

CONTRATO EMERGENCIAL Nº 0303/2024**REF.: TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE
SANEAMENTO - CESAN E A SOLLO
BRASIL CONTACT CENTER &
TECNOLOGIA LTDA**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Ed. BEMGE, Centro, Vitória, ES, inscrita no CNPJ sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada pelo Diretor Presidente e pelo Diretor Administrativo e Comercial da **CESAN**, respectivamente, os Srs. **MUNIR ABUD DE OLIVEIRA** e **RAFAEL GROSSI GONÇALVES PACÍFICO**, e a empresa **SOLLO BRASIL CONTACT CENTER & TECNOLOGIA LTDA**, sediada Avenida Jair Etienne Dessaune, nº 193 (térreo, 2º, 3º e 4º pavimentos), Bento Ferreira, Vitória/ES - CEP 29.050-710, inscrita no CNPJ sob o nº 08.263.978/0001-58, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **AMÓS ALVES DE SOUZA**, portador da cédula de identidade nº 3.463.500 IFP/RJ, inscrito no CPF sob o nº 351.870.427-34, firmam o presente **CONTRATO**, instruído no processo administrativo nº 2024.011537, cujo resultado foi aprovado pela Diretoria da **CESAN** em sua reunião nº 2753, de 22/08/2024 e homologado pelo Conselho de Administração da **CESAN**, através de Deliberação nº 5134/2024, de 02/09/2024, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**, do Código de Conduta e Integridade da **CESAN** e da Política de Transações com Partes Relacionadas, disponíveis no site www.cesan.com.br, da Lei Federal nº 8.078/1990, da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, da Lei Federal nº 12.846/2013, do Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013, da Lei Complementar Estadual de nº 879/2017, da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais e as seguintes cláusulas:

1 CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1. Constitui objeto do presente **CONTRATO** a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN.**
- 1.2. Na execução dos serviços a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.**
- 1.3. Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais passam a integrá-lo na condição de anexos, como se nele transcritos:
 - a) Termo de referência contrato emergencial de atendimento presencial e seus anexos;
 - b) Proposta comercial da contratada, datada de 15/08/2024 e seus anexos.

2 CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1. Os recursos financeiros para pagamento dos encargos deste contrato provêm de recursos próprios CESAN, conforme Conta Razão nº 400300304, Centro de Custo nº 4002114100.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇOS E REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1. O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$ 4.291.957,80 (quatro milhões, duzentos e noventa e um mil, novecentos e cinquenta e sete reais e oitenta centavos)**, referenciado ao mês **agosto/2024**.
- 3.2. Os preços propostos incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS**, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos no Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial**.
- 3.3. Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do **CONTRATO**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 3.4. Os **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO** serão executados de forma indireta, pelo **REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**.
- 3.5. A CESAN pagará, pelos serviços contratados e executados, o preço constante na planilha abaixo, conforme quantidade executada no período de medição.

ANEXO I - PLANILHA DE PREÇOS						
						
DATA DA PROPOSTA: 15/08/2024						
RAZÃO SOCIAL: SOLLO BRASIL CONTACT CENTER & TECNOLOGIA LTDA						
CNPJ: 08.263.978/0001-58						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD. ¹	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL	PREÇO TOTAL (180 DIAS)
1	POSICAO DE ATENDIMENTO 08 (OITO) HORAS	UNM	210	R\$ 10.504,26	R\$ 367.649,10	R\$ 2.205.894,60
2	POSICAO DE ATENDIMENTO 06 (SEIS) HORAS	UNM	132	R\$ 8.023,32	R\$ 176.513,04	R\$ 1.059.078,24
3	POSICAO DE ATENDIMENTO 04 (QUATRO) HORAS	UNM	192	R\$ 5.348,88	R\$ 171.164,16	R\$ 1.026.984,96
4	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO EVENTUAL	H	390		R\$ -	R\$ -
VALOR TOTAL DO LOTE					R\$ 715.326,30	R\$ 4.291.957,80
*NOTAS:						
1 - Quantidade de itens por mês, multiplicado pelos 6 meses (180 dias) de vigência contratual.						

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

- 4.1. A vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será de até **180 (cento e oitenta)** dias, contada a partir do dia **10/09/2024**, data de efetivo início dos serviços e com término previsto para **09/03/2025**.
- 4.1.1. Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- a) Emissão da Ordem de Início de Serviço pela CESAN, que deverá ocorrer em até na data de assinatura do INSTRUMENTO CONTRATUAL.
- b) Prazo de mobilização será até o dia 09/09/2024. O início da execução dos serviços será em 10/09/2024.
- 4.1.2. Esse contrato se encerrará quando:

- a) A CESAN concluir o processo de contratação originado na licitação PEL 039/2024 e após transcorrer o prazo de 60 (sessenta) dias, referente à mobilização previsto naquela licitação; ou,
- b) A CESAN substituir este contrato emergencial, por outro; ou,
- c) Por prazo conforme os 180 (cento e oitenta) dias previstos inicialmente; ou,
- d) Conforme demais cláusulas de rescisão.

4.2. Os serviços serão realizados/prestados nos municípios das áreas de concessão da CESAN.

5 CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS

- 5.1. **A CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do **CONTRATO**, até o início da data de eficácia estabelecida no item 5 do **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**, no valor de **R\$ 214.597,89 (duzentos e quatorze mil, quinhentos e noventa e sete reais e oitenta e nove centavos)**, na modalidade de seguro-garantia.
- 5.2. Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO** readequada ao preço e prazo contratual atualizado.
- 5.3. A **garantia contratual** deve ser cumprida, se prevista e na forma apresentada no **item 10 do TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.
- 5.4. A **CONTRATADA** deverá apresentar a **apólice de seguro**, se prevista e na forma apresentada no **item 10 do TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

6 CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO OBJETO

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

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

- 7.1. Conforme **item 8** do **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

8 CLÁUSULA OITAVA – FÓRMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 8.1. Os preços serão **fixos e irrevogáveis**.

9 CLÁUSULA NONA – DIREÇÃO TÉCNICA E PESSOAL DA CONTRATADA

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

10 CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

- 10.1. Conforme **item 17** do **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. Conforme **item 18** do **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

12 CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA – FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 12.1. A **fiscalização** dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA COMERCIAL (A-GCO)**, através da **DIVISÃO DE ATENDIMENTO COMERCIAL (A-DAC)**, e através dos Gestores e equipes técnicas dos Polos onde serão executados os serviços da **CESAN**.

12.2. As demais cláusulas referentes a fiscalização se encontram no **item 17 do TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. As **Sanções Administrativas** se encontram disciplinadas no **item 19 do TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

13.2. Caso a contratada não apresente no dia 28/08/2024 a lista de empregados conforme estabelecido no **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL** estará sujeita a **MULTA no percentual de até 5% do valor total do contrato**.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

14.1. A inexecução, total ou parcial, deste **CONTRATO** dará ensejo a sua rescisão e acarretará as consequências previstas na Lei 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações da **CESAN**.

14.2. Sem prejuízo de outras sanções constituem motivos para rescisão deste **CONTRATO**, pela **CESAN**:

- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;
- b) O não cumprimento de prazos;
- c) O não cumprimento das condições técnicas constantes das especificações e dos projetos;
- d) O cumprimento irregular das especificações, projetos ou prazos, o atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS** ou do fornecimento, a paralisação, a paralisação do fornecimento ou dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
- e) A lentidão na execução dos **SERVIÇOS**, que leve a **CESAN** a presumir sua não conclusão no prazo contratual;
- f) O atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS**;
- g) A paralisação dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
- h) A subcontratação total dos **SERVIÇOS** e cessão ou transferência total ou parcial deste **CONTRATO**;
- i) A subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, sem a prévia e expressa autorização da **CESAN**;
- j) A associação do contratado com outrem, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitida neste **CONTRATO** ou no Edital que originou o mesmo;
- k) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- l) A dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
- m) A alteração societária que modifique a finalidade ou a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CESAN**, inviabilize ou prejudique a execução deste **CONTRATO**;
- n) O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos, que caracterizem a insolvência da **CONTRATADA**;
- o) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- p) O descumprimento das determinações emanadas da fiscalização, assim como as de seus superiores;
- q) O cometimento reiterado de faltas na execução dos **SERVIÇOS**;
- r) Quebra de sigilo sobre as informações e documentos recebidos da **CESAN** para a execução dos serviços contratados, bem como sobre os desenvolvidos pela **CONTRATADA**, por força do **CONTRATO**;

- s) Razões de interesse público;
- t) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**;
- u) Quando a **CONTRATADA** não apresentar a **apólice de Seguro**, conforme e quando estabelecido no **item 10** do **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**;
- v) O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- w) A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da **CESAN**, direta ou indiretamente;
- x) O não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada.

14.3. Constituem motivos para rescisão deste **CONTRATO** pela **CONTRATADA**:

- a) A não liberação, por parte da **CESAN**, de área, local ou objeto para execução dos **SERVIÇOS** ou fornecimentos, nos prazos contratuais;
- b) A suspensão de sua execução, por ordem escrita da **CESAN**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
- c) O atraso superior a 90 (noventa) dias nos pagamentos devidos pela **CESAN** relativos aos serviços já recebidos e faturados, salvo nas hipóteses de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado neste caso, à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- d) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**.

14.4. Nos casos relacionados nas alíneas de “a” a “c” do **subitem 14.3** a **CONTRATADA** será ressarcida dos prejuízos até então sofridos, desde que regularmente comprovados, tendo, ainda, direito a:

- a) Devolução da garantia prestada;
- b) Pagamento dos serviços que executou, desde que aceitos, até a data da rescisão do **CONTRATO**, porventura ainda não pagos.

14.5. A rescisão do **CONTRATO**, efetivada pela **CESAN**, com base no ajuste constante nas alíneas de “a” a “q” do **subitem 14.2**, acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** e na lei:

- a) Assunção imediata, pela **CESAN**, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, no estado e no local em que se encontram, por ato próprio seu;
- b) Ocupação e utilização, pela **CESAN**, do local, instalações, equipamentos, materiais e pessoal empregado na execução dos serviços, indispensáveis à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente à **CONTRATADA**, mediante avaliação prévia da **CESAN**;
- c) Execução, imediata, da garantia contratual constituída para se ressarcir de danos, inclusive multas aplicadas;
- d) Retenção dos créditos decorrentes deste **CONTRATO**, até o limite dos prejuízos causados pela **CONTRATADA**.

14.6. A rescisão do **CONTRATO** por qualquer das partes não impedirá que a **CESAN** dê continuidade à execução dos **SERVIÇOS**, mediante contratação de terceiros.

- 14.7. A rescisão fundamentada por razões de interesse público ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à **CONTRATADA** o direito a liberação da garantia contratual e ao recebimento do(s) valor (es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos.
- 14.8. Ocorrendo a rescisão do Contrato, a **CESAN** constituirá "Comissão" para arrolamento da situação dos serviços, no momento da sua paralisação e concederá prazo corrido de 48 (quarenta e oito) horas, para que a **CONTRATADA** indique seu representante.
- 14.8.1. Vencido o prazo e não indicando a **CONTRATADA** o seu representante ou não comparecendo o indicado para execução dos trabalhos, a "Comissão" fará o respectivo arrolamento.
- 14.8.2. Em quaisquer das hipóteses as partes declaram aceitar incondicionalmente o relatório de arrolamento feito.
- 14.9. Caso não convenha a **CESAN** exercer o direito de rescindir o Contrato, quando a ação ou omissão da **CONTRATADA** justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, suspendendo o pagamento de faturas pendentes e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a **CONTRATADA** cumpra integralmente a condição contratual infringida.
- 14.9.1. Na hipótese de ocorrer acréscimos nos preços dos **SERVIÇOS**, em consequência da adoção das medidas mencionadas neste item, correrão os mesmos por conta da **CONTRATADA** e o respectivo valor poderá ser descontado dos seus créditos ou da garantia constituída.
- 14.10. Poderá ainda haver a rescisão pela Cesan, nos termos da CLAÚSULA QUARTA, caso haja finalização do processo de contratação originado na licitação PEL 039/2023 para a execução dos serviços objeto do presente contrato, sem quaisquer ônus para a CESAN.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ADITIVOS E RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO.

- 15.1. Conforme item 12 do **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 16.1. Após a conclusão dos **SERVIÇOS**, quando for o caso, a **CONTRATADA**, mediante requerimento à **CESAN**, poderá solicitar o recebimento dos mesmos.
- 16.2. A **CONTRATADA** fica obrigada a refazer, reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas pela fiscalização.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – SUPRESSÕES OU ACRESCIMOS

- 17.1. Conforme item 13 do **TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATO EMERGENCIAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1. A **CONTRATADA** se sujeita integralmente aos termos do presente **CONTRATO**.

- 18.2. Os casos omissos neste **CONTRATO** serão resolvidos pelas Leis 13.303/2016, o RLC e demais legislações pertinentes.
- 18.3. A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando ocorrer alteração do endereço comercial, telefones, e-mail, com vistas a possibilitar eventual recebimento de correspondências, comunicados, notificações dentre outros.
- 18.3.1. O descumprimento deste item por parte da **CONTRATADA** implicará na presunção da efetividade da comunicação e consequente aceitação, sem qualquer objeção, das determinações emanadas pela **CESAN**, relacionadas com a execução do objeto contratual.
- 18.4. Os documentos discriminados neste **CONTRATO** e os que vierem a ser emitidos pelas partes, em razão deste, o integrarão para todos os fins de direito, independente de transcrição e lhe são anexos.
- 18.5. Compete a **CESAN** dirimir divergência, de qualquer natureza, havida entre os documentos integrantes deste Instrumento.
- 18.6. As partes considerarão completamente cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **CESAN**.
- 18.6.1. Se qualquer das partes relevar alguma eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas, para o cometimento de outras.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PROTEÇÃO DE DADOS

- 19.1. A **CESAN** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:
- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º e/ou 11º da Lei nº 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
 - b) O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do **CONTRATO** e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito;
 - c) Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da **CESAN**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste **CONTRATO**, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
 - d) Eventualmente, as partes podem ajustar que a **CESAN** será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;
 - e) Encerrada a vigência do **CONTRATO** ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida determinada pela **CESAN**, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da **LGPD**.

- 19.2. A **CONTRATADA** cooperará com a **CESAN** no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na **LGPD** e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.
- 19.3. A **CONTRATADA** compromete-se a tomar medidas de segurança técnica e organizacional, levando em conta os custos de implementação, contra o tratamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais, contra perda ou destruição acidental de dados pessoais e consequentemente danos. A **CONTRATADA** reembolsará quaisquer perdas, custos, despesas, danos ou passivos sofridos pela **CESAN** em resultado de qualquer infração contratual ou passivos sofridos pelo não cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei 13.709/2018 (**LGPD**), Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e nas demais Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.
- 19.4. A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante ou de clientes da **CESAN**, exceto de acordo com instruções documentadas da **CESAN** ou conforme exigido pela **LGPD** e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
- 19.5. A **CONTRATADA** garantirá a colaboração com a **CESAN** para os casos em que houver a necessidade de informar sobre o tratamento de dados pessoais.
- 19.6. Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste **CONTRATO**, no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da **CESAN** e também de acordo com a Lei 13.709/2018.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

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

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

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

MUNIR ABUD DE OLIVEIRA
DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 113.759.757-73

RAFAEL GROSSI GONÇALVES PACÍFICO
DIRETOR ADMINISTRATIVO E COMERCIAL DA CESAN
CPF Nº 051.247.766-33

AMÓS ALVES DE SOUZA
REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA
CPF Nº 351.870.427-34

ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA

- 1. OBJETO**
- 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO PARA CONTRATAÇÃO**
- 3. FORMA DE REALIZAÇÃO, MODO DE DISPUTA, REGIME DE EXECUÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA CONTRATAÇÃO**
- 4. FONTE DE RECURSOS**
- 5. PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)**
- 6. SUBCONTRATAÇÃO**
- 7. CONSÓRCIO**
- 8. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) E FORMA DE PAGAMENTO**
- 9. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**
- 10. GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS**
- 11. QUALIFICAÇÃO FISCAL, TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA**
- 12. ADITIVOS E RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**
- 13. SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS**
- 14. PREÇOS**
- 15. UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA CONFORME DECRETO ESTADUAL 4251-R/20189 E LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879 DE 26/12/2017**
- 16. FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**
- 17. OBRIGAÇÕES DA CESAN**
- 18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 20. RELAÇÃO DE ANEXOS**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1 **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN – COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN.**
- 1.2 O detalhamento do **OBJETO** encontra-se descrito no **ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** deste documento.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

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

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

2.2 DECLARAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS COMUNS

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

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

- 3.1 O art. 129, item XV do Regulamento de Licitações da **CESAN** prevê a dispensa de licitação em situações de emergência.
- 3.2 Os **SERVIÇOS** serão contratados pelo **regime de empreitada por preço unitário**.
- 3.3 O **critério** a ser utilizado na avaliação, julgamento das propostas e posterior adjudicação é o de **“MENOR PREÇO”**.
- 3.4 **A Data Limite para recebimento das propostas é o dia 15/08/2024, às 12:00horas.**
- 3.5 A proposta, e todos os seus documentos, deverão ser enviadas para os e-mails: maryelle.miozzi@cesan.com.br e adaltivo.effgem@cesan.com.br.
- 3.6 A proposta poderá ser dividida em 5 partes, conforme lista abaixo, a fim de se facilitar a análise dos documentos.
- Parte 1 - PROPOSTA DE PREÇO
 - Parte 2 - HABILITAÇÃO JURÍDICA
 - Parte 3 - REGULARIDADE FISCAL
 - Parte 4 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
 - Parte 5 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA

- 3.7 As propostas serão ordenadas conforme critério de menor preço.
- 3.8 A proposta de preço deverá ser feita na planilha de nome “Proposta de Preço - Contrato Serviços Atendimento Presencial CESAN”.
- 3.9 Os valores unitários deverão utilizar 02 (duas) casas decimais.

4. FONTE DE RECURSOS

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

5. PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1 A vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será de **180 (cento e oitenta) dias**, contada a partir da data de eficácia do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 5.1.1 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- I. Emissão da **Ordem de Início de Serviço** pela **CESAN**, que deverá ocorrer em até na data de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
 - II. Prazo de mobilização **será até o dia 09/09/2024**. O início da **execução dos serviços será em 10/09/2024**.
- 5.1.2 Esse contrato se **encerrará quando**:
- I. A CESAN concluir o processo de contratação originado na licitação PEL 039/2024 e após transcorrer o prazo de 60 (sessenta) dias, referente à mobilização previsto naquela licitação; ou,
 - II. A CESAN substituir este contrato emergencial, por outro; ou,
 - III. Por prazo conforme os 180 (cento e oitenta) dias previstos inicialmente; ou,
 - IV. Conforme demais cláusulas de rescisão.
- 5.2 Os SERVIÇOS serão realizados/prestados nos municípios das áreas de concessão da CESAN.

6. SUBCONTRATAÇÃO

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

7. CONSÓRCIO

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

8. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

- 8.1 Critério de aceitabilidade:

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

- 8.2 Medições dos serviços e Forma de pagamento:

8.2.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes bancos: BANESTES, Banco Santander, Banco do Brasil ou Caixa Econômica

Federal, mediante envio à **CESAN** de nota fiscal, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.

- 8.2.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente, e documentação pertinente (boletim de medição, notas fiscais, guias, comprovantes etc.) deverá ser enviada por meio eletrônico a **CESAN**, impreterivelmente até o dia 25 do mês corrente, para pagamento em até 30 (trinta) dias contados do recebimento da nota fiscal.
- 8.2.3 As notas fiscais emitidas e enviadas à **CESAN** após o dia 25 do mês corrente, terão seus pagamentos postergados em 15 (quinze) dias contados do prazo de pagamento previsto no item 8.2.2. As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
- 8.2.4 Conforme art. 185, parágrafo 4.º, incisos I, II, III e IV, do Regulamento das Licitações da **CESAN** – RLC, serão retidos os impostos e contribuições sociais (ISSQN, INSS, COFINS, PIS, CSSL e IR), quando aplicável e de acordo com os critérios definidos na legislação pertinente. Caso seja aplicável, a empresa **CONTRATADA** deverá destacar os valores na(s) nota(s) fiscal(is);
- Para que não haja atrasos nos pagamentos, quando da emissão da nota fiscal, fatura ou recibo, a **CONTRATADA** deverá alinhar junto com o setor de pagamentos da **CESAN**, o correto destaque do valor dos impostos e/ou contribuições, base cálculo, destaque e abatimento de materiais e/ou equipamentos se a legislação permitir, assim como a correta alíquota de retenção para o município (ISSQN) onde for executada.
 - Ao efetuar o recolhimento do valor retido, a **CESAN** poderá encaminhar cópia do documento de pagamento à **CONTRATADA** após solicitação formal.
- 8.2.5 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos ou contribuições sociais, o pagamento das notas fiscais fica condicionado, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação de documento, parecer, ou certidão referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil, com respaldo do setor jurídico da **CESAN**.
- 8.2.6 O destaque do valor retido deverá ser demonstrado após a descrição dos SERVIÇOS prestados, como parcela dedutível apenas para produzir efeito no ato da quitação da nota fiscal, ou seja, não deverá ser deduzida do valor do respectivo documento, devendo ser apenas um simples destaque a fim de que não se altere a base de cálculo de qualquer tributo que incida sobre o valor bruto.
- 8.2.7 Os pagamentos de notas fiscais de SERVIÇO (ou conjunta), ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:
- I. CND (ou positiva com feito de negativa) relativos a créditos tributários federais e à dívida ativa da união e estadual em todas as medições;
 - II. Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições.
 - III. Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela **CESAN** - GFIP/RE, do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços.
 - IV. Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP.
 - V. Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento.
 - VI. Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição.

- 8.2.8 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.
- 8.2.9 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do contrato.
- 8.2.10 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de juros de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos das multas de mora serão efetuados pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.
- 8.2.11 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observado a legislação vigente.
- 8.2.12 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
- Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, devendo ser individual para cada pagamento.
- 8.2.13 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela **CESAN**, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**.
- 8.2.14 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.
- 8.2.15 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos SERVIÇOS objetos da presente contratação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- 8.2.16 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários dessa contratação serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecida a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.
- 8.2.17 A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias e trabalhistas, implicará na retenção dos pagamentos devidos pela **CESAN** até que seja regularizada a situação.

9. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

- 9.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis**.

10. GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS

- 10.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual, até o início da data de eficácia do respectivo **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sob pena de aplicação de multa.
- 10.2 A garantia apresentada deverá contemplar todo o prazo de execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, acrescido de mais 90 (noventa dias). Havendo prorrogação de prazo formalmente admitida pela **CESAN**, deverá a **CONTRATADA** reapresentar a modalidade de caução por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, retendo a **CESAN** dos créditos da **CONTRATADA**, enquanto não efetivado tal reforço da garantia, o valor a ela correspondente.
- 10.3 O atraso superior a **20 (vinte) dias** para a apresentação da garantia a que se refere o parágrafo anterior autoriza a **CESAN**, a buscar a rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 10.4 A caução inicial será reforçada durante a execução dos serviços contratados, de forma a totalizar sempre **5% (cinco por cento)** do valor vigente do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** (preços iniciais e reajustamentos se houver).
- 10.5 A garantia e seus reforços poderão ser realizados em uma das seguintes modalidades:

a) Carta de Fiança Bancária:

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

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

b) Seguro-Garantia:

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

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

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

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

c) Caução em dinheiro:

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

- 10.6 A garantia prestada pela vencedora lhe será restituída ou liberada após o recebimento definitivo do(s) serviço(s).
- 10.7 A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do RLC e legislação em vigor. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**. A inadimplência do contratado ou do subcontratado com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere a **CESAN** a responsabilidade sobre o seu pagamento, nem poderá onerar

objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** ou restringir a regularização e o uso das edificações, inclusive perante o registro de imóveis.

10.8 Não serão exigidos seguros, exceto os obrigatórios por lei, **ACT, CCT etc.**

11. QUALIFICAÇÃO FISCAL, TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.1 QUALIFICAÇÃO FISCAL

11.1.1 Serão exigidas apenas as mencionadas neste documento.

11.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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

- SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL A CLIENTES E/OU CIDADÃOS COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES.

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

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

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

11.2.2 Declaração de que a vencedora da contratação possui ou possuirá condições mínimas de atender ao descritivo técnico da infraestrutura e segurança integrada com as aplicações da **CESAN**, para a execução dos serviços objeto dessa contratação, devendo comprovar o atendimento até o prazo final de mobilização previsto no item 5.1.1.

11.2.3 Certificado de registro da empresa proponente expedido pelo Conselho Regional de Administração – CRA.

11.2.4 Declaração de que disponibilizará em seu quadro permanente profissionais devidamente inscritos e regulares perante o CRA os quais se responsabilizarão pela execução dos trabalhos.

11.2.5 **Termo de Compromisso** do profissional indicado nos itens acima, conforme modelo constante no **ANEXO VII – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste documento.

11.2.6 Prova de regularização dos profissionais referidos nos itens acima junto ao CRA, através de Certidão comprovando sua inscrição anual com o Órgão.

11.2.7 Declaração de vinculação ou compromisso futuro do responsável técnico com a empresa.

11.2.7.1 O referido profissional poderá ser diretor, sócio ou fazer parte do quadro permanente da empresa, na condição de empregado ou contratado, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a empresa até a data de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, através de Carteira de Trabalho, Contrato de

Prestação de Serviços ou Ficha de Registro de Empregado, quando este não fizer parte do Contrato Social da firma proponente.

11.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.3.1 Balanço Patrimonial na forma da lei, do último exercício social exigível, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, contendo os respectivos termos de abertura e encerramento, devidamente submetidos à autenticação no órgão competente do registro do comércio.

11.3.1.1 As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital – ECD por meio de recibo de entrega junto à Receita Federal do Brasil. Igualmente, deverão apresentar o Balanço Patrimonial do último exercício social exigível.

11.3.1.2 As empresas recém-constituídas, cujo Balanço Patrimonial ainda não seja exigível, deverão apresentar o Balanço de Abertura, contendo carimbo e assinatura do representante legal da empresa e do contador.

11.3.1.3 As empresas que estiveram inativas no ano anterior, deverão apresentar cópia da declaração de inatividade entregue à Receita Federal, apresentando o último balanço patrimonial que antecede à condição de inatividade.

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

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

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

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

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

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

11.3.3.1 Será permitida a participação de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que apresentado o devido Plano de Recuperação, já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira, inclusive, pelo atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeiras estabelecidos neste documento.

11.3.4 A empresa deve apresentar certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento de contratação.

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

12. ADITIVOS E RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 12.1 A celebração de termos aditivos a este **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será permitida nas hipóteses e condições previstas no RLC.
- 12.2 Da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro
- I. Sempre que atendidas as condições do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.
 - II. Os casos omissos serão objeto de análise acurada e criteriosa, lastreada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo para apurar o caso concreto.

13. SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 13.1 A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, desde que dentro do escopo contratado, atualizado nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do RLC.
- 13.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 13.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual.
- 13.3 Na hipótese de supressão de obras, serviços ou bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local da execução, estes devem ser ressarcidos pela **CESAN** pelos custos de aquisição regularmente comprovados.
- 13.3.1 O ressarcimento será devido somente para os materiais que tenham sido adquiridos com autorização expressa da fiscalização da **CESAN** e estejam em quantitativos compatíveis com a fase de execução objeto de alteração.

14. PREÇOS

- 14.1 O valor estimado para a execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$ 4.318.032,83** (Quatro milhões, trezentos e dezoito mil, trinta e dois reais e oitenta e três centavos).
- 14.2 O orçamento foi obtido com base em contratação similar realizada pela própria CESAN, conforme art. 21, inciso III do RLC.
- 14.3 Nos preços unitários e totais de cada **SERVIÇO** proposto estão incluídos:
- Materiais de consumo e agência (grampeadores, grampos, canetas, copos descartáveis, produtos de limpeza e higiene etc.).
 - Mão-de-obra especializada ou não.
 - Transportes e deslocamentos em geral.
 - Teste dos serviços executados, conforme normas da ABNT.
 - Limpeza, varredura e lavagem dos locais de trabalho.
 - Seguros em geral.
 - Equipamentos e ferramentas necessários.
 - Encargos sociais, inclusive os complementares, tais como: crachá, equipamentos de proteção individual, vale transporte, alimentação conforme legislação, demais obrigações previstas em acordo coletivo vigente e despesas fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, taxa de aprovação, licenciamento e liberação de serviços resultantes da execução dos **SERVIÇOS**;

- Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;
- **BDI composto de:**
 - Administração central;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.

OBSERVAÇÕES:

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

15. UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA CONFORME DECRETO ESTADUAL 4251-R/2018 E LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879 DE 26/12/2017

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

16. FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 16.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta contratação ficará a cargo da **GERÊNCIA COMERCIAL (A-GCO)**, através da **DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO COMERCIAL – A-DAC**, e através dos Gestores e equipes técnicas dos Polos onde serão executados os serviços da **CESAN**.
- 16.2 Durante a execução dos **SERVIÇOS** a **CESAN** fiscalizará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os art. 181 e seguintes do RLC, as prescrições técnicas da **CESAN**, normas técnicas vigentes, bem como os critérios estabelecidos nas normas **INS.004.01.2016 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** e **ADM.050.00.2023 - NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DO TRABALHO DAS CONTRATADAS**, constantes do **ANEXO VI – NORMAS E INSTRUÇÕES**, deste documento.
- 16.3 Os **SERVIÇOS** estarão sujeitos à irrestrita fiscalização por parte da **CESAN**, que a efetivará diretamente ou através de terceiros, para tanto devidamente credenciados, a fim de:
- 16.3.1 Exigir que a **CONTRATADA** execute os trabalhos em estrita observância ao contido na sua proposta e no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
 - 16.3.2 Efetuar as medições mensais dos **SERVIÇOS** executados pela **CONTRATADA** desde que sejam perfeitamente atendidas todas as exigências deste **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
 - 16.3.3 Recusar e/ou sustar os **SERVIÇOS** que estiverem em desacordo com a proposta, as normas, ou com a melhor técnica consagrada pelo uso, a seu critério exclusivo e ordenar que sejam refeitos sem ônus para a **CESAN**.

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

17. OBRIGAÇÕES DA CESAN

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

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 18.1 Executar os **SERVIÇOS** para a **CESAN**, obedecendo este documento de contratação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN** no decorrer da execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
- 18.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA** deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
- 18.3 Manter durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, todas as condições de habilitação e classificação exigidas neste documento.

- 18.4 Não contratar ex-empregado da **CESAN** que tenha sido demitido antes do decurso de prazo de 18 (dezoito meses), contados a partir da demissão, conforme previsto na Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017.
- 18.5 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado. Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.
- 18.6 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos **SERVIÇOS** conforme **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, ANEXO VII – RELAÇÃO DE MODELOS** deste documento.
- 18.7 A **CONTRATADA** deverá apresentar em até **02 (dois) dias úteis**, contados a partir da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS** ou assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, a **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE** exigida no **subitem 18.6** acima, devidamente assinada.
- 18.8 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 18.9 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 18.10 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
- 18.11 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 18.12 Responsabilizar-se pelos sinistros envolvendo seus veículos durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 18.13 Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos **SERVIÇOS**, refazendo às suas expensas os **SERVIÇOS** não aceitos pela Fiscalização.
- 18.14 Cumprir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.
- 18.15 Após a realização dos **SERVIÇOS** os locais deverão ser entregues limpos e desimpedidos de todo entulho e materiais excedentes. Os custos relativos a esses **SERVIÇOS** deverão estar inclusos nos preços unitários e totais dos serviços precedentes.
- 18.16 O responsável pela coordenação dos **SERVIÇOS** deverá estar de posse de telefone celular, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 18.17 Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de autos de infração à legislação de meio ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretratável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de notificação para pronto pagamento no valor correspondente.
- 18.18 Fornecer, em caso de aditamento do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, reforço da garantia contratual.
- 18.19 Deverá apresentar no ato da entrega do segundo faturamento e assim sucessivamente até o último, comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relativos ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação do pagamento vinculada à apresentação dos citados documentos,

devidamente autenticados, cabendo a Fiscalização do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** e a Gerência **Financeira** e Contábil da **CESAN** conferir estes documentos.

- 18.20 A documentação acima referida deverá vir acompanhada de **Relatório de Comprovação de Adimplência de Encargos – RECAE** e de **declaração da CONTRATADA** (conforme modelo constante no **ANEXO VII deste documento**) sob as penas da lei, de que adimpliu todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais no período.
- 18.21 Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos **SERVIÇOS**, a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
- 18.22 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a **CESAN** for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, que violem direitos de terceiros.
- 18.23 Até o fim do período de mobilização, após emissão da OIS, a **CONTRATADA** deverá entregar ao fiscal do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, por meio eletrônico (arquivos com tamanho máximo de 3,0 MB, no formato PDF, com resolução máxima de 300 dpi, formatação A4 e nomeados de acordo com o tipo do documento), as seguintes informações e documentos inerentes à mão-de-obra alocada no objeto da contratação:
- a) Relação nominal de todos os empregados alocados na obra/serviço, cópia da CTPS ou contrato de trabalho (contendo, no mínimo, a folha de qualificação civil, a folha onde se encontra a assinatura e a fotografia do empregado e a folha onde se encontra registrado o contrato de trabalho e suas eventuais alterações com a indicação precisa da função ocupada).
 - b) Documentação referente às regras básicas de segurança e medicina do trabalho (PPRA; LTCAT; PCMSO; PCMAT; Relação dos EPI's por cargo ou função; ASO's; treinamentos, ficha de entrega de EPI's; ordem de serviço de segurança e medicina; plano de segurança do trabalho; relação nominal de todos os empregados e suas respectivas funções; relação nominal dos cipeiros, titulares e suplentes ou aqueles designados; relação nominal, cargo e currículo dos profissionais pertencentes ao SESMT ou designado, etc.). Durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** devem ser fornecidas as atualizações destes documentos, conforme previsto nas legislações específicas.
 - c) Apresentar, em caso de rescisão contratual do empregado, na medição seguinte à demissão, os PPP's (perfis profissiográficos previdenciários) e ao final da obra ou serviço, os PPP's de todos os empregados.
- 18.24 Fornecer mensalmente, em meio eletrônico (arquivos com tamanho máximo de 3,0 MB, no formato PDF, com resolução máxima de 300 dpi, formatação A4 e nomeados de acordo com o tipo do documento), os seguintes documentos:
- a) Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela **CESAN** - GFIP/RE, do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços.
 - b) Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP.
 - c) Registro do cartão ponto e os demonstrativos de pagamento de remuneração (salários, férias, abonos, 13º, cláusulas convencionais, etc.), vale transporte e vale refeição de todos os empregados alocados.
- 18.25 Comprometer-se a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas em vigor no País, cumprir as normas regulamentares e administrativas aplicáveis à segurança, higiene e medicina do trabalho.

19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1 As seguintes sanções poderão ser aplicadas às **EMPRESAS** que participarem do certame ou aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a **CESAN** pelo infrator:

19.1.1 Advertência, quando ocorrer:

- a) Descumprimento das obrigações editalícias ou contratuais que não acarretem prejuízos para a **CESAN**;
- b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos aos serviços, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.

19.1.2 Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:

- a) 2% (dois por cento) por hora de indisponibilidade dos serviços, calculados sobre o valor correspondente à parte inadimplente, caso devidamente justificado pela **CONTRATADA** e acatado pela **CESAN** a aplicação poderá se dar a partir da terceira hora;
- b) 10% (dez por cento) a incidir sobre a parcela inadimplente do serviço, em caso de atraso superior em 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial de mobilização, sem prejuízo da aplicação do subitem anterior;
- c) 5% (cinco por cento) do valor do objeto licitado:
 - c.1 Em decorrência da interposição de impugnações e/ou recursos meramente procrastinatórios;
 - c.2 Em caso de recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, aceitar ou retirar o instrumento equivalente nos prazos previstos neste documento;
 - c.3 Pela não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado da EMPRESA;
 - c.4 No caso de atraso na entrega da garantia contratual.
- d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa parcial na execução do objeto, ou rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, calculado sobre a parte inadimplente;
- e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, pela inexecução total do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

19.1.2.1 As sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e” do subitem 19.1.2, serão início de indenização caso haja prejuízos maiores pelo descumprimento contratual conforme artigo 416 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).

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

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Atraso na entrega dos documentos, sem as justificativas aceitas pela CESAN, ou na hipótese de apresentação destes em desacordo com as especificações previstas nos termos deste documento, que, para todos os efeitos, será considerada como não entregue;
- c) Recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, dentro dos prazos estabelecidos pela **CESAN**;
- d) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- e) Atraso injustificado na execução dos serviços, contrariando o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;

- f) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- g) Irregularidades que ensejem a frustração da contratação ou a rescisão contratual;
- h) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- i) Prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da contratação ou prejudicar a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- j) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para licitar e contratar com a **CESAN**;
- k) Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo a **CESAN**.

19.1.4 **As sanções previstas nos subitens 19.1.1 e 19.1.3**, poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.

- 19.2 A multa será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:
- a) Mediante quitação do valor da penalidade por parte da **CONTRATADA** em prazo a ser determinado pela autoridade competente;
 - b) Mediante desconto no valor da garantia depositada para o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
 - c) Mediante desconto no valor das parcelas devidas à **CONTRATADA**;
 - d) Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.
- 19.3 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução, se dia de expediente normal na **CESAN**, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 19.4 Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:
- a) O atraso não superior a 5 (cinco) dias; e
 - b) A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.
- 19.5 A Multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o art. 192 do RLC.
- 19.6 Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverá ser rescindido, exceto se houver interesse justificado da **CESAN** em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.
- 19.7 A sanção pecuniária prevista na alínea “d” do **subitem 19.1.2** não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejem penalidades.
- 19.8 A **CONTRATADA** que subcontrate, total ou parcialmente, o objeto contratado, associe-se com outrem, ceda ou transfira, total ou parcialmente, o objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, bem assim realize a sua fusão, cisão ou incorporação, em todos os casos sem que ocorra a prévia e expressa autorização da **CESAN**, formalizada por termo aditivo ao contratado, associe-se com outrem, ceda ou transfira, total ou parcialmente, o objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sofrerá a rescisão contratual e a aplicação da penalidade de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 19.9 As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que sejam assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.
- 19.10 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 19.11 Na aplicação do conceito “Insuficiente” por 3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, deverá ser aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor do somatório das Notas Fiscais

correspondente aos períodos que a **CONTRATADA** obteve conceito Insuficiente (vide **ANEXO VI – NORMAS E INSTRUÇÕES - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**) e que resultou na aplicação desta penalidade.

- 19.12 Em conformidade com o disposto no art. 197, do Regulamento de Licitações da **CESAN**, estendem-se os efeitos da sanção de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a **CESAN** às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos celebrados ou licitações realizadas, enquadre-se em um dos incisos do referido artigo.
- 19.13 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, será objeto de imediata apuração, observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

20. RELAÇÃO DE ANEXO(S)

- I. PLANILHA DE PREÇOS**
- II. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**
- III. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**
- IV. DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO**
- V. HISTÓRICO QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS**
- VI. NORMAS E INSTRUÇÕES**

ANEXO I - PLANILHA DE PREÇOS

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVICOS	UNID	QTDE	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
001	8379000016	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO 08 (OITO) HORAS	UNID	210		
002	8379000017	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO 06 (SEIS) HORAS	UNID	132		
003	8379000018	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO 04 (QUATRO) HORAS	UNID	192		
004	8379000019	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO EVENTUAL	HORAS	390		
VALOR TOTAL DO LOTE						

*NOTA: A quantidade de itens por mês, multiplicado pelos 6 meses (180 dias) de vigência contratual.

ANEXO II - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

OBJETO		MÊS	1	2	3	4	5	6
Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento comercial personalizado	%	Mensal	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67
		Acumulado	16,67	33,33	50,00	66,67	83,33	100,00

ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN e consistirão em:

- Prestação de serviços de ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, exclusivamente relativo a serviços prestados pela **CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, nos municípios de sua área de concessão, nas instalações físicas disponibilizadas pela **CESAN**.

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

A **CESAN** poderá a qualquer tempo, realizar alterações/inclusões/exclusões de serviços e ou prazos, de acordo com as exigências da legislação vigente, ou por decisão da **CESAN**, sem custos adicionais à **CONTRATADA**.

O serviço de atendimento deverá ser disponibilizado ao público, no mínimo, conforme especificações estabelecidas pela **CESAN**, podendo ser ampliado em função de aumento no volume de atendimento ou, ocorrendo aumento no número de clientes do município, ou ser compulsoriamente ampliado conforme Regulamentação.

2. FASE DE MOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO FINAL DE CONTRATO

Não computado como período contratual.

A **fase inicial** refere-se ao **período de mobilização** das obrigações pela **CESAN** à **CONTRATADA**, sem efeitos remuneratórios à **CONTRATADA**, ou seja, **prazo até o dia 09/09/2024** que as partes necessitam para transferir procedimentos e normas comerciais, e outras informações pertinentes, para possibilitar que o 1º dia de contagem contratual inicie após o encerramento do prazo de mobilização.

Iniciada pelo recebimento da O.I.S.- Ordem de Início de Serviços pela **CONTRATADA**.

Engloba o período de implantação incluindo a etapa de treinamento da equipe, a ser ministrado pela equipe da **CESAN**.

A **fase de transição final** do contrato consiste no período de encerramento das atividades, quando a **CONTRATADA** deverá elaborar um planejamento em conjunto com a **CESAN** para repasse das informações e/ou documentos necessários a quem a **CESAN** indicar. O prazo dessa etapa é de no mínimo 30 (trinta) dias.

Os 02 (dois) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da **CONTRATADA**, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos, a critério da **CESAN**, após avaliação de justificativa apresentada.

3. DIAS DE FUNCIONAMENTO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Os dias de funcionamento e horários de atendimento ao público, em cada um dos Escritórios de Atendimento, encontram-se descritas no **ANEXO IV**.

Os escritórios de atendimento deverão funcionar em todos os dias úteis, exceto em feriados oficiais, conforme horários informados no **ANEXO IV**.

Os dias de funcionamento e horários de atendimento poderão ser alterados por determinação da **CESAN**, mediante prévio acordo com a **CONTRATADA**.

A **CONTRATADA** deverá garantir o atendimento a todos os clientes que entrarem nos escritórios dentro dos horários de atendimento estabelecidos no **ANEXO IV**.

A **CONTRATADA** deverá entregar imediatamente as senhas quando da entrada do cliente e/ou cidadão no escritório.

A **CONTRATADA** deverá garantir o atendimento preferencial conforme determinado em lei.

Os horários de atendimento estabelecidos no **ANEXO IV** deverão ser ininterruptos, salvo quando houver indicação expressa de intervalo ou escala, garantindo que as Posições de Atendimento estejam disponíveis para o atendimento nos sistemas comerciais na **CESAN** ao longo de todo o período indicado.

Os atendimentos realizados a clientes que receberam senhas até o horário de fechamento de cada escritório e realizados após este horário não poderão representar custos adicionais para a **CESAN**.

O horário de atendimento ao público poderá ser expandido em situações emergenciais, devendo ser negociadas com a **CONTRATADA** a cada evento.

4. DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

As tabelas do **ANEXO V** apresentam os quantitativos de atendimentos realizados por mês nos Escritórios de Atendimento da **CESAN** no período de janeiro de 2020 a dezembro de 2022.

5. DIAS ATÍPICOS

Devido às particularidades dos serviços da **CESAN**, em algumas situações, como em ocorrências de alteração de procedimentos comerciais e mudança de contratos, é comum que o volume de atendimentos aumente consideravelmente. Nessas situações, indicadores diretamente influenciados pelo volume de atendimentos poderão ser abonados da avaliação de indicadores de qualidade e de processo quando satisfeitas condições estabelecidas que visam avaliar se o desempenho da **CONTRATADA** se manteve dentro do contratado.

Não será aceito que o desempenho da empresa em dias atípicos seja inferior ao verificado em dias de volume de atendimentos normais, ou seja, a **CONTRATADA** deverá atender, em um dia atípico, o mesmo volume de atendimentos de um dia padrão conforme volumetria estabelecida conforme **ANEXO V**.

6. DA INFRAESTRUTURA

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

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

- 01 Supervisor dedicado para cada escritório com quatro ou mais posições de atendimento.
- 04 Supervisores regionais para os demais escritórios a critério da **CONTRATADA**.
- 01 Instrutores/Multiplicadores.
- Atendentes necessários ao atendimento dimensionado.

A CONTRATADA deverá apresentar até 28/08/2024 comprovação de contratação de todo efetivo pessoal que executará o serviço objeto da contratação.

A **CONTRATADA** deverá apresentar em até 05 (cinco) dias após a emissão da Ordem de Início de Serviços como desenvolverá as atividades de apoio:

- Planejamento de dimensionamento de recursos.
- Monitoria e feedback dos atendentes e supervisores.

São de responsabilidade da **CONTRATADA** os custos com:

- Limpeza e higiene dos Escritórios de Atendimento (mão de obra e material).
- Crachás para os profissionais alocados à execução dos serviços, inclusive supervisores.
- Materiais de consumo e escritório (grampeadores, grampos, canetas, copos descartáveis e outros).
- Todo pessoal necessário a prestação adequada do serviço objeto desta contratação.

7. DO DIMENSIONAMENTO

É responsabilidade da **CONTRATADA** dimensionar a quantidade de recursos humanos, assim como os cargos necessários para garantir o atendimento do volume e complexidade do serviço.

O dimensionamento deverá garantir cobertura de turn-over, absenteísmo e treinamentos.

Na eventualidade da abertura ou fechamento de escritórios de atendimento, seja por deliberação da **CESAN** ou por determinação do Agente de Regulação dos Serviços ou do Poder Concedente, as partes deverão renegociar o dimensionamento previsto no **ANEXO IV**.

A **CONTRATADA** deverá dimensionar a quantidade de atendentes, visando dentre outras necessidades, suprir a operação nos casos de intervalo para horário de almoço (salvo quando permitido escala, conforme **ANEXO IV**), troca de turno, treinamentos, reciclagens, feedbacks, férias, afastamentos e licenças.

Os recursos contratados deverão ter clareza da Missão e Visão, respeitar os Valores e Código de Ética da **CESAN**.

A **CONTRATADA** se compromete a contratar todos os recursos humanos, necessários à execução dos serviços desta Especificação Técnica e Anexos, através de contratos de trabalho regidos pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho).

A **CONTRATADA** deverá informar em sua proposta comercial qual o sindicato da categoria a ser aplicados aos seus colaboradores, observada recomendação do SRT/ES.

A **CONTRATADA** não poderá utilizar profissionais menores de 18 anos para executar os serviços previstos nesta Especificação Técnica, exceto na condição de menor aprendiz conforme legislação vigente.

A **CONTRATADA** não estabelecerá, por força da contratação e de sua execução, qualquer vínculo empregatício entre a **CESAN** e funcionários da **CONTRATADA** e pessoas, direta ou indiretamente, ligadas a esta última.

Para novos colaboradores, a **CONTRATADA** deverá solicitar a **CESAN**, os acessos aos Sistemas necessários para o pleno exercício de suas atribuições funcionais. É vetado o empréstimo, mesmo que temporário, de logins e senhas de acesso entre funcionários.

A **CONTRATADA** no momento da demissão e/ou afastamento de qualquer funcionário, deverá informar imediatamente a **CESAN** para que este realize a exclusão dos acessos aos sistemas de atendimento.

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

Conhecimento Técnico:

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

Habilidades interpessoais e características comportamentais:

- Controle de temperamento (projeção de atitude positiva).
- Articulação (clareza, dicção).

- Etiqueta (educação e gentileza).
- Automotivação.
- Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas.
- Postura ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso.
- Organização e rapidez na exposição de ideias.
- Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações.
- Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho.
- Atenção concentrada – capacidade de se ater à execução do serviço.
- Empatia – colocar-se na situação do cliente, entender suas necessidades e propor soluções de acordo com os serviços disponíveis na empresa.
- Objetividade – agilidade no atendimento.

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

Atendente:

Escolaridade: Ensino médio completo.

Atribuições/Funções:

- Atender e registrar/gerar solicitações de serviços, reclamações relativas aos serviços prestados pela **CESAN**.
- Proceder à atualização de dados pessoais dos clientes.
- Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.
- Cumprir regras estabelecidas pela supervisão e gerência.
- Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da **CESAN**, incluindo os requisitos do sistema de gestão da qualidade.
- Conhecer e utilizar sistemas da **CESAN** que dão suporte ao atendimento aos clientes.

Supervisor:

Escolaridade: Ensino Superior completo.

Habilidades interpessoais e características comportamentais (extras):

- Imparcialidade.
- Espírito de liderança.
- Disponibilidade para cooperação.
- Educação e firmeza na imposição de ordens.
- Organização e rapidez na exposição de ideias.
- Proatividade.
- Capacidade de diagnosticar prioridades.

Atribuições / Funções:

- Monitoramento dos atendimentos.
- Multiplicar conhecimento e auxiliar os atendentes, nas dúvidas geradas com o atendimento.

- Auxiliar os atendentes em atendimentos críticos.
- Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.
- Articular-se com as Unidades da **CESAN** para atender as demandas dos clientes.
- Favorecer o aumento de motivação da equipe.
- Acompanhar o desempenho dos atendentes, esclarecer dúvidas, atender clientes, comunicar ocorrências, verificar pendências.

Apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos em acompanhamento para:

- Identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.
- Avaliar se cada atendente produz um volume de atendimento e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado.
- Verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos clientes.
- De acordo com a avaliação realizada quanto as menções dos incisos e letras acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou se necessário, providenciar sua substituição.
- Organizar as escalas de lanches/faltas/trocas.
- Supervisionar horário de entrada, pausas e saída dos atendentes.
- Auxiliar os operadores em atendimentos críticos.
- Executar as atividades de controle, administração de pessoal, material, patrimônio e serviços gerais do Escritório de Atendimento.
- Coordenar as atividades administrativas e os serviços.
- Articular-se com as Unidades da **CESAN** para atender as demandas dos clientes.
- Acompanhar o desempenho dos operadores de atendimento, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender clientes, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior.
- Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos Atendentes.
- Atender tecnicamente à Supervisão Geral nas ações e atividades de sua competência.
- Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da **CESAN**, incluindo os requisitos do sistema de gestão da qualidade.
- Outras atividades inerentes ao cargo.

8. ROTEIRO DE ATENDIMENTO (SCRIPTS)

A **CONTRATADA** deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos.

Na execução dos serviços a **CONTRATADA** obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos pela **CESAN** nos Procedimentos Operacionais que contém a descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações.

A **CONTRATADA** deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a **CESAN** para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento.

Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (procedimentos operacionais padrão) e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

Após as discussões, a **CONTRATADA** elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à **CESAN** para análise e validação das Unidades Administrativas responsáveis pelos serviços objeto da informação. Após validados os roteiros de atendimento, a **CESAN** irá reenviá-los para a **CONTRATADA**, que deverá disponibilizá-los a seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

Fica a cargo da **CONTRATADA** a criação de sistema de consulta dos procedimentos operacionais adaptado para a equipe de atendimento.

O sistema deve respeitar os procedimentos da **CESAN**, incluindo orientações específicas, normas, prazos estabelecidos e qualquer outro fluxo, lei ou regulamento estabelecido pela empresa ou órgãos da administração pública com competência para regular a **CESAN**.

O sistema deverá ser atualizado imediatamente sempre que solicitado pela **CESAN**.

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

É de responsabilidade da **CONTRATADA** a configuração de consulta que vise a melhor produtividade da equipe de atendimento e proporcione consultas rápidas, reduzindo o tempo de atendimento e proporcionando maior segurança aos atendentes usuários.

A **CONTRATADA** deve disponibilizar o sistema à **CESAN** integralmente, que poderá, a seu critério, ceder para outra empresa no caso de transição do serviço após o encerramento do contrato vigente.

É de responsabilidade da **CONTRATADA** o atendimento dos indicadores estabelecidos, cabendo a empresa utilizar softwares adequados e compatíveis com a dinâmica, agilidade, qualidade e procedimentos estabelecidos e exigidos pela **CESAN**.

9. DAS CAPACITAÇÕES

Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

As atividades de capacitação dos Atendentes e supervisores, desenvolvidas pela **CONTRATADA** ou pela **CESAN**, não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

Será de responsabilidade da **CONTRATADA** ministrar cursos técnicos comportamentais exigidos ao perfil de Atendente e Supervisor, bem como aqueles relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade. A carga horária será compatível e de comum acordo com a **CESAN**.

A **CONTRATADA** deverá promover periodicamente a realização de treinamentos visando à manutenção e melhoria contínua dos serviços.

9.1. Treinamento Inicial

O treinamento inicial, para início da operação, será dado pela **CESAN** aos Instrutores/Multiplicadores e Supervisores da **CONTRATADA** e estes deverão replicar aos Suportes, Atendentes e novos profissionais que venham a ser vinculados ao serviço. O mesmo mecanismo será aplicado nos casos de reciclagens e atualização de procedimentos.

O treinamento a ser ministrado pela **CESAN** abordará os assuntos relacionados aos serviços e informações a ser executados nos escritórios de atendimento, tais como estrutura tarifária, normas internas, procedimentos operacionais, serviços oferecidos e seus respectivos prazos, análise de consumo e faturamento entre outros.

Todos os novos colaboradores deverão receber treinamento inicial estruturado conforme plano disponibilizado pela **CESAN** em módulo teórico com duração de 52 horas.

Todos os profissionais envolvidos deverão realizar 100% desta carga horária.

Todas as evidências deverão ser entregues à **CESAN**, ao término de cada turma, antes do início das atividades de cada profissional.

9.2. Treinamento de Reciclagem

Durante a vigência do Contrato a **CESAN** poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, e a **CONTRATADA**, quando couber, deverá comunicar à **CESAN** a necessidade de realizar treinamento.

A **CONTRATADA** deverá promover reciclagens e treinamento em novos procedimentos, com todos os supervisores e atendentes, sem prejuízo da quantidade de posições de atendimento contratados, nos prazos acordados para cada caso com a **CESAN**.

As reciclagens e atualizações de procedimentos deverão ser definidas previamente, nas reuniões mensais de Gestão entre **CESAN** e **CONTRATADA**, excetuando-se situações emergenciais.

As evidências de realização das reciclagens e atualizações de procedimentos deverão ser entregues à **CESAN**, na sequência de sua realização.

Em hipótese alguma as ações de reciclagens e atualizações de procedimentos poderão impactar os níveis de serviço, objeto deste Contrato.

9.3. Infraestrutura para Realização de Treinamento

São de responsabilidade da **CONTRATADA** as despesas referentes aos treinandos e a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, tais como: laboratórios com computadores conectados à internet, data show, flip chart, mobiliário e outros equipamentos, materiais pedagógicos e acessórios necessários a todos os treinamentos ministrados pela **CESAN** e/ou pela **CONTRATADA**.

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

A **CONTRATADA** deverá garantir toda a infraestrutura necessária à realização dos treinamentos.

Todos os custos associados ao treinamento inicial, reciclagem e atualização de procedimentos serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

10. DO MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS

O padrão de qualidade do atendimento será mensurado através de indicadores de atendimento, avaliados no âmbito de cada Escritório e na totalidade do contrato.

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

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

O sistema deverá ser composto por módulos de hardware (dispositivo de coleta de opinião e impressora) e de software com módulos específicos para cada função e perfil de usuário e, possuir configuração flexível e escalonável, de modo a disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o controle do atendimento.

Será exigido o dispositivo de coleta de opinião e impressora de senhas somente nos escritórios com duas ou mais posições de atendimento.

O sistema deve permitir operação e gerenciamento remoto, através da rede de dados local ou da Internet, mas deve se manter em operação em caso de falha nos circuitos de comunicação de dados.

Em caso de queda na alimentação elétrica, todas as configurações implementadas e a situação das filas de atendimento devem ser mantidas e recuperadas com o restabelecimento da rede elétrica.

O acesso ao sistema deve ser protegido por chave de usuário e senha, evitando o uso indevido por parte de pessoas não autorizadas.

Todos os usuários devem ser cadastrados no sistema de acordo com o perfil de utilização.

A supervisão, configuração, manutenção e o gerenciamento do sistema, incluindo a emissão de relatórios, devem ser realizados através de navegador de Internet padrão, de modo a permitir o acesso remoto.

O usuário administrador deste sistema terá acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema permitindo assim uma otimização e melhor aproveitamento desta ferramenta. Toda configuração do sistema deve ser realizada de forma a permitir atualização pontual ou em grupos. O sistema deve permitir o gerenciamento e a manutenção de todas as filas de atendimento de todos os Escritórios de Atendimento de modo centralizado.

10.1. Supervisão

Os fiscais da **CESAN** e supervisores da **CONTRATADA** de cada escritório/regional deverão ter acesso aos recursos de monitoramento e aos parâmetros operacionais das funcionalidades de atendimento no mínimo do seu setor.

O sistema deverá ser capaz de emitir mensagens de alarme para os supervisores sobre os níveis de atendimento dos escritórios correspondentes.

O sistema deve permitir ao supervisor visualizar os tempos de espera e atendimento, o tamanho das filas em tempo real, a emissão e cancelamento de senhas e os relatórios de eventos e alarmes.

10.2. Atendimento

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

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

10.3. Registro e Emissão de Senha

Os módulos de impressão de senhas deverão possibilitar o autoatendimento (o próprio cliente pode retirar a sua senha) ou o atendimento por equipe de triagem, com opção de escolha do serviço desejado, quando aplicável.

O sistema deve emitir senhas sequenciais, inicializando automaticamente com uma numeração previamente ajustada e, toda vez que atingir o máximo (configurável), retornar ao número inicial. Cada escritório, serviço ou nível de prioridade deve possuir um sequenciamento de senha próprio e configurável.

O equipamento de impressão das senhas deve ser do tipo mesa, para os escritórios que possuem triagem, e pedestal ou parede, para aqueles que utilizarem o autoatendimento, deve ser silencioso, com corte automático e indicador de falta de papel.

Além do código identificador da senha emitida, o sistema deve permitir a impressão de informações configuráveis, como: a data e horário da emissão da senha, o tamanho da fila de espera, a logomarca da **CESAN**, o serviço e escritório de atendimento, mensagens ao cliente ou informações específicas sobre o escritório ou serviço.

A escolha do próximo cliente a ser chamado para o atendimento deve ser realizada com base na hora de chegada do cliente, no tempo máximo de espera e no nível de priorização definido.

O sistema deverá permitir a criação e configuração de, pelo menos, 10 níveis de prioridade para utilização simultânea.

O sistema de exibição de senhas deve também emitir sinal sonoro com regulação de volume, e ter dimensionamento que permita a chamada para o atendimento.

O sistema deve manter registro, atualizado em tempo real, de todas as senhas emitidas e todos os atendimentos efetuados por serviço, escritório e nível de prioridade, incluindo as informações referentes ao horário da emissão das senhas, horário do atendimento, tempo de espera entre a emissão da senha e o respectivo atendimento, duração do atendimento, tempo de ociosidade e de indisponibilidade de cada posto de atendimento, senhas canceladas e os respectivos valores médios e totais de cada informação, quando aplicável.

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

10.4. Monitoramento e Alarmes

O sistema deve permitir o monitoramento das filas de atendimento de modo que o administrador tenha acesso a todas as filas e o supervisor de cada escritório/regional acesse apenas as suas próprias filas.

O serviço de monitoramento deve ser dinâmico e de fácil operação, permitindo a configuração ou alteração dos limites de controle da qualidade, dos alarmes e das posições de atendimento (guichês), de acordo com a política de atendimento a ser adotada em cada momento.

A tela de monitoramento deve permitir a exibição, em tempo real, das seguintes informações:

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

Uma vez efetuadas as configurações, o sistema deve funcionar sem necessidade de intervenção, até que uma nova política de atendimento seja requerida.

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

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

10.5. Manifestação do Cliente

Todos os postos de atendimento em agências com duas ou mais PAs devem possuir um dispositivo acoplado capaz de medir a satisfação do cliente e/ou cidadão quanto ao seu atendimento. Este dispositivo deve possuir as seguintes características:

- Possuir, no mínimo, quatro opções de avaliação: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM.
- As opções de avaliação devem ser exibidas com desenhos característicos e simbólicos relativos ao estado da avaliação e botões que permitam a leitura em braile.
- Dispor de aparato físico para impedir que o Atendente visualize a avaliação.
- Possuir indicador luminoso, confirmando a realização da avaliação.
- Não necessitar de fonte de alimentação externa.
- Ser conectado diretamente ao computador do atendente que será avaliado.

A opinião do cliente e/ou cidadão sobre o atendimento deve ser solicitada automaticamente pelo sistema ao final de cada atendimento, através da habilitação do dispositivo, permitindo que todos os clientes atendidos possam registrar sua avaliação.

O sistema deve permitir a opção de condicionamento do encerramento do atendimento à realização da avaliação pelo cliente.

Os dados coletados devem ser armazenados de modo a permitir a emissão de relatórios com os seguintes dados vinculados: Senha, atendente, serviço, escritório, categoria, data e hora.

10.6. Informações Gerenciais

O sistema deve possuir um módulo gerencial capaz de apresentar um conjunto mínimo de relatórios gerenciais e consultas em tempo real, com informações estatísticas e gráficas, criados pelo próprio usuário ou pré-configurados.

Além dos usuários com nível de acesso gerencial, restrito à exibição de relatórios, os administradores e supervisores devem ser capazes de visualizar todos os relatórios disponíveis, necessários para a aferição dos níveis de qualidade acordados.

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

- Quantidade de senhas atendidas (informação em tempo real).
- Quantidade de atendimentos realizados (informação em tempo real).
- Média de atendimento por período.
- Média de senhas atendidas por período.
- Tempo mínimo, máximo e médio de espera (informação em tempo real).
- Tempo mínimo, máximo e médio de atendimento (informação em tempo real).
- Quantidade de clientes em espera (informação em tempo real).
- Senhas redirecionadas.
- Quantidade de senhas canceladas.
- Avaliação de satisfação do cliente.

10.7. Hardware e Software

A **CONTRATADA** deve disponibilizar meio de contato para seus funcionários e da **CESAN**, para suporte técnico aos sistemas de monitoramento, para manutenção a problemas e erros no sistema de gerenciamento de filas e de atendimento, durante todo o horário de operação.

O prazo máximo para solução de problemas que não provoquem parada total do sistema será de até 24 (vinte e quatro) horas, dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico.

No caso de indisponibilidade total do sistema, o prazo para solução do problema será de até 02 (duas) horas, dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico.

10.8. Capacitação

Todos os usuários a operarem o sistema e os respectivos equipamentos devem receber capacitação adequada.

10.9. Reunião Mensal

A **CONTRATADA** deverá indicar preposto, responsável pela gestão e acompanhamento do Contrato, para participação nas Reuniões Mensais de Gestão entre **CESAN** e **CONTRATADA**.

Nas reuniões mensais serão avaliados, no mínimo, todos os resultados dos indicadores de desempenho do Contrato, possíveis desvios observados no monitoramento das atividades e necessidades de treinamentos, reciclagens ou substituição de colaboradores.

A **CESAN** poderá a qualquer tempo alterar a periodicidade destas reuniões ou solicitar reuniões extraordinárias.

11. DOS INDICADORES

A **CESAN** exigirá alguns indicadores que devem ser atingidos pela **CONTRATADA** com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado.

A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, os indicadores alcançados, os quais serão devidamente conferidos e aprovados pela **CESAN**.

A **CESAN** realizará o acompanhamento e a análise desses indicadores por meio de relatórios e monitoramento remoto discriminados no item anterior.

11.1. Tempo Médio de Atendimento – TMA

É o tempo total de atendimentos realizados dividido pela quantidade total de atendimentos realizados. Será apurado na totalidade do contrato e por escritório.

A **CONTRATADA** deve garantir que o tempo médio de atendimento seja igual ou inferior a 12 minutos.

Para ocorrer a glosa PARCIAL/DIÁRIA por escritório, deverão ser preenchidos os seguintes critérios: o indicador de TMA diário do Escritório não for atingido e o número de atendimentos do dia for maior ou igual a 10 (dez) atendimentos.

11.2. Índice de Qualidade do Atendimento – IQA

Para mensurar a Qualidade do Atendimento, a fiscalização da **CESAN** realizará no mês, aleatoriamente, avaliação presencial de atendimentos.

Na avaliação do IQA, cada atendimento receberá pontuação total entre 0 e 100%. O percentual total para definir a qualidade do atendimento será a soma dos percentuais, dividido pelo número de atendimentos avaliados.

Os atendimentos serão avaliados e ponderados conforme segue:

- Peso: 20% - Tratamento cortês e respeitoso ao cliente.
- Peso: 20% - Registro integral dos dados do atendimento e orientação para participar da pesquisa de satisfação.
- Peso: 40% - Resposta/encaminhamento em conformidade com a base de consulta e procedimentos.

- Peso: 20% - Tempo de duração adequado para prestar o serviço solicitado, sem pressionar o usuário para o encerramento ou estender o atendimento além do necessário.

11.3. Penalidades

Todos os indicadores, bem como seus limites em vigor, poderão ser reavaliados, dentro da vigência do Contrato, dependendo de determinação do Órgão Regulador da prestação dos serviços, Legislação, ou por decisão estratégica da **CESAN**. Nestes casos, as Partes se comprometem a proceder a análise do impacto das alterações e promover as mudanças necessárias.

Em caso de não atendimento das metas estabelecidas para os indicadores, serão realizadas glosas de valores calculados com base no valor da fatura do mês de referência de cada medição, conforme indicadores que seguem:

INDICADOR	FINALIDADE	ESCALA DE APURAÇÃO	GLOSA	
			TOTAL / MENSAL	PARCIAL / DIÁRIA
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA	Garantir o atendimento do maior volume de clientes em até 12 minutos	<= 12		Sem glosa
		> 12 <= 15		0,20%
		> 15 <= 18		0,30%
		> 18		0,50%
ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO – IQA	Garantir o atendimento aos requisitos de qualidade estabelecidos pela CESAN	>= 85%	Sem glosa	-
		< 85% >= 80%	2,00%	-
		< 80% >= 70%	3,00%	-
		< 70%	5,00%	-

Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, a **CESAN** informará a **CONTRATADA** dos indicadores apurados informando o valor de glosa de valores, caso tenha sido apurado por meio da aplicação do índice de redução.

No caso da **CONTRATADA** discordar do percentual atribuído pela **CESAN**, o indicador objeto da falta de consenso, será avaliado entre as partes.

FLUXO			
ETAPA	PERÍODO	RESPONSÁVEL	ATIVIDADE
1	Mês de referência	CONTRATADA	Envio relatórios solicitados
		CESAN	Análise dos indicadores levantados
2	Até o 5º dia útil do mês seguinte	CESAN	Fechamento dos indicadores apurados e envio para a CONTRATADA
3	Em até 5 dias úteis após o recebimento do fechamento	CESAN e CONTRATADA	CONTRATADA : Analisa os indicadores apurados pela CESAN , caso não haja concordância dos valores levantados, será realizada análise em conjunto com a CESAN .
4	Até dia 20 do mês seguinte	CESAN	Envio da medição do serviço
5	Até dia 25 do mês seguinte	CONTRATADA	Envio da(s) Nota(s) Fiscal(is) e documentos solicitados
6	Até o dia 30 do mês seguinte	CESAN	Conferência da documentação e lançamento no sistema para pagamento.
7	30 dias após a emissão da(s) Nota(s) Fiscal(is)	CESAN	Pagamento do serviço realizado.

ANEXO IV- DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar até 28/08/2024 comprovação de contratação de todo efetivo pessoal que executará o serviço objeto da contratação.

Agência	DISTRIBUIÇÃO				FUNCIONAMENTO		ÁREAS
	PA 8h (Pré Atend.)	PA 4h	PA 6h	PA 8h	Horário de Atendimento Presencial	Intervalo	M²
Afonso Claudio			1		10 a 16h		47,70
Água Doce do Norte		1			12 a 16h		37,50
Águia Branca		1			12 a 16h		67,67
Alto Rio Novo		1			12 a 16h		43,50
Anchieta		1		1	08 a 16h	escala	48,00
Apiacá		1			12 a 16h		27,99
Aracruz			2		08 a 16h		60,00
Atilio Vivacqua		1			12 a 16h		-
Barra de São Francisco			1	1	08 a 16h	escala	75,15
Boa Esperança		1			12 a 16h		-
Bom Jesus do Norte		1	1		10 a 16h		37,75
Braço do Rio		1			08 a 12h		42,95
Brejetuba		1			12 a 16h		58,60
Cariacica				1	08 a 17h sábados - 08 a 13h		-
Castelo			2		08 a 16h		68,00
Conceição da Barra			1		10 a 16h	12 a 13h	50,00
Conceição de Castelo		2			08 a 16h	-	26,25
Divino São Lourenço		1			12 a 16h		69,00
Domingos Martins		1			12 a 16h		44,40
Dores do Rio Preto		1			12 a 16h		27,00
Ecoporanga			1		10 a 16h		-
Fundão		1			12 a 16h		49,87
Guarapari	1			3	08 a 16h	escala	322,24
Ibatiba			1		10 a 16h		79,40
Irupi		1			12 a 16h		41,00
Iúna			1		10 a 16h		35,75
Laranja da Terra		1			12 a 16h		24,65
Mantenópolis		1			12 a 16h		-
Marechal Floriano			1		10 a 16h		39,59
Montanha			1		10 a 16h		30,19
Mucurici		1			08 a 12h		34,00
Muniz Freire		1			12 a 16h		49,00
Muqui			1		10 a 16h		34,00
Nova Venécia				2	08 a 16h	escala	104,45

Agência	DISTRIBUIÇÃO				FUNCIONAMENTO		ÁREAS
	PA 8h (Pré-Atend.)	PA 4h	PA 6h	PA 8h	Horário de Atendimento Presencial	Intervalo	M²
Pancas	1				12 a 16h	12 a 13h	67,00
Pedro Canário			2		08 a 16h		58,24
Pinheiros	1	1			08 a 16h		60,00
Piúma				2	08 a 16h	escala	65,00
Ponto Belo	1				12 a 16h		44,76
Presidente Kennedy	1				12 a 16h		30,10
Rio Novo do Sul	1				12 a 16h		44,00
Santa Leopoldina	1				12 a 16h		64,00
Santa Maria do Jetibá			1		10 a 16h		68,00
Santa Teresa			1		10 a 16h		-
São Gabriel da Palha			1	1	08 a 16h		-
São José do Calçado			1		10 a 16h		233,00
São Roque do Canaã	1				12 a 16h		21,50
Serra	1			7	08 a 16h		253,00
Venda Nova do Imigrante			1		10 a 16h		-
Viana		2			08 a 17h		-
Vila Pavão		1			12 a 16h		43,10
Vila Valério		1			12 a 16h		30,00
Vila Velha	1			6	08 a 16h		289,79
Vitória	1			5	08 a 16h		131,00
Vídeo Atendimento (Vitória)				2	08 a 16h	escala	-
TOTAIS	3	11	8	23			1502,49

Observações:

***Escala** - Empregado deverá ser liberado para intervalo/almoço (1 hora) sem reposição da PA, ou seja, escala de almoço com demais PAs da agência em atendimento, devendo cumprir carga de 8 horas de jornada.

ANEXO V- HISTÓRICO QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

	AFONSO CLAUDIO	AGUA DOCE DO NORTE	Água Branca	ALTO RIO NOVO	ANCHIETA	Apiacá	ARACRUZ	ATILIO VIVACQUA	Barra de São Francisco	Boa Esperança	BOM JESUS DO NORTE	BRAÇO DO RIO	BREJETUBA	CARIACICA	CASTELO
2020	2567	462	450	596	3505	493	1783	828	3804	1941	3566	599	1	24370	4992
jan	243	48	111	147	515	117		71	352	295	426	73		4511	539
fev	200	54	76	121	342	41		38	336	247	499	61		3447	593
mar	179	49	37	84	264	32		68	287	184	472	40		2856	621
abr	58	0	0	0	37	6		7	69	47	3	0		216	99
mai	243	37	36	19	359	41		124	363	142	324	63		898	502
jun	209	38	40	15	288	38		110	391	118	293	56		1414	375
jul	242	40	35	1	105	25		79	451	122	103	54		1490	416
ago	247	48	24	37	74	78	245	90	294	184	157	45		1795	413
set	256	45	26	59	363	48	345	82	338	117	279	64		1760	348
out	246	47	15	36	434	18	364	62	405	136	360	47		1912	435
nov	248	40	25	40	413	40	404	50	301	193	384	50	1	2136	341
dez	196	16	25	37	311	9	425	47	217	156	266	46		1935	310
2021	2054	497	375	428	4528	456	4293	1017	4960	1652	3234	800	138	28175	4648
jan	185	65	21	44	424	39	471	48	373	191	288	63		2702	386
fev	161	34	30	26	242	21	378	92	459	167	351	22		2434	228
mar	99	39	27	26	269	19	277	54	296	102	215	27	6	2021	155
abr	176	29	9	27	185	31	228	37	138	47	204	50		991	147
mai	149	40	21	39	206	20	316	58	364	74	191	73		2694	161
jun	169	28	37	27	217	17	350	99	413	171	216	39	2	2434	251
jul	119	58	34	15	433	22	306	107	451	132	258	48		2946	242
ago	194	44	32	81	462	25	343	93	579	140	258	51		2440	348
set	194	30	34	38	430	76	388	98	454	155	264	52	20	2198	354
out	192	42	32	37	426	65	415	97	463	166	346	40	24	2281	498
nov	213	39	40	41	579	60	407	106	471	144	310	138	43	2500	1004
dez	203	49	58	27	655	61	414	128	499	163	333	197	43	2534	874
2022	2776	539	433	425	5279	773	3802	1150	7041	1874	3936	848	674	32398	6548
jan	210	36	39	35	445	55	446	87	547	197	378	55	44	2722	656
fev	226	55	47	22	512	81	399	82	460	162	333	45	39	2810	499
mar	275	48	38	51	468	68	384	121	515	141	380	85	63	2699	576
abr	254	44	20	32	398	47	320	95	506	123	262	64	41	2573	506
mai	298	38	36	42	456	69	313	93	630	197	483	91	65	2856	600
jun	227	37	29	27	468	77	315	67	583	147	285	77	44	2203	459
jul	195	51	37	27	440	57	279	86	843	165	342	57	70	2745	505
ago	278	56	79	34	478	72	255	128	697	174	355	96	77	3116	600
set	203	52	23	28	464	47	280	106	561	129	274	78	65	2874	600
out	229	46	29	39	455	86	327	111	610	146	318	66	56	2877	555
nov	242	32	28	51	388	66	248	87	547	148	263	88	67	2634	534
dez	139	44	28	37	307	48	236	87	542	145	263	46	43	2289	458
Total Geral	7397	1498	1258	1449	13312	1722	9878	2995	15805	5467	10736	2247	813	84943	16188

Conceição da Barra	Conceição do Castelo	Divino São Lourenço	DOMINGOS MARTINS	DORES DO RIO PRETO	ECOPORANGA	Fundão	GUARAPARI	IBATIBA	IRUPI	IUNA	LARANJA DA TERRA	Mantenópolis	MARECHAL FLORIANO	MONTANHA	MUCURICI	MUNIZ FREIRE	MUQUI
5259	790	260	776	422	2540	1130	15094	2051	526	2548	282	995	1618	2522	768	865	2509
616	142	33	182	32	314	67	2870	399	69	260	26	132	215	472	97	64	287
469	74	22	96	73	304	64	2091	281	66	251	44	118	173	364	109	81	227
376	38	34	49	34	235	50	1855	263	63	214	17	83	127	294	82	46	195
64	4	8	6	7	0	0	205	0	11	77	6	18	0	80	23	8	36
366	46	57	61	44	252	27	1312	201	39	237	31	119	199	216	67	92	199
345	67	21	71	36	280	56	589	178	25	152	28	80	166	171	60	83	200
197	77	17	54	38	223	46	358	151	18	122	23	77	97	138	31	64	257
310	55	19	60	33	214	78	1010	104	32	240	29	90	188	192	0	81	228
377	65	15	50	39	171	105	1054	113	24	372	21	85	151	199	82	67	282
678	103	10	48	21	209	157	1160	123	69	247	13	93	93	145	74	91	252
934	85	11	38	41	178	253	1059	125	40	154	23	82	104	157	69	94	173
527	34	13	61	24	160	227	1531	113	70	222	21	18	105	94	74	94	173
4220	842	286	626	304	2027	1584	20366	1545	676	2194	197	668	1028	2766	683	914	2286
479	38	30	61	26	226	213	2385	147	76	192	15	87	106	242	93	63	166
414	31	21	63	38	241	192	1784	93	57	188	8	53	92	274	60	72	205
313	105	5	28	17	167	160	1509	58	35	118	2	50	85	223	48	42	111
241	46	19	43	21	130	74	1033	110	37	190	19	31	89	98	35	46	177
224	45	14	58	25	144	89	1356	79	54	167	41	53	77	181	61	62	195
199	41	42	41	36	126	54	1882	118	37	143	16	44	87	241	51	83	215
362	73	36	46	19	145	81	2288	156	54	170	19	38	80	298	57	92	209
372	105	28	81	32	174	148	1929	177	54	194	19	75	90	268	50	95	178
305	99	7	71	18	178	126	1625	150	57	212	21	68	73	208	63	78	155
219	93	19	49	29	188	137	1596	129	69	182	13	56	56	251	53	94	178
546	107	32	40	21	146	96	1522	161	68	217	9	42	56	223	53	98	232
546	59	33	45	22	162	214	1457	167	78	221	15	71	137	259	59	89	265
4421	1417	456	1071	329	2388	2133	20452	2077	802	2564	282	1120	1651	3056	714	882	2739
397	54	51	45	19	166	224	1607	142	68	193	21	102	55	258	42	92	288
359	76	42	57	12	178	202	1736	113	62	167	39	78	65	258	50	61	241
505	222	39	53	15	217	188	1877	136	94	271	38	101	91	295	76	89	253
432	150	18	40	26	160	218	1606	137	101	211	28	73	96	219	83	69	227
431	145	21	149	19	208	256	2018	170	72	236	30	112	167	333	47	95	230
328	113	43	125	24	145	181	1568	144	54	196	9	85	182	254	63	77	202
290	96	51	97	25	197	164	1744	236	46	159	23	71	150	253	61	62	203
394	124	44	98	60	247	155	1898	338	68	314	22	104	184	288	60	75	286
316	128	39	113	23	214	151	1683	201	51	193	31	123	177	230	58	68	232
357	119	41	100	41	264	152	1750	185	66	197	25	108	178	162	70	74	178
390	92	36	101	37	213	123	1557	151	73	196	7	113	173	233	52	56	185
222	98	31	93	28	179	119	1408	124	47	231	9	50	133	273	52	64	214
13900	3049	1002	2473	1055	6955	4847	55912	5673	2004	7306	761	2783	4297	8344	2165	2661	7534

Nova Venécia	PANCAS	Pedro Canário	PINHEIROS	PIUMA	PONTO BELO	PRESIDENTE KENNEDY	RIO NOVO DO SUL	SANTA LEOPOLDINA	Santa Maria do Jetibá	SANTA TERESA	São Gabriel da Palha	São José do Calçado	São Roque do Canaã	SERRA	VENDA NOVA DO IMIGRANTE	VIANA
6331	977	5132	5371	6389	689	529	692	369	1608	1840	4949	1827	270	49883	1116	511
1352	168	633	722	1062	122	64	129	41	191	277	692	215	1	8898	103	
873	85	495	350	904	83	51	98	47	162	220	518	247	65	6635	94	
760	119	404	386	798	79	33	60	23	148	180	446	202	21	5787	232	
0	0	124	91	12	9	3	0	11	55	25	101	26	2	0	28	
494	77	478	356	451	31	23	42	44	122	174	485	131	5	2700	73	
444	103	415	362	327	42	21	40	36	129	160	286	96	21	3462	56	26
146	75	472	467	157	29	28	50	32	142	137	6	41	21	3724	79	82
235	65	361	538	336	71	33	59	32	159	112	418	142	38	3621	81	90
408	81	449	662	508	67	63	92	31	146	187	499	99	30	3711	74	59
561	62	468	477	623	48	71	53	29	137	145	461	123	12	3404	88	78
529	67	398	398	639	34	63	30	22	131	122	463	342	22	3514	96	86
529	75	435	562	572	74	76	39	21	86	101	574	163	32	4427	112	90
6775	1236	4399	4684	5753	671	466	375	349	1280	1261	4943	1086	362	49664	1091	1914
675	81	509	420	643	78	85	61	24	127	132	616	231	27	4332	87	175
585	65	442	981	487	62	72	39	32	93	102	541	300	32	4025	114	179
471	55	294	576	307	61	29	41	20	82	100	373	164	16	2496	65	146
209	27	170	79	258	49	43	25	28	132	104	153	63	24	2417	84	44
459	75	218	131	521	62	34	26	31	70	107	408	77	25	3158	91	169
495	71	339	294	414	44	39	21	39	124	90	419	54	30	3555	69	225
547	132	377	383	524	50	45	29	34	112	97	356	42	38	5181	82	196
651	175	518	397	516	64	37	48	34	129	107	417	37	32	5734	113	171
735	163	432	343	577	46	28	24	25	108	92	404	24	41	4722	92	87
685	141	387	333	474	46	21	19	23	94	84	397	22	19	4656	163	140
635	122	356	403	457	54	16	17	29	97	75	391	35	45	4620	68	184
628	129	357	344	575	55	17	25	30	112	171	468	37	33	4768	63	198
8534	1062	4911	4539	7451	686	548	1003	560	1964	2171	5508	585	395	67148	2172	2503
623	99	312	380	477	54	14	73	28	142	193	555	61	26	5504	158	250
640	98	318	373	487	51	53	69	29	143	179	360	45	29	3830	113	192
821	133	432	412	653	64	63	148	37	173	139	464	35	52	5644	141	231
648	86	441	327	460	68	66	145	46	176	138	403	61	46	5201	143	213
704	145	493	401	454	88	63	147	66	244	185	406	50	42	6740	180	228
911	83	427	347	540	62	35	84	47	158	187	379	59	31	5632	254	278
714	85	380	357	571	51	44	39	62	160	175	429	54	33	5949	238	187
769	89	458	546	729	52	55	76	66	162	179	528	63	31	6671	313	189
690	74	472	328	824	43	44	81	61	124	208	455	48	28	6150	203	215
694	60	419	377	785	74	34	59	37	142	215	525	42	19	6003	137	183
688	70	408	371	751	35	43	49	42	163	226	521	33	22	5151	151	164
632	40	351	320	720	44	34	33	39	177	147	483	34	36	4673	141	173
21640	3275	14442	14594	19593	2046	1543	2070	1278	4852	5272	15400	3498	1027	166695	4379	4928

Vídeo Atendimento	Vila Pavão	Vila Valério	VILA VELHA	VITÓRIA	Total Geral
	363	573	36864	30375	247570
	61	68	6729	5179	40432
	50	91	5245	3995	31270
	30	60	3948	3012	25956
	0	0	0	0	1582
	23	49	1692	1597	15763
	21	53	2311	2110	16514
	34	15	2186	2379	15453
	39	27	2359	2356	17866
	25	40	2611	2045	19289
	34	42	2888	2457	20364
	27	69	2808	2360	20506
	19	59	4087	2885	22575
469	437	615	42147	33988	264432
	44	73	4929	2855	26149
	29	70	4543	2674	23998
	28	43	2834	2051	16960
	14	46	1855	1534	12096
26	39	53	2512	2520	18143
32	48	33	2890	2674	19925
58	42	52	3778	3416	24965
33	62	51	4809	3552	26846
71	75	46	3727	3128	23289
51	39	47	3478	3076	22930
51	15	39	3095	3218	23786
147	2	62	3697	3290	25345
2645	320	1426	49441	43732	326354
147	2	66	5041	3694	27675
167	12	121	3797	2809	23483
155	4	132	4341	3890	28636
131	32	87	3922	3491	25510
200	63	136	4810	4251	31102
233	26	94	4317	3799	26821
212	45	123	4439	3676	27850
281	41	141	4533	4087	31313
172	31	154	3969	3624	27813
302	26	129	3687	3734	27700
298	18	134	3133	3352	25034
347	20	109	3452	3325	23417
3114	1120	2614	128452	108095	838356

ANEXO VI – NORMAS E INSTRUÇÕES

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

- ⇒ **REGULAMENTO DE LICITAÇÕES DA CESAN – REVISÃO 02** - <https://compras.cesan.com.br/>
- ⇒ **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE** - <https://www.cesan.com.br/a-cesan/> - Governança Corporativa - Código de Conduta e Integridade
- ⇒ **POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS** - <https://www.cesan.com.br/a-cesan/> - Governança Corporativa - Políticas
- ⇒ **ADM.050.00.2023 - NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DO TRABALHO DAS CONTRATADAS** - <https://compras.cesan.com.br/> - Normas e Prescrições – Vigentes.
- ⇒ **NORMA INTERNA INS.004.01.2016 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** - <https://compras.cesan.com.br/> – Normas e Prescrições – Vigentes.