encaminhamento de demandas;
- Acompanhamento e encerramento de solicitações;
- Apoio à gestão de receitas (cobrança, negociação e orientação ao usuário);
- Emissão de relatórios gerenciais e operacionais;
- Integração com sistemas do SAAE.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Vide Anexo I – Memorial Descritivo

5. MEIOS DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução ocorrerá de forma contínua, cabendo à contratada:

- Disponibilizar equipe de agentes (call center e canais digitais);
- Fornecer sistemas, softwares e licenças necessárias;
- Disponibilizar equipamentos e infraestrutura;
- Garantir monitoramento e controle de qualidade do serviço;
- Realizar treinamentos iniciais e periódicos.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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.

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.

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

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.



A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Decreto nº 9.166, de 22 de dezembro de 2023, art. 87).

A gestão do contrato será realizada pelo Sr. Evandro Antonio Trentin, a fiscalização do contrato será realizada pela Sra. Daniela Aparecida Granziera.

Compete ao gestor do contrato o exercício das atribuições descritas nos artigos 86 e 87 do Decreto Municipal nº 9.166/2023 e artigos 124 e 125 do Decreto Municipal nº 9.304/2024.

Compete ao fiscal do contrato o exercício das atribuições descritas nos artigos 88 e 89 do Decreto Municipal nº 9.166/2023 e artigos 126 e 127 do Decreto Municipal nº 9.304/2024.

São obrigações do Contratante

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

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;

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;

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

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

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

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

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;

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

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).



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.

Obrigações do Contratado

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:

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);

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;

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;

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;

Indicar preposto para representá-lo durante a execução do contrato, e manter comunicação com representante da Administração para a gestão do contrato;
Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

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;

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);

Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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;



Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

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

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será mensal, condicionado à comprovação da execução dos serviços e ao atingimento dos níveis mínimos de desempenho.

Liquidação:

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.

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:

- ✓ o prazo de validade;
- ✓ a data da emissão;
- ✓ os dados do contrato e do órgão contratante;
- ✓ o período respectivo de execução do contrato;
- ✓ o valor a pagar; e
- ✓ eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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;

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.

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.

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.

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.



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

Pagamento e Forma de Pagamento

- ✓ **Prazo de Pagamento:** 30 dias a partir do recebimento do material e nota fiscal eletrônica.
- ✓ Favor informar os dados bancários completos para pagamento via TED ou emitir o boleto bancário e encaminhar juntamente com a nota fiscal eletrônica.

8. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

Prova de Conceito

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.

A primeira classificada deverá comprovar, através da Prova de Conceito, que o sistema (Software) ofertado, atende aos requisitos tecnológicos e funcionais relacionados no Item **"4 – Descrição da Solução"**, deste Termo de Referência, sob pena de desclassificação.

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 de Mogi Mirim.

Será agendado previamente a data, horário e local em que será realizado a Prova de Conceito. Podendo ocorrer em ambiente online.

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.

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.

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



Os critérios para acompanhamento da prova de conceito serão:

- A empresa interessada deverá fazer uma solicitação formal de acompanhamento;
- Apenas empresas habilitadas e participantes do certame, poderão solicitar o acompanhamento;

Habilitação Jurídica.

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:

I 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;

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

III 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>;

IV 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;

V 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.

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

VII 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

VIII 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.

IX Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

X Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).



Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista.

- ✓ Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- ✓ 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;
- ✓ Prova de regularidade com a **Fazenda Federal** (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União);
- ✓ 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.**
- ✓ Prova de regularidade com a **Fazenda Municipal** do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente na forma da Lei;
- ✓ Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF-FGTS);
- ✓ Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa.

Habilitação Econômico-Financeira.

- certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.
- Balanço patrimonial dos dois últimos anos, com registro na junta comercial, acrescido de seu DRE (Demonstração de resultado e exercício) e da declaração de índices econômicos financeiros: Índice de liquidez geral, liquidez corrente e grau de endividamento etc.)

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Com base em pesquisa de mercado, foram obtidas as seguintes estimativas:

D Delboni Tarpinian ME	R\$ 1.352.954,44
Service Solutions Soluções em Contact Center Ltda	R\$ 1.467.102,70
Attitude Consultores Associados SS Ltda	R\$ 1.390.618,48
Paterno Assessoria Ltda.	Não respondeu o pedido de cotação

10 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

Dotação	Programa de Trabalho	Código Orçamentário	Fonte de Recurso	Valor Estimado
2004	17.512.3012.4.202	3.3.90.39.00	4 - Tesouro	R\$ 1.352.954,44



A referida despesa está adequada à Lei Federal nº 14.133/2021 e ao Orçamento do Exercício de 2026, está incluída no Plano Plurianual 2026/2029, na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual do corrente ano.

11 – INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

Conforme previsto no TÍTULO IV – DAS IRREGULARIDADES – CAPÍTULO I – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações, além do que está previsto referente a este tópico nos Decretos Municipais nº 9.166/2023 e 9304, 9305 e 9306/2024.

MEMORIAL DESCRITIVO

1. OBJETO:

1.1. Contratação de empresa para gerenciamento de demandas relacionadas ao Usuário, consoante especificações constantes neste Memorial Descritivo.

2. JUSTIFICATIVA:

2.1. Os usuários do **SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Mogi Mirim** 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 presencial, telefônico e digital, com padronização dos procedimentos, otimização dos recursos operacionais e ampliação da capacidade em períodos de maior demanda.

2.4. Embora a **CONTRATANTE** já possua canais em funcionamento, a ampliação do escopo mostra-se necessária para promover gestão integrada, padronizada e mais eficiente, com capacidade compatível com a demanda operacional e com as exigências de comunicação e relacionamento com o usuário previstas no ARES PCJ e no Código de Defesa do Consumidor.

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



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

2.7. A **CONTRATADA** deverá oferecer canal exclusivo para divulgar formas de regularização ao usuário inadimplente, oferecendo meios de acordos para quitação de débitos, controlando os avisos de débitos em rol de corte, débitos de exercícios anteriores, 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 - Mogi Mirim**.

2.8. A **CONTRATANTE** disponibilizará para a **CONTRATADA** as informações dos referidos débitos mediante Rol de Corte e seu respectivo cadastro. Assim, objetiva-se aumentar a receita de maneira eficaz, possibilitando ao **SAAE - Mogi Mirim** aprimorar e investir na qualidade dos serviços prestados à população do Município de Mogi Mirim.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1 A **CONTRATADA** será responsável pela execução integrada do gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, compreendendo canal telefônico e canal digital ininterruptos, canal presencial em horário comercial, além de gestão de receitas, atendendo as seguintes frentes:

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, atualização cadastral, 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 profissional, 24h por dia, de segunda a segunda, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para esclarecimentos e/ou registros de dúvidas, solicitações de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços.

3.1.3 Canal presencial, atuando na Sede do **SAAE - Mogi Mirim** ou locais definidos pela **CONTRATANTE** em horário comercial, para acolhimento, orientação, triagem, protocolização e conferência de documentos, encaminhamentos e demais tratativas que demandem comparecimento físico do usuário.

3.1.4 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, dívida ativa ou em situação de inadimplência, 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. Esse trabalho será executado de segunda à sexta-feira em horário comercial.

3.1.5 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.

3.1.6 Canal Fale Conosco, disponível no site www.saaemogimirim.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. O canal presencial será alocado na sede do SAAE de Mogi Mirim, podendo, ainda, ser executados em outros locais previamente definidos pela **CONTRATANTE**, desde que localizados no âmbito do Município.

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 100 km do Município de Mogi Mirim/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, bem como o canal presencial, 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. A jornada de trabalho da equipe do canal presencial deverá respeitar a carga horária semanal de 40h, 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, inclusive para adequação da equipe presencial, porém 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.

4.14. O contrato com a empresa vencedora do certame somente será assinado com a apresentação e avaliação dos documentos supracitados pelas áreas de competência (PCMSO e ASO – Medicina do Trabalho e FGTS, GFIP, INSS – Recursos Humanos), os quais receberão um carimbo dando ciência da validade legal dos documentos.

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, atualização cadastral, 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. Realizar gestão de demandas relacionadas ao usuário na modalidade presencial, em local ou locais definidos pela **CONTRATANTE** para orientação, triagem,



protocolização, conferência de documentos e encaminhamento de demandas que exijam comparecimento físico.

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

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

5.9. 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.

5.10. 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**.

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

5.12. Para realizar a localização dos usuários, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar plataforma específica de localização, além da disponibilizada pelo Software de Gestão de Receitas, garantindo maior efetividade na atualização dos cadastros.

5.13. 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.

5.14. Os contatos para suporte na gestão de receitas deverão obrigatoriamente gerar protocolos em todas as interações ou negociações de acordo, com registro em campo indicado no sistema, utilizando os dados para falar com o usuário e/ou tomar medidas internas.

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

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

5.17. Disponibilizar linhas telefônicas para execução dos contatos ativos e receptivos provenientes da operação de gestão de receitas e rol de corte acima mencionados. As referidas linhas telefônicas são de responsabilidade da



CONTRATADA, que deverá disponibilizar quantidade de linhas e ramais suficientes para que todos os agentes realizem contatos simultaneamente para chamadas fixas e móveis, local ou longa distância. As despesas provenientes da fatura telefônica destes contatos, será de responsabilidade da **CONTRATADA**.

5.18. 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**.

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

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

5.21. 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.

5.22. 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.

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

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

5.25. 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.

5.26. Além do recebimento de demandas via telefone, a **CONTRATADA** deverá realizar a comunicação digital por WhatsApp e o gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário na modalidade presencial, respondendo mensagens, enviando 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:

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



5.26.2. Canal presencial, em postos ou unidades definidos pela **CONTRATANTE**.

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

5.27. 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, higienização e atualização de cadastros, assim como a resposta às solicitações relativas aos canais de comunicação e utilizados pela **CONTRATANTE**.

5.28. 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 - Mogi Mirim**, de acordo com a conveniência da Administração:

5.28.1. Atualização de Cadastro do Usuário e/ou Unidade Usuária

5.28.2. Gestão de Demandas

5.28.3. Gestão de Receitas

5.28.4. Gestão de Rol de Corte

5.28.5. Vistoria Técnica

5.28.6. Falta de Água

5.28.7. Água sem Pressão

5.28.8. Informações Sobre Qualidade da Água

5.28.9. Vazamento de Água na Rua

5.28.10. Vazamento no Cavalete

5.28.11. Vazamento de Hidrômetro

5.28.12. Vazamento na Caixa Padrão

5.28.13. Vazamento de Registro

5.28.14. Reparo em Cavalete

5.28.15. Mudança de Cavalete

5.28.16. Troca de Cavalete

5.28.17. Manutenção Hidráulica na Calçada

5.28.18. Troca de Registro

5.28.19. Esgoto obstruído

5.28.20. Substituição do Ramal de Água e Cavalete

5.28.21. Lacração Caixa Padrão

5.28.22. Aferição de Hidrômetro

5.28.23. Desligamento a Pedido do Usuário

5.28.24. Troca de Hidrômetros

5.28.25. Vistoria Técnica no Equipamento de Medição

5.28.26. Verificação de Número do Hidrômetro e Leitura

5.28.27. Troca de Registro

5.28.28. Religação de Água



- 5.28.29. Informações Sobre Leituras/Consumos
- 5.28.30. Segunda via por e-mail
- 5.28.31. Informações sobre Débitos
- 5.28.32. Informações Sobre Corte de Água
- 5.28.33. Envio de Extrato de Débitos por e-mail
- 5.28.34. Informações Sobre Instalação da Caixa Padrão
- 5.28.35. Informações Sobre Valores na Conta
- 5.28.36. Reclamação de Funcionários
- 5.28.37. Alteração de Vencimento
- 5.28.38. Reclamações Diversas
- 5.28.39. Fechamento de Valetas
- 5.28.40. Reposição de Capa Asfáltica
- 5.28.41. Conserto de Calçada
- 5.28.42. Pedido de Ligação de Água e Esgoto
- 5.28.43. Inclusão/Alteração Endereço de Entrega
- 5.28.44. Inclusão/Alteração Vencimento Alternativo
- 5.28.45. Troca de Titularidade
- 5.28.46. Recepção e Conferência Preliminar de Documentos
- 5.28.47. Informações Sobre Certidões
- 5.28.48. Mudança de categoria de ligação
- 5.28.49. Cobrança Administrativa de Débitos
- 5.28.50. Negociação Administrativa de Pendências Financeiras
- 5.28.51. Atualização Cadastral para Localização do Usuário

5.29. 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 - Mogi Mirim** junto à população, segmentando as interações por região, bairro e até mesmo por rua.

5.30. Toda comunicação feita com o cidadão, seja telefônica, digital ou presencial, 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 arquivadas, disponibilizando-as à **CONTRATANTE** sempre que solicitado.

5.31. 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, presenciais, 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:

6.2.1.1. Agentes Receptivos para gerenciamento de demandas telefônicas e digitais - A **CONTRATADA** deverá fornecer obrigatoriamente, no mínimo, 05 (cinco) agentes receptivos para esta operação, trabalhando em escala, de modo a suprir a demanda 24X7.

6.2.1.2. Agente para Suporte à Gestão de Receitas e Rol de Corte – A **CONTRATADA** deverá fornecer obrigatoriamente, no mínimo, 01 (um) agente para esta operação, de modo a suprir o horário comercial permitido para execução do serviço.

6.2.1.3. Auditor (a) Operacional – A **CONTRATADA** deverá dispor de 01 (um) Auditor (a) Operacional que será responsável por monitorar e auditar os contatos garantindo padrão e qualidade da operação, desenvolver relatórios de informação para supervisão e coordenação, registrar ocorrências e correções.

6.2.1.4. Supervisor (a) de Operação – A **CONTRATADA** deverá dispor de 01 (um) Supervisor (a) de Operação que será responsável pelas atividades de apoio aos contatos, tais como esclarecimento de dúvidas; acompanhamento de performance dos agentes sob sua supervisão; aplicação de feedback aos agentes; dentre outras atividades que sejam necessárias à qualificação do agente.

6.2.1.5. Coordenador (a) de Operação – A **CONTRATADA** deverá dispor de 01 (um) Coordenador (a) de Operação que deverá atuar como preposto (a) da **CONTRATADA**, respondendo pela execução dos serviços, dimensionamento para recebimento da demanda e garantia da qualidade e do nível de serviço estabelecido neste Memorial Descritivo.

6.2.1.6. Agentes Presenciais – O contrato preverá a possibilidade de disponibilização de até 05 (cinco) agentes para atuação na modalidade presencial, em horário comercial, nos locais indicados pela **CONTRATANTE**. A **CONTRATANTE**, contudo, obrigar-se-á a remunerar apenas os agentes efetivamente solicitados e em exercício, com demanda mínima de apenas 1 atendente.

6.3. Os quantitativos mínimos deverão ser rigorosamente cumpridos, independente de ausências justificadas ou não, férias, licenças ou quaisquer outros eventos que impeçam o comparecimento dos profissionais.

6.4. A distribuição dos agentes poderá variar durante o horário estabelecido, de forma a atender o melhor balanceamento entre as frentes telefônica, digital, presencial e de regularização administrativa de débitos, bem como para ampliar a efetividade dos contatos e negociações.



6.5. É vedada a contratação de estagiários, menores aprendizes ou similares para esta operação.

6.6. Toda a equipe mencionada deverá fazer parte do quadro de funcionários da **CONTRATADA**, com registro em CLT e obedecendo fielmente ao Sindicato da Categoria no que diz respeito a piso salarial, benefícios e encargos trabalhistas.

6.7. Será exigido somente da empresa vencedora, comprovação através de documentos e declarações de que a equipe deverá estar apta para exercerem a função com competência e desempenho conforme requisitos descritos.

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. Número médio de chamadas recebidas por agente: Média de chamadas recebidas pelos agentes;

7.1.1.6. Total de chamadas recebidas por agente: total de chamadas recebidas pelo agente;

7.1.1.7. Tempo total das chamadas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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



- 7.1.1.17.** Nº de chamadas atendidas em intervalos de tempo de 5s (0 - 5s, 6s - 10s, etc.);
- 7.1.1.18.** Número de agentes logados por período selecionado;
- 7.1.1.19.** Número de chamadas atendidas por agente;
- 7.1.1.20.** Total de tempo de interação por agente, por hora, por dia ou período definido;

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. Gerenciamento de Demandas Presencial:

- 7.1.3.1.** Total de interações presenciais, por período;
- 7.1.3.2.** Total de interações presenciais, por agente, por período;
- 7.1.3.3.** Tempo médio de interação presencial, por período e por agente;
- 7.1.3.4.** Quantidade de protocolos e encaminhamentos realizados no canal presencial, por período.

7.1.4. Whatsapp:

- 7.1.4.1.** Total de solicitações;
- 7.1.4.2.** Total de respostas, por agente, por período;
- 7.1.4.3.** Tempo médio de resposta, por agente, por período.

7.1.5. Gestão de Receitas e Rol de Corte:

- 7.1.5.1.** Devedores acionados;
- 7.1.5.2.** Negociações realizadas;
- 7.1.5.3.** Boletos emitidos à vista;
- 7.1.5.4.** Boletos pagos X não pagos;
- 7.1.5.5.** Parcelamentos realizados;
- 7.1.5.6.** Chamadas realizadas;
- 7.1.5.7.** Cadastros higienizados;
- 7.1.5.8.** Contatos de rol de corte.

7.1.6. Atualização cadastral:

- 7.1.6.1.** Cadastros higienizados;
- 7.1.6.2.** Cadastros não higienizados;
- 7.1.6.3.** Cadastros confirmados;
- 7.1.6.4.** 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. Toda a rede de telefonia, bem como o software de multicanais serão fornecidos pela **CONTRATADA**.

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 comprovar através de Nota Fiscal que possui gerador de energia que comporte no mínimo 12 horas de autonomia da operação em caso de quedas de energia.

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. Para garantia de utilização e funcionamento adequado, a **CONTRATADA** deverá possuir baterias com autonomia de 4 horas para falta de energia elétrica.

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

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

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

9.9. 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.



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

9.11. 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**.

9.12. 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, no mínimo, o canal digital WhatsApp oficial (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 de WhatsApp deverá possuir API oficial (Meta Platforms) e aderência às regras do provedor do canal.

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 - Mogi Mirim**, 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 - Mogi Mirim** 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 - Mogi Mirim** 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, ser hospedado em datacenter Tier III e fornecido na modalidade SaaS (sigla para software como serviço).

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 - Mogi Mirim**.

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. Os sistemas devem ser compatíveis com protocolos HTTPS.

13.10. Os sistemas devem utilizar sistema gerenciador de banco de dados relacional (SGBDR) compatível com o padrão tecnológico utilizado pelo **SAAE - Mogi Mirim**. No caso de ser utilizado outro banco de dados, este deverá ser compatível com linguagem SQL, devendo as respectivas licenças para operação serem fornecidas pela **CONTRATADA** no período de vigência do contrato.

13.11. 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	de	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de Acompanhamento	de	Pelo sistema.
Periodicidade		Mensal através de relação fornecida pela CONTRATANTE .
Mecanismo de Cálculo	de	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 69% - glosa de 5,0% do valor mensal da fatura correspondente ao serviço de gestão de receitas e possibilidade de outras penalizações previstas em contrato e Lei.

Indicador Nº 2		
Item - descrição		IPT - Percentual de Chamadas Atendidas em até 60 Segundos
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	de	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de Acompanhamento	de	Pelo sistema.
Periodicidade		Mensal.
Mecanismo de Cálculo	de	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
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.

15.2A 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:

16.2A empresa que ofertar o menor preço deverá apresentar, juntamente com os documentos de habilitação:

Qualificação da empresa: 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.

16.3 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 20 (vinte) dias corridos, a contar da data do recebimento da Ordem de Serviço expedida pela Diretoria Financeira, sendo que:

17.2.1 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**.

17.2.2 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 20 dias da emissão da Ordem de Serviço.

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

17.2.4 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:

19.1 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.

20 CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

20.1 O pagamento dos serviços de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário, inclusive através dos canais telefônico, digital, presencial 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.

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

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

20.4 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.



21 PRAZO DE VIGÊNCIA e REAJUSTE:

21.1 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.

21.2 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.

22 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

22.1 Realizar a implantação e operação do sistema de dados, comunicando o sistema de gestão **do SAAE - Mogi Mirim** ao sistema de Gestão de Receitas da **CONTRATADA**, utilizando os recursos disponíveis na **CONTRATANTE**.

22.2 A **CONTRATADA** deverá orientar e acompanhar seus colaboradores quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários do **SAAE - Mogi Mirim**, para evitar queixas ou reclamações por conduta inadequada dos agentes.

22.3 Também assegurar de forma rápida e eficiente comunicação entre as partes durante a execução do contrato, além da facilidade para treinamentos e integrações.

22.4 O serviço deverá ser realizado 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.

22.5 Indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato para realização de interface entre o **SAAE - Mogi Mirim** e a **CONTRATADA**. Este preposto deverá comparecer presencialmente, periodicamente, no **SAAE - Mogi Mirim** para participar de reuniões, treinamentos e atender solicitações da **CONTRATANTE** quando houver.

22.6 Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

22.7 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.

22.8 Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados ou informações dos serviços realizados no objeto do contrato, a menos que expressamente autorizados pelo **SAAE - Mogi Mirim** na figura de seu gestor.



22.9 Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o **SAAE - Mogi Mirim**, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço.

22.10 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 objeto do presente contrato.

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

22.12 Assumir os custos de treinamento ordinários e extraordinários necessários para manter a continuidade dos serviços.

22.13 Promover reuniões periódicas com seus colaboradores, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços.

22.14 Elaborar e aplicar plano de treinamento e reciclagem de conhecimentos com toda equipe de gestão de demandas relacionadas ao usuário a fim de promover o constante desenvolvimento da equipe.

22.15 Manter os indicadores de níveis de serviços de acordo com o nível de qualidade estabelecido neste Memorial Descritivo.

22.16 Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

22.17 A **CONTRATADA**, obrigatoriamente, deverá 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, por exemplo: queda de energia elétrica, queda de raios, greves, falhas de PABX, dos servidores, de sistemas sob responsabilidade da **CONTRATADA** ou de qualquer outro recurso da Rede.

22.18 Fornecer a todos os seus colaboradores Termo de Confidencialidade referente a todas as informações que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, que deverá ser assinado e respeitado, sob pena de quebra de contrato.

22.19 Acatar todas as orientações do setor competente do **SAAE - Mogi Mirim**, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual e atendendo às reclamações formuladas.



22.20 Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**.

22.21 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.

22.22 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

22.23 Assumir a responsabilidade pelos serviços prestados, não transferindo o ônus por seu pagamento à **CONTRATANTE**, nem podendo onerar o objeto deste Memorial Descritivo, razão pela qual a **CONTRATADA** renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o **SAAE - Mogi Mirim**.

22.24 Exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como fornecimento de vales transportes e refeição, se houver, apresentando mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessários.

22.25 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da **CONTRATANTE**, ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento deste contrato.

22.26 Apresentar mensalmente ao **SAAE - Mogi Mirim** o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão-de-obra.

22.27 Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente, inclusive o transbordo de interações simultâneas que podem ocorrer durante a operação.

22.28 Comunicar por escrito à **CONTRATANTE**, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.

22.29 Delegar ao Preposto poderes para tratar com o **SAAE - Mogi Mirim** assuntos relacionados com a execução do contrato.



22.30 Manter, por si, por seus prepostos e colaboradores, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da **CONTRATANTE**.

23 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

23.1 Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços.

23.2 Notificar, por escrito, à **CONTRATADA** a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

23.3 Efetuar os pagamentos da operadora de telefonia responsável pelas linhas do 0800 e 3805 9900.

23.4 Disponibilizar ferramentas tecnológicas para viabilizar a operação, a transferência de chamadas entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** e, quando necessário, o acesso da equipe presencial aos sistemas corporativos.

23.5 Disponibilizar licenças de acesso ao software comercial de modo que possibilite a execução dos serviços pela **CONTRATADA**, bem como indicar os locais de execução do canal presencial.

23.6 Prestar ao preposto da **CONTRATADA**, as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.

23.7 Comunicar à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave.

23.8 Verificar se os profissionais contratados estão aptos a exercer as funções de agentes telefônicos, digitais e presenciais, supervisão, auditoria e coordenação, sendo que a empresa vencedora deverá apresentar declaração até a data da assinatura do contrato. A **CONTRATANTE** poderá fiscalizar posteriormente a **CONTRATADA**.

23.9 Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos, qualitativos e administrativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato.

23.10 Disponibilizar à **CONTRATADA** as informações para elaboração de treinamento do pessoal referente ao conteúdo dos produtos e serviços do **SAAE - Mogi Mirim**, bem como noções de segurança da informação e comunicação aplicadas ao órgão.



23.11 Fornecer as informações necessárias à construção dos scripts e base de conhecimento, podendo ser liberado o acesso remoto ao Banco de soluções do **CONTRATANTE** (base de conhecimento on-line).

23.12 Garantir o fornecimento das informações necessárias para a **CONTRATADA** desenvolver seus serviços adequadamente.

23.13 Fornecer os conteúdos para a **CONTRATADA** e sua equipe, conforme as necessidades de capacitação.

23.14 Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da **CONTRATADA** que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

23.15 Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.

24 AMOSTRA:

24.1 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 amostra.

24.2 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.

24.3 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.

24.4 A amostra 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, nos termos do art. 4º, inciso XVIII da Lei Federal no 10.520/2002.

24.5 Será disponibilizada pela administração um datashow e acesso à internet sem nenhuma restrição de proxy ou firewall, para licitante realizar a amostra. Demais



equipamentos que forem necessários à apresentação deverão ser trazidos pela licitante.

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

24.7 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.

24.8 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 amostra e assim sucessivamente, até classificação definitiva do licitante.

24.9 A não demonstração de qualquer item exigido implicará na desclassificação imediata da proponente no certame, situação que ensejará, como acima referido, na convocação do segundo colocado para realização da amostra.

24.10 Aprovado na amostra, o licitante seguirá com os trâmites licitatórios e declarará o vencedor do certame.

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

25 DOS RECURSOS TÉCNICOS PARA A AMOSTRA:

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

25.2 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.

25.3 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.

25.4 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.



25.5 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 - Mogi Mirim**.

25.6 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.

26 DAS FUNCIONALIDADES AVALIADAS

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

26.2 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.

27 DAS VEDAÇÕES DURANTE O PROCESSO AVALIATIVO

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

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

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

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

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

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

27.2.1 O processo a avaliação;

27.2.2 O avaliador ou as perguntas feitas pelos membros da comissão;

27.2.3 As respostas dadas pelos avaliados;

27.2.4 A demonstração das funcionalidades gerais dos sistemas.

28 DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO

28.1 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.

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



28.3 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**

AMOSTRA

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, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), nas suas versões mais recentes.
- 1.4.** Os sistemas devem ser compatíveis com protocolos HTTPS.
- 1.5.** Os sistemas devem utilizar sistema gerenciador de banco de dados relacional (SGBDR) compatível com o padrão tecnológico utilizado pelo **SAAE - Mogi Mirim**. No caso de ser utilizado outro banco de dados, este deverá ser compatível com linguagem SQL, devendo as respectivas licenças para operação serem fornecidas pela CONTRATADA no período de vigência do contrato.
- 1.6.** Permitir rotinas gerenciadas de backups dos dados e procedimentos de recovery com possibilidade de recuperação até momentos antes da parada em
- 1.7.** caso de parada inesperadas (crash) do banco de dados.
- 1.8.** O sistema deverá obrigatoriamente possuir todas as funcionalidades mínimas abaixo, que serão conferidas durante a amostra e assinaladas como CONFORMIDADE, NÃO CONFORMIDADE.

2. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS PARA AMOSTRA, 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**

AMOSTRA

1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS E TECNOLÓGICOS

- 1.1.** O sistema deverá ser desenvolvido para operar em ambiente 100% compatível com padrões WEB.
- 1.2.** O sistema deve permitir que todos 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), nas suas versões mais recentes.
- 1.3.** O sistema deve ser compatível com protocolos HTTPS.
- 1.4.** 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.
- 1.5.** O sistema deverá obrigatoriamente possuir todas as funcionalidades mínimas abaixo, que serão conferidas durante a amostra e assinaladas como CONFORMIDADE, NÃO CONFORMIDADE.

2. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS PARA AMOSTRA, DEMONSTRAÇÃO, EXECUÇÃO E VERIFICAÇÃO.

- 2.1.** Dashboard contendo:
 - 2.1.1.** Dados da operação em tempo real:
 - 2.1.1.1.** Seleção de data final a ser analisada
 - 2.1.1.2.** Seleção de Operação ou fila
 - 2.1.1.3.** Seleção de agentes
 - 2.1.1.4.** Total de Chamadas Recebidas
 - 2.1.1.5.** Porcentagem de chamadas atendidas
 - 2.1.1.6.** Porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço
 - 2.1.1.7.** Taxa de Contato total em porcentagem
 - 2.1.1.8.** Total de chamadas perdidas
 - 2.1.1.9.** 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 ouvir o áudio da chamada
- 2.2.10.** Possibilitar baixar o áudio da chamada em MP3
- 2.2.11.** 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 geral e por dia
- 2.3.6.** Tempo Médio de Espera geral e por dia

Nome: EVANDRO ANTONIO TRENTIN

Cargo: Diretor Financeiro

E-mail: evandro.trentin@saaemogimirim.sp.gov.br

Nome: DANIELA APARECIDA GRANZIERA

Cargo: Diretora Administrativa

E-mail: daniela.granziera@saaemogimirim.sp.gov.br



ANEXO II – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Descrição da Necessidade da Contratação

A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade da prestação dos serviços de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário e gestão de receitas no âmbito do SAAE de Mogi Mirim, ou seja, interações via canal telefônico 0800 0165 195/24 horas, interações via canal Whatsapp/24 horas, interações via canal presencial em horário comercial, Gestão de receitas incluindo débitos em Dívida Ativa e Rol de Corte em horário comercial.

Os serviços em questão já são atualmente executados por meio de contratação vigente, sendo essenciais ao funcionamento da Autarquia, especialmente no que se refere ao atendimento à população, registro e tratamento de demandas, bem como à recuperação de créditos junto aos usuários.

A experiência com a execução contratual demonstra a relevância e efetividade da solução adotada, contribuindo para a melhoria dos níveis de experiência do usuário e incremento da arrecadação.

A eventual descontinuidade da prestação dos serviços acarretaria impactos negativos significativos, tais como:

- Interrupção dos canais de comunicação com a população e com os usuários do SAAE;
- Prejuízo à qualidade dos serviços prestados;
- Redução da eficiência operacional;
- Comprometimento da arrecadação e da gestão de receitas.

Dessa forma, a contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços, com manutenção e aprimoramento dos resultados já alcançados, em consonância com o interesse público.

2. Previsão no Plano de Contratações Anual (PCA)

A contratação em questão está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do exercício vigente.

3. Requisitos da Contratação

A solução deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- Gestão de Demandas multicanal:
 - Canal Telefônico (0800, com funcionamento contínuo);
 - Canal Digital (WhatsApp e/ou canais equivalentes);
 - Canal Presencial em horário comercial;
- Disponibilização de sistema informatizado com acesso via web;
- Integração com sistemas utilizados pelo SAAE;
- Registro, acompanhamento e gestão das demandas dos usuários;



- Geração de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho;
- Garantia de segurança da informação e armazenamento de dados;
- Disponibilidade contínua dos serviços;
- Equipe técnica qualificada e treinada;
- Infraestrutura tecnológica compatível com o volume de interações;
- Mecanismos de contingência para manutenção da operação.

4. Estimativa das Quantidades

A contratação considera:

- Prestação de serviços contínuos pelo período de 12 meses;
- Implantação e operação da solução tecnológica;
- Volume estimado mínimo de 5.000 interações mensais.

A estimativa foi elaborada com base no histórico de interações da Autarquia, no número de usuários atendidos e na demanda operacional verificada ao longo da execução contratual vigente.

5. Levantamento de Mercado (Soluções Disponíveis)

Foram analisadas as seguintes alternativas:

- a) Execução direta pela Administração:

Mostra-se inviável, considerando a necessidade de estrutura tecnológica, equipe especializada e operação contínua, o que demandaria investimentos elevados e aumento de custos operacionais.

- b) Contratação de empresa especializada:

Apresenta-se como solução viável e adequada, permitindo acesso a tecnologia, expertise e capacidade operacional compatível com a demanda.

Conclusão:

A contratação de empresa especializada permanece como a alternativa mais adequada, inclusive considerando que os serviços já vêm sendo executados de forma satisfatória, podendo ser aprimorados com base na experiência acumulada.

6. Estimativa do Valor da Contratação

O valor estimado da contratação para 12 meses, com disponibilidade de 5 agentes presenciais no horário comercial, além dos agentes necessários para cobertura dos demais canais, seria de aproximadamente R\$1.200.000,00.

Mas para a contratação imediata será necessário apenas um agente presencial, além dos agentes que cobrem os demais canais elencados nesse Estudo.

7. Descrição da Solução como um Todo



A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestação integrada de serviços de:

- Gestão de demandas relacionadas ao usuário via canal telefônico (0800), com funcionamento contínuo;
- Gestão de demandas relacionadas ao usuário via canal digital por meio de plataformas como WhatsApp;
- Gestão de demandas relacionadas ao usuário via canal presencial;
- Gestão e registro de demandas;
- Atuação na recuperação de créditos e gestão de receitas;
- Geração de relatórios e indicadores de desempenho;
- Integração com sistemas da Autarquia;
- Disponibilização de infraestrutura tecnológica e equipe especializada.

A solução deverá contemplar, ainda, suporte técnico contínuo e mecanismos de melhoria da qualidade dos serviços.

8. Justificativa para Parcelamento ou Não

Não se recomenda o parcelamento do objeto, por se tratar de solução integrada, cuja execução depende da atuação coordenada de serviços tecnológicos, operacionais e de gestão.

O parcelamento poderia comprometer a eficiência, aumentar custos, dificultar a gestão contratual e prejudicar os resultados pretendidos.

9. Resultados Pretendidos

Com a contratação, espera-se:

- Garantir a continuidade dos serviços essenciais de comunicação com o usuário;
- Manter e aprimorar os níveis de qualidade já alcançados;
- Reduzir o tempo de resposta às demandas;
- Melhorar a eficiência operacional;
- Ampliar a arrecadação por meio da recuperação de créditos;
- Disponibilizar informações gerenciais para tomada de decisão;
- Aumentar a satisfação dos usuários.

10. Providências a Serem Adotadas pela Administração

Antes da formalização da contratação, deverão ser adotadas as seguintes providências:

- Designação de gestor e fiscal do contrato;
- Disponibilização de acesso aos sistemas e bases de dados necessárias;



- Definição dos fluxos de interações e procedimentos internos;
- Fornecimento de informações para treinamento da equipe contratada;
- Adequação de espaços físicos, quando necessário.

11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A execução do objeto poderá demandar integração com:

- Sistemas internos do SAAE;
- Serviços de telefonia;
- Infraestrutura tecnológica existente.

Não há dependência direta de outra contratação para viabilização do objeto, sendo possível sua execução de forma autônoma.

12. Impactos Ambientais

A contratação apresenta baixo impacto ambiental direto, por se tratar predominantemente de prestação de serviços.

Ainda assim, deverão ser observadas práticas sustentáveis, tais como:

- Priorização de meios digitais, reduzindo o uso de papel;
- Uso eficiente de recursos tecnológicos e energéticos;
- Adoção de boas práticas operacionais que minimizem desperdícios.

Adicionalmente, a contratação está alinhada aos objetivos da Organização das Nações Unidas, especialmente ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 6 (ODS 6), que visa assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.

Nesse sentido, ao contribuir para a melhoria da experiência dos usuários e para a eficiência na gestão de receitas do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a contratação reforça a sustentabilidade dos serviços públicos de saneamento, promovendo a continuidade, qualidade e universalização do acesso.

13. Viabilidade da Contratação

Diante do exposto, conclui-se pela viabilidade técnica e econômica da contratação, especialmente por se tratar de serviço contínuo, essencial e já implementado, cuja interrupção acarretaria prejuízos relevantes à Administração.

A contratação mostra-se necessária para garantir a continuidade dos serviços, bem como para possibilitar o aprimoramento dos resultados já alcançados, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

Daniela Aparecida Granziera – Diretora Administrativa

Evandro Antonio Trentin – Diretor Financeiro



ANEXO III – ANÁLISE DE RISCO

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de demandas relacionadas ao usuário por meio de canais telefônico (inclusive o número 0800), digital (WhatsApp ou equivalente) e presencial, incluindo registro, tratamento e acompanhamento de demandas, bem como apoio à gestão de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Mogi Mirim/SP.

RISCO 01 – NÃO HAVER DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA			
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
	Causalidade		
1	Ações de contingenciamento		
	Dano		
1	Não será possível a contratação. As atividades serão comprometidas ou até mesmo inviabilizadas.		
	Ação Preventiva		Responsável
1	Buscar soluções estratégicas		Solicitante
	Ação de Contingência		Responsável
1	Solicitar remanejamento de valores previstos na disponibilidade orçamentária anual da Autarquia.		Solicitante
2	Revisão da necessidade imediata dos itens demandados.		Solicitante

RISCO 02 – ESPECIFICAÇÃO INSUFICIENTE DOS SERVIÇOS			
Probabilidade:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
	Causalidade		
1	Falta de verificação ou verificação falha da necessidade atual da Autarquia, em especial de alguma necessidade específica para atendimento de demanda.		
	Dano		
1	Os serviços não atenderão todas as necessidades da Autarquia.		
	Ação Preventiva		Responsável



1	Descrever o serviço objeto do certame licitatório de forma a atender as todas necessárias, visando pleno atendimento da demanda.	Solicitante
2	Descrever de forma detalhada como os serviços deverão ser prestados.	Solicitante
3	Revisar as cláusulas de obrigações da contratada e forma de realização dos serviços.	Solicitante
4	Solicitar os quantitativos dos serviços de forma realista, com base na média histórica, se hover.	Solicitante
	Ação de Contingência	Responsável
1	Estudar o grau de eficiência da contratação e/ou verificar a possibilidade de rescisão contratual.	Gestor do Contrato
3	Iniciar um novo processo licitatório para atender as necessidades de forma plena.	Solicitante

RISCO 03 – ATRASO NA CONCLUSÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO

Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	(x) Média	() Alta
	Causalidade		
1	Demora da equipe de planejamento ou do setor de licitações em formular os documentos necessários ou gerenciar as fases do processo.		
	Dano		
1	Não atendimento à demanda no prazo necessário.		
2	Haverá prejuízos para as atividades da Autarquia.		
	Ação Preventiva	Responsável	
1	Solicitar aporte na equipe de planejamento e de licitações, se for o caso.	Solicitante Agente Contratação	e/ou de
2	Iniciar o processo com antecedência, para saneamento de possíveis atrasos por questionamento ou impugnações.	Solicitante Agente Contratação	e/ou de
	Ação de Contingência	Responsável	
1	Revisão criteriosa das especificações do objeto e minuciosa verificação dos critérios de contratação, para evitar questionamentos ou impugnações.	Solicitante	
2	Continuidade no suprimento das demandas com outra estratégia.	Solicitante	



RISCO 04 – LICITAÇÃO DESERTA OU FRACASSADA		
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média () Alta
Impacto:	() Baixa () Média	(x) Alta
	Causalidade	
1	Imprecisão na fase de planejamento (especificação, quantitativo, cotações e outros).	
2	Equivoco na fase do processo licitatório.	
3	Nigligência ou imperícia do fornecedor no cumprimento da exigência do processo.	
	Dano	Responsável
1	Demora na contratação do serviço.	
2	As atividades da Autarquia serão comprometidas ou até mesmo inviabilizadas.	
	Ação Preventiva	Responsável
1	Estimar de forma adequada os valores dos serviços, de forma que seja economicamente viável o contrato ao licitante.	Responsável pela Cotação
2	Atenção da equipe de licitações no processo, evitando a ocorrência de erros.	Agente de Contratação
	Ação de Contingência	Responsável
1	Atualizar o preço estimado para que reflita de forma real o valor praticado no mercado, corrigindo a pesquisa de preços.	Responsável pela Cotação
2	Corrigir o instrumento convocatório e reabrir o prazo para envio de proposta.	Solicitante e Agente de Contratação
	Causalidade	
1	Proposta com valor acima do estimado pela Autarquia.	
2	Exigências que comprometam a competitividade do certame.	
	Dano	Responsável
3	Licitação Fracassada	Fornecedor Solicitante
	Ação Preventiva	Responsável
1	Pesquisa de preços realizada conforme legislação atual (NLLC), que reflita os valores de mercado.	Responsável pela Cotação
	Ação de Contingência	Responsável
1	Nova pesquisa de preços	Responsável pela Cotação
2	Análise e adequação das exigências do certame.	Solicitante



3	Realização de novo processo de contratação	Agente de Contratação
Causalidade		
1	Desinteresse do fornecedor.	
2	Valor estimado para contratação inadequado	
3	Falha Especificação (produto inexistente no mercado ou especificação incorreta)	
Dano		Responsável
1	Licitações ou lotes desertos.	Desinteresse do Licitante e Responsável pela cotação e/ou Solicitante
Ação Preventiva		Responsável
1	Verificar as ofertas do mercado para a demanda, suas especificações e valores na fase de planejamento	Solicitante e/ou Responsável pela Cotação
Ação de Contingência		Responsável
1	Realizar novo processo licitatório ou contratação com dispensa de licitação	Solicitante e/ou Agente de Contratação e/ou Responsável pela compra com Dispensa de Licitação

RISCO 05 – SELEÇÃO DE FORNECEDOR SEM CONDIÇÕES DE CUMPRIR O CONTRATO

Probabilidade:	() Baixa (x) Média () Alta	
Impacto:	() Baixa () Média (x) Alta	
	Causalidade	
1	Análise dos documentos apresentado pela licitante de forma equivocada	
2	Insuficiência de exigências técnico operacionais	
3	Fatos imprevisíveis de caso fortuito ou força maior	
4	Licitante participar do certame sem condições de atender as exigências contratuais e de maneira dolosa ou culposo prejudica a prestação do serviço contratado.	
	Dano	
1	Interrupção da prestação do serviço contratado	
	Ação Preventiva	Responsável
1	Solicitar reforço para equipe de Planejamento e de Licitações com ajuda operacional	Solicitante e Agente de Contratação
2	Treinar equipes de Planejamento e Licitações para verificação de documentação e descrição de especificações técnicas	Solicitante e Agente de Contratação



	Ação de Contingência	Responsável
1	Suprir demanda dos serviços de forma diversa	Gestor do Contrato
2	Verificar os procedimentos de rescisão contratual e penalidades se for o caso.	Gestor do Contrato
3	Providenciar início de novo processo de contratação.	Gestor do Contrato

RISCO 06 – INTERRUPTÃO DO SERVIÇO POR INSOLVÊNCIA OU POR ABANDONO DA CONTRATADA

Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
	Causalidade		
1	Verificação incorreta das condições de qualificação econômico financeira.		
	Dano		
1	Não atendimento à demanda no prazo necessário.		
	Ação Preventiva	Responsável	
1	Acompanhar a prestação de serviços de maneira adequada e eficiente, visando evitar ou se anteceder ao evento danoso.	Gestor do contrato	
	Ação de Contingência	Responsável	
1	Caso haja infração por parte da contratada, abrir processo administrativo visando a sanção do fornecedor infrator.	Solicitante	

RISCO 07 – SERVIÇO PRESTADO DE FORMA INEFICAZ OU EM NÍVEIS DE PRODUTIVIDADE INEFICIENTE

Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
	Causalidade		
1	Fiscalização ineficiente do serviço pelo fiscal do contrato. Falta de um método de medição da qualidade do serviço prestado pela contratada por parte do fiscal do contrato.		
	Dano		
1	Haverá prejuízos para as atividades da Autarquia		



2	Os serviços não atenderão todas as necessidades da Administração	
	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar a fiscalização de forma assídua e eficaz.	Gestor e Fiscal do Contrato
2	Estabelecer um índice de medição do serviço eficiente, conforme as especificações do instrumento convocatório.	Solicitante
	Ação de Contingência	Responsável
1	Notificar o fornecedor sobre a insuficiência na prestação do serviço.	Gestor do Contrato
2	Comunicar ao Gestor do Contrato, para que, e for o caso, seja aberto processo administrativo visando a sanção necessária.	Fiscal do Contrato
3	Abrir processo administrativo visando a sanção do fornecedor infrator.	Agente de Contratação

RISCO 08 – DESCUMPRIMENTO DA CONTRATADA COM AS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS DE SEUS EMPREGADOS

Probabilidade:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
	Causalidades		
1	Dolo ou culpa da contratada em honrar os compromissos trabalhistas e previdenciários integrantes da mesma.		
	Dano		
1	Propositura de demandas trabalhistas em que o SAAE poderá ser chamado de forma solidária.		
2	Possível dano a imagem institucional da Autarquia.		
	Ação preventiva	Responsável	
1	Realizar a fiscalização do contrato de forma assídua e eficaz, atentando para o cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da contratada.	Gestor do Contrato	
	Ação de Contingência	Responsável	
1	Notificar o fornecedor sobre as alterações encontradas.	Gestor do Contrato	
2	Comunicar ao Gestor do Contrato, para que, e for o caso, seja aberto processo administrativo visando a sanção necessária.	Fiscal do Contrato	
3	Abrir processo administrativo visando a sanção do fornecedor infrator.	Gestor do Contrato/Agente de	



		Contratação
--	--	-------------

RISCO 09 – ACIDENTES DE TRABALHO		
Probabilidade:	() Baixa	(x) Média () Alta
Impacto:	() Baixa () Média	(x) Alta
	Causalidade	
1	Falta e/ou uso incorreto do equipamentos de proteção individual (EPI) por parte dos funcionários da contratada, quando aplicável. Não observância dos preceitos de Segurança do Trabalho por parte da contratada.	
	Dano	
1	Interrupção dos serviço contratados.	
2	As atividades do SAAE serão comprometidas ou até mesmo inviabilizadas.	
3	Possível dano a imagem institucional da Autarquia.	
	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar a fiscalização de forma assídua e eficaz.	Fiscal do Contrato
2	Promover o controle dos procedimentos de segurança na execução do contrato.	Fiscal do Contrato
	Ação de Contingência	Responsável
1	Atualização das normas de Segurança por parte dos Técnicos em Segurança do Trabalho.	Técnico de Segurança
2	Incluir requisitos criteriosos de uso dos equipamentos de proteção individual pelo empregados do fornecedor por ocasião da elaboração do termo de referência.	Solicitante
3	Notificar o fornecedor sobre as alterações encontradas.	Gestor do Contrato/Técnico de Segurança
4	Caso haja dolo ou culpa por parte da contratada que fez ocasionar o acidente, abrir processo administrativo visando a sanção do fornecedor infrator.	Gestor do Contrato/Agente de Contratação

Daniela Aparecida Granziera
Diretoria Administrativa
SAAE – Mogi Mirim



ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE (Papel timbrado da licitante)

AO

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE MOGI MIRIM

Declaramos para os fins de direito, na qualidade de proponente do procedimento de licitação, sob a modalidade Pregão Eletrônico n. ____/2026, instaurado por essa Autarquia, que não fomos declarados inidôneos para licitar ou contratar com o Poder Público, em qualquer de suas esferas, nem sofremos as penalidades previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

Declaramos ainda a veracidade da assinatura, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, nos moldes da Lei n. 13.726/2018.

E, por ser a expressão fiel da verdade, firmamos a presente.

_____, _____ de _____ de 2026.

(Nome da Empresa e de seu Representante Legal/RG)

Assinatura por Certificado Digital ICP-Brasil



ANEXO V - DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO AO MENOR E RESERVA DE CARGOS
(Papel timbrado da licitante)

PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026

A _____ empresa

_____,
inscrita no CNPJ n. _____, por intermédio de seu
representante legal Sr(a). _____,
portador(a) da Carteira de identidade n. _____ e inscrito(a)
no CPF sob n. _____, DECLARA para os fins do disposto no
inciso I do artigo 62 da Lei Federal n. 14.133 de 2021, que não emprega menor de
dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de
dezesesseis anos.

Cumpre ainda, as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para
reabilitado da Previdência Social, prevista em lei e em outras normas específicas.

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

Declaramos ainda a veracidade da assinatura, que, em caso de declaração falsa, ficará
sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, nos moldes da Lei n.
13.726/2018.

E, por ser a expressão fiel da verdade, firmamos a presente.

_____, _____ de _____ de 2026.

(Nome da Empresa e de seu Representante Legal/RG)

Assinatura por Certificado Digital ICP-Brasil



ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS (Papel timbrado da licitante)

PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026

Apresentamos nossa proposta comercial:

(os campos a seguir são de preenchimento obrigatórios)

IDENTIFICAÇÃO DO PROPONENTE E DO RESPONSÁVEL LEGAL

NOME DA EMPRESA:

CNPJ N.:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

ENDEREÇO:

TELEFONE: (obrigatório)*

E-MAIL: (obrigatório)*

REPRESENTANTE e CARGO: (obrigatório)* - de quem irá assinar o ajuste

CPF: (obrigatório)*

E-MAIL: (obrigatório)*

Quantidade	Descrição dos Serviços	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total 12 meses (R\$)
01	Gerenciamento de Demandas via Canal Telefônico (0800/38059900) e Digital (WhatsApp) – 24h*			
05	Gerenciamento de Demandas via Canal Presencial Horário Comercial**			
01	Gestão de Receitas relativas à Dívida Ativa e Rol de Corte Horário Comercial***			
01	Implantação dos Serviços****			
	Total Geral			

Observações:

* Refere-se ao valor mensal e ao valor total para 12 (doze) meses relativos à prestação dos serviços de gerenciamento de demandas via Canal telefônico (0800/38059900) e digital (WhatsApp – 24h), realizados por equipe composta por 05 (cinco) atendentes.



** Refere-se ao valor unitário por agente, ao valor mensal correspondente ao total de 05 (cinco) agentes ao valor global para o período de 12 (doze) meses, relativos ao gerenciamento de demandas no canal presencial em horário comercial.

*** Refere-se ao valor mensal do serviço de gestão de receitas relativas à dívida ativa e rol de corte, bem como ao valor total para o período de 12 (doze) meses.

**** Refere-se ao valor global referente à implantação dos serviços, a ser pago em parcela única, após sua conclusão, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados da emissão da Ordem de Serviço.

Os preços deverão ser expressos em Reais (R\$), inclusas todas as despesas referentes à execução do fornecimento, sob pena de recusa da proposta apresentada. Somente serão aceitas 02 (duas) casas decimais, sem arredondamento para mais.

CONDIÇÕES GERAIS

A proponente declara ter pleno conhecimento dos termos do instrumento convocatório, das regras e condições gerais da contratação que rege a presente licitação.

No preço cotado já estão incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como despesas com transportes e deslocamentos, implantação e outras quaisquer que incidam sobre a contratação.

Declaro, sob pena de desclassificação, que a proposta de preços 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 entrega das propostas.

VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL: 60 (SESSENTA) DIAS.

_____, _____ de _____ de 2026.

(Nome da Empresa e de seu Representante Legal/RG)
Assinatura por Certificado Digital ICP-Brasil



ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO (Papel timbrado da licitante)

PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026

A Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, com sede na _____, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) do Documento de Identidade n. _____, e do CPF n. _____, DECLARA para fins de participação no PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026, que atendem aos requisitos de habilitação, respondendo pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei, e que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, conforme disposto no inciso I do art. 63º da Lei n. 14.133/21.

DECLARA ainda, ter pleno conhecimento dos termos do instrumento convocatório, das regras e condições gerais da contratação que rege a presente licitação.

DECLARA também, a veracidade da assinatura, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, nos moldes da Lei n. 13.726/2018.

E, por ser a expressão fiel da verdade, firmamos a presente.

_____, _____ de _____ de 2026.

(Nome da Empresa e de seu Representante Legal/RG)

Assinatura por Certificado Digital ICP-Brasil



ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE (Papel timbrado da licitante)

PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026

A Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) do Documento de Identidade n. _____, e do CPF n. _____, DECLARA para fins de participação no PREGÃO ELETRÔNICO ____/2026, sob as penalidades da lei, que se enquadra como [Microempresa] **ou** [Empresa de Pequeno Porte] nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, e que a obtenção de benefícios nos termos do artigo 4º da Lei Federal n. 14.133/20212, fica limitado ao ano calendário de realização da licitação, em que, ainda, não tenham celebrado contratos com a Administração Pública, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima permitida para fins de enquadramento como micro empresa e empresa de pequeno porte. Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos em lei.

DECLARA também, a veracidade da assinatura, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, nos moldes da Lei n. 13.726/2018.

E, por ser a expressão fiel da verdade, firmamos a presente.

_____, _____ de _____ de 2026.

(Nome da Empresa e de seu Representante Legal/RG)

Assinatura por Certificado Digital ICP-Brasil



ANEXO IX – DECLARAÇÃO GERAL

PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026

A Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) do Documento de Identidade n. _____, e do CPF n. _____, DECLARA para fins de participação no PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026, sob as penalidades da lei:

- Que observa as normas relativas à saúde e segurança no Trabalho, para fins estabelecidos no parágrafo único do Artigo 117 da Constituição do Estado de São Paulo.
- Que sua proposta econômica 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 entrega das propostas, nos termos do § 1º, do artigo 62 da Lei Federal n. 14.133/21.
- Não possuir em seu quadro societário cônjuge, companheiro (a) ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de servidor público da ativa no Município de Mogi Mirim que impossibilite a participação na referida Concorrência Pública.

DECLARA também, a veracidade da assinatura, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, nos moldes da Lei n. 13.726/2018.



E, por ser a expressão fiel da verdade, firmamos a presente.

_____, _____ de _____ de 2026.

(Nome da Empresa e de seu Representante Legal/RG)

Assinatura por Certificado Digital ICP-Brasil



ANEXO X - MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO N. _____/2026

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA _____ DO SAAE DE MOGI MIRIM/SP.

Por este instrumento de contrato, de um lado o Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Mogi Mirim, Pessoa Jurídica, com sede administrativa nesta cidade de Mogi Mirim, Estado de São Paulo, à Rua Dr. Arthur Candido de Almeida, n. 114, Nova Mogi, inscrita no CNPJ/MF sob n. 46.711.362/0001-91, neste ato representado por _____, de ora em diante designada simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada na cidade de _____ (____), à _____ neste ato devida e regularmente representada nos termos da _____, pelo sócio proprietário _____, residente e domiciliado à _____, na cidade de _____ (____) de ora em diante designada simplesmente CONTRATADA e, de conformidade com os elementos constantes do processo de Licitação sob modalidade Pregão Eletrônico n. ____/2026, e ainda com fulcro nas disposições da Lei n. 14.133/21, da Lei Orgânica do Município de Mogi Mirim, Decretos Municipais n. 9.166/2023 e n. 9.304/24, e demais legislação aplicável, juntamente com as testemunhas, ficou ajustado e acertado a assinatura do presente termo, mediante as cláusulas e condições abaixo pactuadas, a saber:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

1.1 O objeto do presente contrato é a contratação de empresa para ... (objeto), conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência e na Proposta de Preços, anexos do Edital.

1.2 Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1 O Termo de Referência;

1.2.3 O Edital da Licitação;

1.2.4 A Proposta de Preços e a Documentação de Habilitação;

1.2.5 Eventuais anexos dos documentos supracitados.



1.3 Os documentos referidos no item anterior são considerados suficientes para, em complemento a este contrato, definirem a sua extensão e, dessa forma, regerem a execução adequada do contrato ora celebrado.

CLÁUSULA SEGUNDA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À EXECUÇÃO DO CONTRATO (ART. 92, III)

2.1 O presente Contrato será regido pela Lei 14.133/21, pela Lei Orgânica do Município de Mogi Mirim, e pelo Decreto Municipal n. 9.166/23.

2.2 Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei n. 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.

CLÁUSULA TERCEIRA – FORMA DE FORNECIMENTO (ART. 92, IV)

3.1 O serviço será prestado e o material será fornecido, de acordo com as condições descritas no termo de referência e memorial descritivo, anexo I do edital.

CLÁUSULA QUARTA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

4.1 O presente instrumento tem vigência de 12 (doze) meses a contar da assinatura do presente termo contratual, prorrogável por até 5 (cinco) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

4.2 A CONTRATADA deverá iniciar efetivamente os serviços em até 20 (vinte) dias corridos, a contar da data do recebimento da Ordem de Serviço expedida pela Diretoria Financeira, sendo que:

4.2.1 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**.

4.2.2 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 20 dias da emissão da Ordem de Serviço.



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

4.2.4 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**.

4.4 O início da implantação do sistema deverá ser imediato, após assinatura do contrato.

4.5 A Contratante terá o prazo de 01 (um) mês a contar da formalização do pedido para decidir sobre os pedidos de prorrogação contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO E REAJUSTE (ART. 92, V)

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

5.1.1 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.

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

5.3 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.

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

5.5 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).

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

5.7 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.



5.8 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.

5.9 Os pedidos de reajuste de preços deverão ser apresentados por escrito e acompanhado dos documentos pertinentes para análise e dirigidos a CONTRATANTE. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SEXTA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO (ART. 92, V)

6.1 O pagamento do objeto do Contrato, será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de **até 30 (trinta) dias**, contados da liquidação.

6.2 O documento de cobrança será mediante nota fiscal, cujo crédito será realizado na conta corrente indicada pela Contratada.

6.3 Caso se constate erro ou irregularidade na nota fiscal, a Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

6.4 Na hipótese de devolução, a nota fiscal será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

6.5 A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada, na forma da legislação aplicável.

6.6 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos a Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

6.7 Não será admitido cessão de crédito não fiduciário.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS (ART. 92, VIII)

7.1 Para cobrir as despesas oriundas com o objeto do contrato serão oneradas a dotação orçamentária: XXXXXXXX.

CLÁUSULA OITAVA – DA EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL (ART. 92, IV, VII E XVIII)



8.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, observado o disposto no art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e pelo regulamentado no Decreto Municipal n. 9.166/23.

8.2 Compete ao gestor do contrato o exercício das atribuições descritas nos artigos 86 e 87 do Decreto Municipal nº 9.166/23

8.3 Compete ao fiscal do contrato o exercício das atribuições descritas nos artigos 88 e 89 do Decreto Municipal nº 9.166/23

8.4 Os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato serão designados neste termo.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

9.1 São obrigações do Contratante:

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

9.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

9.1.3 Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado, corrigido ou refeito, no total ou em parte, às suas expensas;

9.1.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior justificados e aceitos pelo Contratante.

9.1.5 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.6 Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;

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

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



9.1.9 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;

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

9.1.11 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).

9.1.12 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.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

10.1. 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:

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

10.1.2 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;

10.1.3 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;

10.1.4 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;



10.1.5 Indicar preposto para representá-lo durante a execução do contrato, e manter comunicação com representante da Administração para a gestão do contrato;

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

10.1.7 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;

10.1.8 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);

10.1.9 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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;

10.1.10 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII E XIII)

11.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

12.1 Comete infração administrativa, nos termos do artigo 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

12.1.1 Der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.2 Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3 Der causa à inexecução total do contrato;



12.1.4 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.5 Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.6 Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.7 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.8 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.1.9 Entregar objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações Contratadas;

12.2 Com fulcro no art. 156 Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

I) Advertência;

II) Multa;

III) Impedimento de licitar e contratar;

IV) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3 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.

12.4 Será aplicada MULTA MORATÓRIA nas hipóteses de atraso injustificado na execução do contrato, na seguinte forma:

12.4.1 de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

12.4.2 de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 30% (trinta por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

12.4.3 O atraso superior aos limites dos itens 13.4.1 e 13.4.2 autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

12.5. A MULTA COMPENSATÓRIA será aplicada nas hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais, por qualquer das infrações administrativas previstas nos



incisos de 12.1.1 à 12.1.9, sendo estabelecida em razão do grau de importância da obrigação desatendida, objetivando-se a compensação das eventuais perdas nas quais a Administração tenha incorrido, da seguinte forma:

Infração (Subitens)	Percentual da multa
12.1.1	20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada
12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7, 12.1.8, 12.1.9	de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado

12.6 As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas.

12.7 A multa moratória poderá ser convertida em multa compensatória, observado o disposto no art. 162 da Lei Federal n. 14.133, de 2021.

12.8 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

12.9 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.2, 12.1.3 e 12.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar com o Contratante, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, da seguinte forma:

Infração (Subitens)	Pena
12.1.2.	impedimento pelo período de até dois anos.
12.1.3.	impedimento pelo período de até três anos
12.1.4.	impedimento pelo período de até um ano

12.10 A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7, 12.1.8 e 12.1.9, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, obedecida a seguinte graduação:

Infração (Subitens)	Pena
----------------------------	-------------



12.1.5.	declaração de inidoneidade de até cinco anos
12.1.6, 12.1.7, 12.1.8 e 12.1.9	declaração de inidoneidade de até seis anos

12.11 Será aplicada a sanção de que trata o subitem 12.10 deste Edital nas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.2, 12.1.3 e 12.1.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar.

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

12.13 O procedimento para aplicação das sanções seguirá o disposto nos artigos 157 e seguintes da Lei n. 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES, ACRESCIMOS E SUPRESSÕES

13.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei n. 14.133, de 2021.

13.2 O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3 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 n. 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

14.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

14.2. O contrato pode 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, assegurados o contraditório e a ampla defesa e observado o disposto nos artigos 138 e 139 da mesma Lei.



CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA LEI GERAL PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização, administrativa, civil e criminal.

15.2 As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

15.3 A Contratada responderá administrativa e judicialmente caso cause danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

15.4 Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, o Contratante, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da Contratada, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.

15.5 A Contratada declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo Contrante.

15.6 A Contratada fica obrigada a comunicar ao Contratante em até 24 (vinte e quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS COMUNICAÇÕES, DO GESTOR E DO FISCAL

16.1 O encaminhamento de cartas e documentos recíprocos referentes a este contrato, serão consideradas como efetuadas, se entregues através de protocolo aos destinatários abaixo:

CONTRATANTE:

CONTRATADA:



Parágrafo Único - Fica definido neste instrumento, que o _____, será o gestor do contrato e que o _____, será o fiscal do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

17.1 Concluídos os serviços, a Contratada enviará comunicação formal, informando o término e solicitando o recebimento da obra. O gestor do contrato juntamente e a Contratada farão vistoria, devendo ser lavrado o "TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DE OBRA E SERVIÇO DE ENGENHARIA" contendo todas as observações feitas e eventuais correções a serem realizadas com prazo para sua execução. Quaisquer pendências ou não conformidades detectadas nesta vistoria deverão ser elencadas no referido termo, devendo a Contratada repará-los às suas expensas, no prazo de até 90 dias. Cumpridas as exigências, ou nada havendo a corrigir, o SAAE MOGI MIRIM lavrará o "TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DE OBRA E SERVIÇO DE ENGENHARIA", conforme estipulado na legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento 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.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO E DA CONCILIAÇÃO (ART. 92, §1º)

19.1 Para dirimir as questões que porventura surgirem no cumprimento deste termo contratual, e que não forem resolvidas administrativamente, será competente o foro da Comarca de Mogi Mirim (SP), com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E assim por haverem acordado, declaram ambas as partes aceitas todas as disposições estabelecidas nas cláusulas do presente contrato, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

Mogi Mirim, ____ de _____ de 2026.

SERVIÇO AUTONOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE MOGI MIRIM

CONTRATADA

TESTEMUNHAS



ANEXO XI - TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATO N.: ____/2026

CONTRATANTE:

CONTRATADO:

OBJETO:

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 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.

Mogi Mirim, ____ de ____ de 2026.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME:

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome:

Cargo:



CPF:

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pela Contratante/ Pela contratada:

NOME:

CARGO:

CPF:

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome:

Cargo:

CPF:

DEMAIS RESPONSÁVEIS:

Tipo de ato sob sua responsabilidade: Agente de Contratação

Nome:

Cargo:

CPF:



ANEXO XII - CADASTRO DO RESPONSÁVEL

ÓRGÃO: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE MOGI MIRIM

PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/2026

<i>Nome:</i>	
<i>Cargo:</i>	
<i>CPF:</i>	
<i>Período de gestão:</i>	

As informações pessoais dos responsáveis estão cadastradas no módulo eletrônico do Cadastro TCESP, conforme previsto no Artigo 2º das Instruções nº 01/2020, conforme “Declaração de Atualização Cadastral” ora anexada (s).

A CONTRATADA deve encaminhar a “Declaração de Atualização Cadastral” emitida pelo sistema “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, para remessa do presente documento ao TCESP.

Mogi Mirim, ____ de ____ de 2026.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE MOGI MIRIM



ANEXO XIII - DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TRIBUNAL

CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

CONTRATANTE:

CNPJ N.:

CONTRATADA:

CNPJ N.:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): ____/2026

DATA DA ASSINATURA:

VIGÊNCIA:

OBJETO:

VALOR (R\$):

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Em se tratando de obras/serviços de engenharia:

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, em especial, os a seguir relacionados, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados:

- a) memorial descritivo dos trabalhos e respectivo cronograma físico-financeiro;
- b) orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;
- c) previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes de obras ou serviços a serem executados no exercício financeiro em curso, de acordo com o respectivo cronograma;
- d) comprovação no Plano Plurianual de que o produto das obras ou serviços foi contemplado em suas metas;
- e) as plantas e projetos de engenharia e arquitetura.

Mogi Mirim, ____ de _____ de 2026.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE MOGI MIRIM