

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**  
**PROCESSO DE COMPRA Nº. 349/2022**

**OBJETO:** Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, manutenção e gestão de solução de atendimento web e telefônico, ativo e receptivo, através do canal 0800, contemplando os recursos materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de relacionamento do SAEG com os clientes, conforme condições e especificações constantes neste edital.

**Integram o presente edital os anexos:**

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II - Prova de Conceito

Anexo III – Modelo de Proposta Comercial;

Anexo IV – Modelo de Credenciamento (apresentar fora dos envelopes);

Anexo V – Modelo de Termo de Inexistência de Fato Impeditivo à Habilitação (apresentar no Envelope 2 – Documentação);

Anexo VI.1 – Declaração de cumprimento dos requisitos (apresentar fora dos envelopes), **sem** os benefícios da Lei Complementar Federal nº. 123/06, ou (apresentar fora dos envelopes);

Anexo VI.2 - Declaração de cumprimento dos requisitos (apresentar fora dos envelopes), **com** os benefícios da Lei Complementar Federal nº. 123/06 (apresentar fora dos envelopes);

Anexo VII – Declaração relativa à Lei Federal nº. 9.854/99 (apresentar no Envelope 2 – Documentação);

Anexo VIII – Declaração relativa à Lei Complementar Federal nº. 123/06, **quando e se for o caso**, (apresentar fora dos envelopes);

Anexo IX – Declaração relativa à Constituição Estadual de São Paulo, artigo 117 (apresentar no Envelope 2 – Documentação);

Anexo X – Minuta de contrato (não preenche)

Anexo XI – Compromisso relativo ao item 4.6 do edital;

Anexo XII - Termo de Ciência e Notificação (não preenche);

Anexo X - Declaração de Documentos à disposição do TCE-SP.

**Todos os anexos deverão ser feitos em papel que identifique (razão social, endereço completo, números de telefone e e-mail, e CNPJ, no mínimo).**

---

## EDITAL

---

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**PROCESSO DE COMPRA Nº. 349/2022**

**TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL**

---

### PREÂMBULO

A **COMPANHIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE GUARATINGUETÁ – SAEG**, sociedade de economia mista, situada na Rua Xavantes, nº. 1.880, Jardim Aeroporto, CEP 12512-010 – Guaratinguetá/SP, torna público se acha aberto o PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022.

**DIA, HORA E LOCAL DE REALIZAÇÃO: 17 de agosto de 2022, às 14 horas**, na sala de reuniões da Gerência de Suprimentos e Licitações da SAEG, no endereço mencionado acima.

- ✓ **Aberto o 1º. Envelope de Proposta Comercial, não será permitido o ingresso de novos licitantes.**
- ✓ **As licitantes que não puderem comparecer poderão enviar ambos os envelopes via correio, devendo seu recebimento ocorrer até a data e hora de abertura mencionados.**

**LEGISLAÇÃO:** O presente procedimento licitatório será disciplinado pela Lei Federal nº. 10.520/02 e seus atos regulamentadores, do Decreto Municipal nº. 6.135/2003 (disponibilizado em nosso site); da Lei Complementar Federal 123/06, alterada pela Lei Complementar nº. 147/2014, Lei Federal nº. 13.303/16 e no que couber pela Lei Federal nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e 8.666/1993; demais normas pertinentes; e, subsidiariamente, os Princípios Gerais de

Direito, Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios da companhia e, em conformidade com o despacho exarado pelo Diretor Presidente da SAEG.

**ESTE EXEMPLAR DE EDITAL É TRANSCRIÇÃO FIEL DO ORIGINAL ARQUIVADO NO PROCESSO DO PRESENTE PREGÃO PRESENCIAL.**

## **1 - OBJETO**

1.1- Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, manutenção e gestão de solução de atendimento web e telefônico, ativo e receptivo, através do canal 0800, contemplando os recursos materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de relacionamento do SAEG com os clientes, conforme condições e especificações constantes neste edital.

## **2 - RECURSO FINANCEIRO E VALOR ESTIMADO**

2.1 - As despesas decorrentes da contratação, objeto desta Licitação, correrão à conta do código contábil:

33.90.39.00.00 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA (2001) – **Diretoria Comercial**

## **3 - CONDIÇÕES E RESTRIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

3.1- Poderão participar deste Pregão Presencial todas as empresas que se enquadrarem no ramo de atividade pertinente ao objeto da presente licitação; cadastradas ou interessadas, que atenderem a todas as exigências quanto à documentação constante desse Edital e seus Anexos.

**3.2- Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:**

- 3.2.1- Concordeatárias ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- 3.2.2- Que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspensa, ou que por esta tenham sido declaradas inidôneas;
- 3.2.3- Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 3.2.4- Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 3.2.5- Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 3.2.6- Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 3.2.7- Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
- 3.2.8- Que estejam reunidas em consórcio e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, ou ainda, qualquer que seja sua forma de constituição.

#### **4 - DO CREDENCIAMENTO**

- 4.1 - Aos interessados em participar da sessão de abertura dos envelopes e da sessão de lances, representando os proponentes, será exigido o seu credenciamento, mediante a apresentação de autorização por escrito, conforme o Anexo IV, devidamente assinada. Os representantes e prepostos deverão apresentar, nesta oportunidade, o

contrato social e suas alterações e, no caso de sociedade por ações, o estatuto social e a ata de reunião de posse da diretoria, para que seja comprovada a legitimidade da representação.

- 4.2 - Estas autorizações deverão ser exibidas pelos portadores **antes** do início dos trabalhos de abertura dos envelopes, ficando retidas e juntadas aos autos. Os credenciados deverão apresentar documento hábil de identificação pessoal, com foto, para validar o credenciamento.
- 4.3 - O Anexo IV – Modelo de credenciamento, a critério do representante legal da proponente, ser substituído por Certidão de Procuração Pública.
- 4.4 - Caso o participante seja titular da empresa proponente, deverá apresentar documento que comprove sua capacidade para representá-la.
- 4.5 - A não apresentação, ou incorreção, do documento de credenciamento, não inabilitará ou desclassificará a licitante, mas impedirá o representante de se manifestar ou responder pela proponente, nas respectivas sessões, não podendo, pois, ofertar lances e impugnar quaisquer atos do certame, cabendo tão somente, ao não credenciado, o acompanhamento do desenvolvimento dos procedimentos, desde que não interfira de modo a perturbar ou impedir a realização dos trabalhos.
- 4.6 - Uma mesma pessoa, física ou jurídica, **NÃO** poderá representar mais de um licitante, sob pena de exclusão sumária de todas as representadas.
- 4.7 - Até o dia e hora aprazados neste edital deverão ser apresentados, juntamente com os envelopes ‘proposta’ e ‘documentação’ (*porém fora de quaisquer destes dois envelopes*), os Anexos IV (Credenciamento), Declaração de Cumprimento dos Requisitos de Habilitação, Anexos VI.1 ou VI.2 - conforme o caso, devidamente preenchidos e assinados.

~~4.8 - Todos os representantes credenciados deverão rubricar todos os Pregão Presencial nº. 007/2022 – PC nº. 349/2022 – fl. 6/98~~

---

documentos de credenciamentos apresentados por todas as empresas.

## **5 - DA PROPOSTA**

5.1 - A proposta deverá ser elaborada em papel timbrado da empresa identificado sob qualquer forma de impresso, com a identificação segura da licitante, em 01 (uma) via, datada e assinada pelo representante legal da empresa, encaminhada em um único, indevassavelmente fechado, informando na parte externa:

**COMPANHIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE  
GUARATINGUETÁ - SAEG**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022.**

**ENVELOPE Nº. 1 - PROPOSTA COMERCIAL**

**RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE**

5.2 - A proposta comercial deverá conter:

5.2.1- Especificação clara e completa dos produtos oferecidos, nos moldes do Anexo I - Termo de Referência, sem conter quaisquer alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais que um resultado.

5.2.2- A especificação do objeto na proposta da empresa licitante deverá atender às especificações contidas no Modelo de proposta comercial. Se a empresa licitante desejar inserir outras informações pertinentes ao item cotado, poderá fazê-lo; todavia, não será desclassificada quem não apresentar essas informações.

5.2.3- Preços unitários e totais, apresentados por item, expressos em moeda corrente nacional, cujos valores deverão estar apresentados livres de quaisquer incidências de impostos, taxas, encargos sociais, despesas de descarregamento,

seguros ou fretes, que correrão por conta da adjudicatária, bem como valor total da proposta em algarismos e por extenso.

5.2.4- Concordância com entrega de forma parcelada (em até 12 meses), a contar a partir da assinatura do contrato.

5.2.5- A proposta será considerada válida por 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data limite para apresentação do envelope contendo-a.

5.2.7 - Concordância com o prazo de pagamento que será realizado em até 20 dias corridos após o fechamento mensal, entrega de relatório e conferência da nota fiscal eletrônica, a qual deverá ser enviada para o e-mail [nf@saeg.net.br](mailto:nf@saeg.net.br), e o mesmo será efetivado pela Tesouraria da **CONTRATANTE**, através de depósito em conta bancária da **CONTRATADA**.

5.2.8 - A apresentação de quaisquer outras informações afins que julgar necessárias ou convenientes, não sendo desclassificada a proposta da licitante que não as apresentar.

5.2.9 - As propostas sem data serão consideradas como emitidas na data limite para entrega dos envelopes deste certame licitatório.

5.3 - As propostas assinadas por procuração deverão vir acompanhadas do respectivo instrumento, caso o mesmo ainda não tenha sido apresentado neste pregão presencial.

5.4 - Em caso de divergência entre os valores unitário e total, prevalecerão os primeiros; e, se houver divergência entre os valores por extenso e seus correspondentes em algarismos, prevalecerão os valores corretos.

5.5 - A empresa licitante somente poderá retirar sua proposta, mediante Pregão Presencial nº. 007/2022 – PC nº. 349/2022 – fl. 8/98



requerimento escrito ao Pregoeiro, antes da abertura do respectivo envelope, desde que caracterizado motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

5.6 - A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita realização do objeto ora licitado será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a entrega das propostas. Da mesma forma, o preço apresentado deverá incluir todos os benefícios e despesas indiretas, os quais serão assim considerados. No caso de erros aritméticos, serão considerados pelo pregoeiro, para fins de seleção e contratação, os valores retificados.

5.7 - Juntamente com a proposta comercial deverá ser apresentado Compromisso Formal (Anexo XIII), no sentido de que, uma vez declarada classificada quanto ao objeto deste certame, assinará, juntamente com a SAEG e concomitante com a assinatura do contrato, que decorrerá do presente certame, Termo de Ciência e Notificação, conforme Instruções 02/2008 do E. Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Anexo XIV).

## **6 - DA ENTREGA E ABERTURA DOS ENVELOPES, DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS, DO EXAME DA DOCUMENTAÇÃO, E DOS RECURSOS.**

6.1 - Encerrada a fase do credenciamento dos representantes não mais serão recebidos envelopes contendo propostas e documentação, e serão iniciados os trabalhos de abertura dos ENVELOPE Nº 1 - PROPOSTA, para a apreciação dos respectivos conteúdos, efetuando-se a verificação da conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, oportunidade em que os licitantes deverão rubricar o conteúdo das propostas.

6.2 - A verificação da conformidade das propostas compreenderá o exame:

6.2.1 - da conformidade das características dos materiais ofertados

---

com as especificações indicadas no Anexo III - Modelo de Proposta Comercial, e eventuais outros anexos ao edital;

6.2.2 - da adequação dos prazos de entrega propostos com os desejados pela **CONTRATANTE**.

6.2.3 - Erros ou omissões no preenchimento da proposta comercial, desde que não impliquem na alteração dos valores originalmente propostos, não constituem motivo suficiente para desclassificação da proposta quando puderem ser ajustados sem a necessidade de majoração do preço ofertado. Nesses casos, o pregoeiro poderá promover diligência junto ao interessado para a correção das falhas, conforme a jurisprudência emitida pelo TCU em seus Acórdãos 830/2022 e 1811/2014 – Plenário.

6.2.4- As propostas com inconformidades com os Anexos I e III ou com erros não sanáveis por diligências serão declaradas como desclassificadas.

6.3 - Serão classificadas as propostas em ordem crescente de menor valor global, sendo que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores estarão aptos para participarem da fase de lances.

6.3.1- Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas, poderão participar da fase de lances os autores das melhores propostas, até o máximo de 3 (três) proponentes.

6.4 - Os proponentes habilitados para a fase de lances, conforme os subitens 6.3 e 6.3.1, poderão efetuar lances verbais e sucessivos até a proclamação do vencedor.

6.4.1- O registro dos lances será registrado e constará na ata da sessão pública.

6.4.2- Os lances serão iniciados, a cada rodada, pelo detentor da proposta de maior valor até então apurado dentre os selecionados, e assim regressivamente. Em caso de empate na classificação inicial, a sequencia das proponentes a darem lances será definida por acordo entre as empatadas ou, não havendo acordo, por sorteio.

6.4.2.1 - Os licitantes terão o prazo de até 3 (três minutos) para realizar cada lance, sob pena de serem desclassificados.

6.4.3- A desistência em apresentar lance verbal - quando convocado pelo pregoeiro, ou a ausência do representante neste momento, implicará na exclusão do licitante da etapa de lances verbais do(s) respectivo(s) item(ns) e na manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenamento das propostas;

6.4.4- Durante a fase de lances, os representantes dos licitantes poderão comunicar livremente com suas sedes por meio de telefones celulares, respeitado o prazo a ser estipulado pelo pregoeiro para tais comunicações, e desde que não atrapalhem o bom andamento da sessão de lances, vedada a utilização da ferramenta 'viva voz';

6.4.5- Não se admitirão lances iguais a preços já ofertados, forçando empate de valores; também não se admitirão lances ínfimos, **assim considerados os inferiores ao equivalente a 0,5% (meio por cento) do menor valor inicial obtido para o item, arredondado;**

6.4.6- Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades constantes do item 11 deste Edital;

- 
- 6.4.7- Após a definição do melhor lance, poderá haver o reinício da disputa aberta para definição das demais colocações, quando existir diferença de pelo menos 10% (dez por cento) entre o melhor lance e o subsequente.
- 6.4.8- As licitantes poderão apresentar valores intermediários, com a ciência de que os valores ofertados serão utilizados para classificação após a fase de lances e serão considerados em caso de evento impeditivo com a licitante vencedora da fase de lances.
- 6.4.9- Após a definição da melhor proposta, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o licitante para a obtenção de um valor inferior ao da última proposta. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes declinarem da formulação de lances.
- 6.4.10- Na situação em que duas ou mais empresas apresentarem o mesmo valor, hipótese apenas admissível na inoccorrência de quaisquer lances, e dentre elas tiver uma empresa enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, esta será considerada vencedora.
- 6.4.11- Nos demais casos de empate, serão utilizados, na ordem em que se encontram enumerados, os seguintes critérios de desempate atendendo ao disposto no art. 55º da lei federal 13.303/16:
- I. Disputa final, em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento;
  - II. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, desde que exista sistema objetivo de avaliação instituído;

III. Os critérios estabelecidos no art. 3º da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, e no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

IV. Sorteio, a ser realizado na mesma seção pública.

6.4.12- Caso haja proponentes que tenham declarado condição de ME ou EPP, e caso os lances dessas empresas estejam classificados com valor até 5% (cinco por cento) superior ao lance vencedor, a melhor classificada entre essas poderá ofertar um valor inferior no prazo de 5 (cinco) minutos, de acordo com a Lei Complementar 123/2006:

6.4.12.1- Ocorrendo a oferta do novo valor, este será considerado como a melhor oferta para as etapas seguintes.

6.4.12.2- No caso de não apresentação de novo valor pela empresa melhor classificada, será dada a mesma oportunidade para a segunda melhor classificada, e assim sucessivamente, até que não exista empresa que se enquadre na situação descrita no subitem 6.4.11.

6.4.12.3- No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem dentro do limite de 5% (cinco por cento), será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;

6.4.12.4- Na hipótese de não haver empresas que se enquadrem na situação descrita no subitem 6.4.11, nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta

---

originalmente vencedora do certame.

6.5 - Definida a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade, desde que igual ou inferior à respectiva reserva de dotação orçamentária.

6.5.1- Caso não ocorram lances verbais, depois de verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor valor e o valor estimado para a contratação, o pregoeiro decidirá sobre a sua aceitação.

6.5.2- Quando comparecer um único licitante, ou houver uma única proposta válida, caberá ao pregoeiro verificar a aceitabilidade do preço proposto.

6.6- Após o julgamento favorável da aceitabilidade da melhor proposta, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação do licitante que a tiver formulado, para confirmação das suas condições habilitatórias.

6.7- O pregoeiro poderá realizar diligências quanto aos documentos apresentados, verificando sua validade e ou promovendo sua atualização nos sites emissores, bem como consultando se há existência de fato impeditivo ou decisões judiciais no que diz respeito à participação da proponente em licitações.

6.8- Constatado o atendimento das exigências de habilitação fixadas neste edital, o licitante será declarado vencedor.

6.8.1- As microempresas e as empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, pois a comprovação de sua

---

regularidade somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

6.9- Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a documentação relativa à oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade em termos de valor e face à documentação apresentada e saneada - se for o caso - e nas condições do subitem 6.6 supra, procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto do certame.

6.10- O início da fase recursal ocorrerá ao final da sessão pública, onde as licitantes deverão manifestar a intenção de interpor recurso e suas razões, com registro em ata. Os recursos poderão ser apresentados no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a habilitação e contemplarão, além dos atos praticados nessa fase, aqueles praticados em decorrência do julgamento das propostas e da fase de lances.

6.10.1- Havendo a apresentação do recurso, ficam os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos

6.10.2- A intenção de interpor recurso, e o acolhimento posterior de mérito do recurso, importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, ficando, nesse caso, todos os envelopes remanescentes dizendo conter documentação retidos pelo órgão promotor do pregão, até julgamento final do recurso;

6.10.3- A falta de manifestação imediata e motivada do licitante na sessão importará a decadência do direito de recurso e o pregoeiro poderá adjudicar o objeto do certame ao licitante vencedor, encaminhando posteriormente o processo para

---

homologação pelo Diretor Presidente da SAEG;

6.10.4- Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, A autoridade competente adjudicará referidos itens recorridos e os homologará para determinar a contratação;

6.10.5- Não serão aceitos, nesta oportunidade, recursos versando sobre eventuais falhas na regularidade fiscal de microempresas e empresas de pequeno porte que tenham atendido às previsões do Anexo VI.2 deste instrumento convocatório. Eventuais recursos quanto a esta documentação, somente serão aceitos após decisão final sobre os novos documentos que poderão ser apresentados antes da formalização do contrato com tais empresas;

6.10.5- Recursos e contrarrazões de recursos deverão ser protocolados diretamente na Gerência de Suprimentos e Licitações da SAEG, A/C: Sra. Rosangela Apda. do Prado Barbosa, Gerente do setor, situada na Rua Xavantes, nº. 1.880, Jardim Aeroporto, Guaratinguetá/SP, não sendo aceito, em nenhuma hipótese, o encaminhamento de outra forma;

6.10.6- Não serão passíveis de apreciação os motivos expostos em memoriais que não tenham sido alegados no ato da manifestação na sessão pública de Pregão.

6.11- Quando o adjudicatário convocado, dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar situação regular ou se recusar a assinar o contrato, retirar ou aceitar o instrumento equivalente, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observando o disposto no subitem 6.8, supra.



6.12- Na ocasião da análise dos documentos da empresa vencedora, o pregoeiro fará confrontação dos documentos que forem apresentados através de cópias simples, com os respectivos originais, observado o subitem 6.1 deste edital. No caso da não apresentação, neste ato, dos documentos originais a proponente será sumariamente inabilitada.

6.13- A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-la, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado.

6.13.1- A anulação da licitação não gera obrigação de indenização, bem como induz à nulidade do contrato.

6.13.2- Depois de iniciada a fase de abertura das propostas, a revogação ou a anulação da licitação somente será efetivada depois de se conceder aos licitantes que manifestem interesse em contestar o respectivo ato prazo apto a lhes assegurar o exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.

## **7 - DAS CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO**

7.1 - Para fins de **habilitação** no presente pregão as empresas interessadas deverão apresentar os documentos a seguir especificados, válidos na data limite para entrega dos envelopes - quando for o caso, documentos esses que poderão ser entregues em original; por qualquer processo de cópia, autenticada por cartório competente.

7.1.1 - Os documentos cuja autenticidade pode ser verificada através da Internet não precisam ser autenticados em Cartório. No entanto, eventual indisponibilidade de acesso à Internet, quando da abertura do respectivo envelope e análise

documental, para verificação da autenticidade dos mesmos, não é de responsabilidade deste órgão licitante)

7.1.2- Por servidor desta Administração (na Gerência de Suprimentos e Licitações), mediante a apresentação dos respectivos documentos originais.

7.1.3- Através de publicação em órgão de imprensa oficial.

7.1.4- Todos os documentos deverão estar em nome da empresa proponente, e, concomitantemente, com indicação do mesmo número de inscrição no CNPJ e com o mesmo endereço, quaisquer que sejam estes (da matriz ou de filial) exceto para os documentos que são gerados apenas em nome, endereço e CNPJ da matriz.

7.1.5 - Serão aceitas certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

7.2- Os documentos exigidos para habilitação, são:

7.2.1- Caso não tenha sido apresentado anteriormente, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor (contrato inicial e suas alterações ou contrato social consolidado), devidamente registrado em cartório ou publicado - conforme cada caso, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso se sociedade por ações, acompanhado de documentos da eleição de seus administradores;

7.2.2- Certidão Negativa de Débito (CND) expedida pelo INSS - Instituto Nacional do Seguro Social;

7.2.3- Prova de regularidade para com o FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, expedida pela Caixa Econômica Federal.

- 7.2.4- Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.
- 7.2.5- Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e à dívida ativa da União), na forma da lei, aceitando-se também certidão positiva com efeitos de negativa;
- 7.2.6- Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, na forma da lei.
- 7.2.7- Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, na forma da lei.
- 7.2.8- Declaração da empresa proponente de que cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho de seus empregados, em atendimento à Constituição do Estado de São Paulo, artigo 117, parágrafo único, conforme Anexo IX;
- 7.2.9- Declaração de que não há fato impeditivo, conforme Anexo V;
- 7.2.10- Declaração da empresa licitante de que cumpre com o disposto no inciso XXXIII, artigo 7º, da Constituição Federal, conforme Anexo VII;
- 7.2.11- Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome da empresa proponente, comprovando o fornecimento de sistema de atendimento, sem limite mínimo de quantidade de itens ou valores fornecidos, com fornecimento em qualquer data anterior à realização da sessão pública deste certame.
- 7.2.12- Os documentos listados nos subitens de 7.2.1 a 7.2.6 poderão ser substituídos pelo Certificado de Registro Cadastral emitido

por esta Companhia, desde que em vigor, facultando-se ao proponente efetuar o saneamento da documentação cuja validade tenha expirado, no ato de abertura do envelope contendo a documentação do presente certame.

7.2 - Na hipótese de não constar, expressamente, o prazo de validade em certidões negativas ou nesse edital, prevalecerá o prazo de 90 (noventa) dias, corridos, contados da data de emissão do documento até a data limite para apresentação dos ENVELOPES, sendo que todos os documentos deverão estar com seus prazos de validade em vigor, quando for o caso, na data determinada para abertura dos ENVELOPES Nº. 1 - PROPOSTA.

7.2.1- Não serão aceitos protocolos de pedidos de certidões ou de outros documentos exigidos nesse edital.

7.3 - A documentação de habilitação deverá ser apresentada em 1 (uma) via de cada documento, os quais deverão estar, preferencialmente, ordenados na mesma sequência em que estão solicitados neste edital, contidos em envelope fechado indevassavelmente, apresentando externamente os seguintes dizeres:

**COMPANHIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE  
GUARATINGUETÁ - SAEG**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ENVELOPE Nº. 2 - DOCUMENTAÇÃO**

**(RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE)**

7.4 - Após declarado o vencedor, a empresa vencedora terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para iniciar a demonstração de seu sistema contendo as especificações do Anexo I – Termo de referência.

7.4.1- Caso o Proponente NÃO ATENDA OS ITENS OBRIGATÓRIOS PREVISTOS ANEXO II - PROVA DE CONCEITO, de acordo com as especificações definidas neste edital, este será desclassificado. Neste caso a próxima empresa da lista de classificação será convocada para realizar a demonstração nas mesmas condições, e assim sucessivamente.

7.5 - Todas as declarações assinadas pelos proponentes deverão observar a necessidade de comprovar serem seus subscritores representantes legais da empresa, caso tais comprovações já não tenham sido apresentadas anteriormente neste processo licitatório.

## 8 - ESCLARECIMENTOS OU DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO

8.1 - Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas na interpretação deste Edital deverão ser encaminhados **por escrito** ao Pregoeiro, na Gerência de Suprimentos e Licitações da SAEG, ou através do e-mail [guilherme.santos@saeg.net.br](mailto:guilherme.santos@saeg.net.br).

8.2 - As solicitações de impugnações ao edital deverão ser protocoladas pessoalmente na Gerência mencionada acima, nos termos do artigo 87 da Lei Federal nº. 13.303/16 e alterações, ou enviada por email, através do email: [guilherme.santos@saeg.net.br](mailto:guilherme.santos@saeg.net.br).

8.3 - Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação das leis pertinentes, devendo protocolar o pedido até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a ocorrência do certame, devendo a entidade julgar e responder à impugnação em até 3 (três) dias úteis

8.4 - Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

8.5 - Em caso de não solicitação, pelas empresas licitantes, de esclarecimentos ou informações, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo, posteriormente, o direito a qualquer reclamação.

## **9 - DAS CONDIÇÕES DO CONTRATO**

9.1 - Para atendimento ao objeto desse certame licitatório será firmado instrumento contratual com as empresas vencedoras, em conformidade com a minuta apresentada na forma de Anexo XII, sendo os adjudicatários chamados via postal com Aviso de Recebimento ou por e-mail, ou ainda via publicação no Diário Oficial do Município, Caderno Municípios, a celebrá-lo em até quatro dias úteis, contados do recebimento do chamamento, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 83 da Lei Federal nº. 13.303/16.

9.1.1 - A adjudicatária se obriga a apresentar, no momento da assinatura do contrato, a documentação comprobatória de regularidade para com a Seguridade Social (CND-INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF-FGTS), bem como da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT), se referidos documentos apresentados por ocasião deste certame licitatório já estiverem vencidos.

9.1.1.1 - Excepcionalmente, e com vistas a agilizar o processo, tais providências poderão ser tomadas pela Administração, via Internet, sendo a adjudicatária notificada da impossibilidade de obtenção das atualizações por meio eletrônico.

- 9.1.2 - As microempresas e as empresas de pequeno porte deverão, nesta oportunidade, comprovar que eventuais restrições de suas regularidades fiscais já foram superadas, com a apresentação dos documentos até então incompletos e/ou vencidos.
- 9.1.3 - Por ocasião da assinatura da avença decorrente deste certame licitatório se exigirá a comprovação de poderes do subscritor do contrato para assinar em nome da contratada, se tal já não constar dos autos ou do credenciamento.
- 9.2 - No caso de a licitante vencedora não assinar o termo contratual, ou não retirar a Nota de Despesa ou documento equivalente, reserva-se a SAEG o direito de convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, facultada a negociação para obtenção das mesmas condições já negociadas com o primeiro classificado, inclusive quanto ao preço, ou anular a licitação, independente das sanções previstas, para a licitante vencedora recalcitrante, neste Edital.
- 9.3 - A SAEG pode rescindir o contrato em qualquer momento, caso sejam verificadas condições de não atendimento ao exigido por lei.
- 9.4 - Ocorrendo a desclassificação da proposta da licitante vencedora por fato referido no item anterior, a SAEG poderá convocar as licitantes remanescentes observando o disposto no subitem 9.2, supramencionado.
- 9.5 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de microempresas ou de empresas de pequeno porte que tenham formalizado solicitação para usufruir dos benefícios da Lei Complementar Federal nº. 123/06, será assegurado às mesmas empresas o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial

corresponderá ao recebimento da intimação (Caderno Municípios, ou através de ou ainda, por e-mail) após ocorrida a adjudicação do objeto, prorrogáveis por igual período - a critério único dessa Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e apresentação de eventuais certidões negativas, ou positivas com efeito de negativas.

9.6 - A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado à SAEG convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação de acordo com § 2º do artigo 75 da Lei Federal 13.303/16.

## 10 - DAS OBRIGAÇÕES DAS VENCEDORAS

10.1- A **CONTRATADA** fica proibida de admitir na vigência do contrato, durante seus aditamentos ou prorrogações, empregados que sejam cônjuges ou companheiros ou que detenham relações de parentesco consanguíneo ou por afinidade, em linha reta, ou colateral até o terceiro grau, com o Prefeito, Vice-Prefeito, Secretários Municipais, Vereadores, bem com os titulares de cargos equivalentes em autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista ou fundações instituídas pelo Poder Público Municipal, sob pena de rescisão e respectivas sanções por inadimplemento contratual.

10.1.2- As respectivas Notas Fiscais deverão ser da mesma empresa/CNPJ/endereço que participou desse certame.

## 11 - DAS SANÇÕES

11.1 - A licitante que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o contrato; deixar de entregar ou apresentar



documentação falsa exigida para o certame; ensejar o retardamento da execução de seu objeto; não manter a proposta; falhar ou fraudar na execução dos serviços; comportar-se de modo inidôneo; cometer fraude fiscal; ou desatender aos prazos do subitem 7.8 deste instrumento convocatório - se micro empresa ou empresa de pequeno porte, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, poderá ficar impedido de licitar e contratar com essa Administração, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas enumeradas abaixo e das demais cominações legais:

11.1.1 - Multa de 10,5% (dez vírgula cinco por cento) sobre o valor total da licitação, pela recusa injustificada do vencedor do certame em assinar o contrato ou documento equivalente.

11.1.2 - Multa de 10,5% (dez vírgula por cento) sobre a parcela não executada do ajuste decorrente deste certame; ou por material não aceito pela contratante e não substituído/refeito no prazo fixado por esta, prazo este que não excederá 15 (quinze) dias úteis, contados da intimação.

11.1.3 - Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, por dia de atraso da obrigação não cumprida, até o décimo quinto dia;

11.1.4 - Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) ao dia, por dia de atraso da obrigação não cumprida, a partir do 16º. dia, até o trigésimo dia, configurando-se, após esse prazo, a hipótese de rescisão unilateral da avença por parte dessa Administração pela inexecução, parcial ou total, de seu objeto.

11.1.5 - As multas previstas não têm caráter compensatório, porém moratório, e conseqüentemente o pagamento delas não exime a vencedora do certame da reparação de eventuais

danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha a acarretar à contratante.

11.1.6 - As multas, calculadas como acima, deverão ser recolhidas no prazo de dez dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada por esta Administração.

11.1.7 - As multas, calculadas como acima, poderão ser deduzidas, até seu valor total, de quaisquer pagamentos devidos à apenada, mesmo que referentes a outras avenças, ou deduzidas de eventual garantia de contrato.

11.1.8 - A multa mencionada no subitem 11.1.1 não se aplica à recusa em assinar contrato por licitante convocado nos termos do subitem 6.11 desse instrumento convocatório, ou seja, segundo, ou subsequente, classificado em preços.

## **12 – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

12.1- O prazo para execução dos serviços é de 12 (doze) meses consecutivos a contar a partir da assinatura do contrato, podendo a duração estender-se pelo prazo legal previsto no art. 71 da Lei 13.303/2016.

12.2- O sistema deverá ser entregue e implantado na sede da SAEG, em prazo não superior a 60 (sessenta) dias.

12.3- Os padrões de qualidade no âmbito desta contratação serão aferidos com base no atendimento dos serviços realizados, e de acordo com os requisitos estabelecidos neste Edital;

12.4- Quaisquer serviços prestados a SAEG pela contratada que não atendam aos padrões de qualidade serão rejeitados, não sendo objeto

de faturamento e sujeitando-se ainda, a contratada às penalidades correspondentes a atrasos nos cronogramas citados nesta cláusula;

12.5- A contratada deverá observar as seguintes obrigações:

- a) Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado nas dependências da SAEG;
- b) Refazer os serviços nos prazos estabelecidos, quando eles apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus adicionais para o contratante;
- c) Manter seus técnicos informados quanto às normas disciplinares do contratante, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- d) Credenciar junto ao contratante os profissionais da contratada autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas suas dependências;

12.6- Possuir técnicos disponíveis para atendimento, suporte remoto e/ou telefônico no horário comercial de funcionamento do SAEG. Possuir também técnicos para atendimento em campo, mediante visita técnica e no prazo máximo de 12 (doze) horas após a solicitação.

12.7- O sistema deverá ser fornecido sem limite de usuários;

12.8- O banco de dados deverá suportar o volume de dados disponível sem limite do aumento de informações.

12.9- O sistema deverá possuir ferramenta de Auditoria Operacional, registrando todas as modificações realizadas, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora, nome do operador, tipo de operação realizada e para os casos de alteração e exclusão a situação anterior e atual dos campos modificados.

- 12.10- A implantação consiste na carga dos dados, instalação e disponibilização do software nos servidores e estações de trabalho disponibilizadas pelo SAEG;
- 12.11- A Conversão de Dados consiste na migração dos dados da base atual para a base de dados dos respectivos softwares contratados, contendo todas as informações/dados cuja integralidade será analisada e validada ao longo do processo.
- 12.12- O Suporte Técnico, as atualizações e o Atendimento Técnico consistem em: Assessoria na aquisição de software às alterações nas legislações federal, estadual e municipal; serviços técnicos que demandam profissionais especializados nas áreas em que atue a contratada, consistindo em respostas verbais ou por escrito de questionamentos formulados pelo SAEG, relacionados à adequação de casos concretos aos recursos do software, para que estes possam atingir o objetivo deste processo;
- 12.13- O treinamento dos servidores dos módulos descrito deverá ser efetuado com a transparência de conhecimento tecnológico a serem implantados nesta etapa. O conhecimento tecnológico deverá ser repassado aos servidores designados pelo SAEG, a fim de que possam acompanhar todas as fases de implantação dos referidos softwares e habilitados a executar as tarefas de operação e gestão do sistema. O treinamento prático deverá possibilitar todas as operações de inclusão, exclusão e consulta referente a cada tela, bem como os cálculos e processos, emissão de relatórios e sua respectiva análise. Durante o treinamento os usuários terão acesso a todas as informações necessárias para a operação do sistema, compreenderão o papel das funções do sistema e a mudança da sua rotina de trabalho para a nova rotina com o uso do sistema. Durante a operação assistida, os usuários entenderão na prática o uso do

sistema podendo realizar atividades reais do seu dia a dia acompanhado de um técnico de treinamento para a realização de ajustes e soluções de dúvidas. Formulários de avaliação do treinamento deverão ser preenchidos pelos usuários treinados e pelo profissional responsável pelo treinamento e os mesmos deverão ser entregues ao gestor do contrato.

### **13 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1 - A simples participação na presente licitação, caracterizada pela apresentação de envelopes contendo documentação, proposta e Anexos IV e VI devidamente formalizados, implica para a licitante a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor, bem como a integral e incondicional aceitação de todos os termos e condições deste Edital, e de seus anexos, aos quais se submete; implica, também, no reconhecimento de que este instrumento convocatório, e seus anexos, caracterizaram perfeitamente o objeto do certame, sendo os mesmos suficientes para a exata compreensão do objeto e para seu perfeito atendimento, não cabendo, posteriormente, o direito a qualquer indenização.

13.2 - A fidelidade e legitimidade de todos os documentos, informações e declarações prestadas em atendimento às normas deste instrumento editalício sujeitam-se às penas da lei. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, na rescisão do ajuste, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

13.3 - Cada proponente arcará com todos os custos diretos ou indiretos para a preparação e apresentação de sua proposta, independentemente do resultado deste procedimento licitatório.

- 13.4 - As comunicações decorrentes de eventuais recursos, bem como quaisquer outras comunicações, dar-se-ão por meio de publicações no DOE - Diário Oficial do Estado de São Paulo e/ou diário oficial do município de Guaratinguetá
- 13.5 - Os envelopes contendo 'documentação' das empresas desclassificadas e das empresas classificadas, mas não declaradas vencedoras, permanecerão em poder do pregoeiro até a efetiva formalização da avença decorrente deste certame licitatório, e deverão ser retirados em até 30 (trinta) dias corridos, contados da publicação do extrato da referida avença, sob pena de inutilização de seus conteúdos.
- 13.6 - Os casos omissos serão regulados pela legislação, sendo apreciados e decididos pelo pregoeiro, submetendo-os, conforme o caso, à apreciação do Ordenador da Despesa.
- 13.7 - Para que o interessado proceda com "vistas" ao processo, deverá apresentar requerimento por escrito, assinado por quem de direito, além de documento de identificação pessoal, sendo que nesse ato será lavrado "termo de vistas ao processo", o qual será devidamente datado e assinado pelo interessado e pelo funcionário que o recebeu. Vistas aos autos ocorrerão sem retirada dos mesmos nas dependências da SAEG.
- 13.8 - O pregoeiro e sua Equipe de Apoio, se entenderem conveniente ou necessário, poderão utilizar-se de assessoramento técnico e específico para tomar decisões relativas ao presente certame licitatório, o qual se efetivará através de parecer formal que integrará o respectivo processo.
- 13.9 - As normas disciplinadoras deste pregão serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, observada a igualdade de oportunidades entre as proponentes, sem comprometimento do interesse público, da

finalidade e da segurança do procedimento e das futuras avenças dele decorrentes.

13.10 - Muito embora os documentos estejam apresentados de forma individualizada, todos eles se completam, sendo que cada proponente deve, para a apresentação da PROPOSTA DE PREÇOS e dos DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, bem como eventuais outros documentos, ao se valer do edital, inteirar-se de sua composição, tomando conhecimento, assim, das condições administrativas e técnicas que nortearão o desenvolvimento do certame e a formalização da contratação, de sorte que todos os aspectos mencionados em cada documento deverão ser observados, ainda que não repetidos em outros.

13.11 - Será eleito o Foro da Comarca desta Administração, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para qualquer procedimento relacionado com o processamento desse certame licitatório, assim como ao cumprimento das obrigações dele decorrentes.

Guaratinguetá, 21 de julho de 2022

**Miguel Sampaio Junior**  
**Diretor Presidente da SAEG**

**SALUAR PINTO MAGNI**

**Saluar Pinto Magni**  
**Diretor Comercial**

Assinado de forma digital por SALUAR  
PINTO MAGNI

2022.07.21 16:25:49 -03'00'

## **PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

### **ANEXO I**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA**

##### **1. OBJETO**

Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, manutenção e gestão de solução de atendimento web e telefônico, ativo e receptivo, através do canal 0800, contemplando os recursos materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de relacionamento do SAEG com os clientes, conforme condições e especificações constantes neste termo.

##### **2. JUSTIFICATIVA**

A COVID 19 demonstrou a necessidade de oferecer a população acesso aos serviços públicos de forma remota, eficiente e segura minimizando as aglomerações e os riscos de contágios para quaisquer doenças transmissíveis dessa forma.

Esse evento que marcou a humanidade, também evidenciou que existem sim formas de a municipalidade manter o atendimento aos cidadãos mesmo em situações sui generis, de maneira eficiente e de fácil acesso.

##### **3. ESCOPO DO SERVIÇO**

##### **4. ESTIMATIVA DE ATENDIMENTO**

SAEG fez um levantamento em visita a outros municípios que possuem estruturas similares e espera que seja possível que seu Serviço de Informações ao Cidadão deva estar apto a receber ao menos 3.000 ligações mensais (entre pedidos de informação e solicitações de serviço) e realizar 1500 contatos com o cidadão para devolver informações relacionadas ao SIC. Para que essa estrutura funcione da melhor adequadamente sugere-se que a CONTRATADA conte ao menos com os recursos humanos abaixo:



Responsabilidade	Quantidade
Coordenador Geral	1
Supervisor de Atendimento	1
Tele atendentes	5

**Descrição resumida das funções:**

- Coordenador Geral: Responsável pelo funcionamento de toda a estrutura da Central de Atendimento, atuando como ponto focal de relacionamento com o gestor de contrato do projeto.  
Dar suporte as atividades das equipes de atendimento da Central de Atendimento, monitorar os níveis de serviço, realizar treinamentos, confeccionar relatórios, mapeamento dos serviços e realizar suporte técnico aos responsáveis pelo serviço.
- Supervisor de Atendimento: Responsável por definir, monitorar e dar suporte as atividades dos tele atendentes.
- Tele atendente: Responsável pela operação do SIC na Central de Atendimento, realizando o contato com o cidadão, registrando as solicitações de serviço e pedidos de informação, respondendo ao solicitante sobre a execução dos serviços, entre outros.

Espera-se que, para que não aconteçam perda de informação, todo o ambiente de tecnologia tenha backups diários incrementais e um backup full mensal. Uma cópia dessa informação deve ser enviada para a Secretaria de Administração do município para que seja devidamente armazenada.

Quanto ao ambiente de call center, é necessário que tenha no mínimo os itens abaixo:

- A CONTRATADA deverá manter disponível para consulta as gravações das ligações recebidas e realizadas de todo o período do contrato;
- Manter registro e gravação de todas as ligações recebidas e realizadas;

- Permitir que o ramal grave de forma manual e automática as ligações em curso e que possa ouvi-las sem a intervenção do administrador;
- Assegurar que o espaço atenda aos dispositivos da legislação em vigor no Brasil, em especial às Normas NBR 5.413 (Iluminância), NBR 6.401 (Filtros e Ar Condicionado), NBR 13.962 (Cadeiras), NBR 10.152 (Níveis de ruído), NBR 15.141 (Divisórias tipo piso-teto), NBR 13.967 (Sistemas de estação de trabalho), NBR 13.966 (Mesas), NBR 13.965 (Móveis para informática) e NBR 13.964 (Divisórias tipo painel), bem como às orientações da NR5 (CIPA), NR6 (EPI), NR7 (PCMSO), NR9 (PPRA), NR17 (Ergonomia) com seu Anexo II (Trabalho em Tele atendimento/Telemarketing), NR23 (Proteção contra Incêndio), NR24 (Condições Sanitárias e de Conforto no Local de Trabalho), NR26 (Sinalização de Segurança) e NR27 (Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho).

## **5. SERVIÇOS**

## **6. INFORMAÇÕES**

- A. Rotinas de Serviços e de Informação: Mapear o fluxo dos serviços prestados pelo e definir as informações que podem ser prestadas pela central de relacionamento;
- B. Ferramenta de Acesso: Sistema que realiza os cadastros das solicitações, a a resposta dada ao munícipe além de registrar pedidos de informações e questionamentos;
- C. Portal de Internet: Página na web, onde sé possível criar e acompanhar as suas solicitações;
- D. APP: Deverá abranger os principais sistemas mobile disponíveis, onde o cidadão poderá criar e acompanhar as suas solicitações;
- E. Telefonia: Sistema de gestão das ligações ativas, receptivas além das perdas;
- F. Atendimento Eletrônico: Conhecido como Chatbot. É um programa de computador simula um ser humano na conversação com o consumidor.

- G. Capacitação: Treinamento da equipe que terá acesso ao sistema. Deve ser ministrada 30 funcionários em um prazo de 1 mês;
- H. Indicadores: Ferramenta de Business Intelligence das solicitações criadas além de indicadores administrativos/ financeiros como negociações, efetivação do pagamento de acordos, índice de inadimplência a priori. É necessário também que integre com as informações do nível dos reservatórios;

**7. O Mapeamento dos Serviços e Pedidos de Informação**

São estimados aproximadamente 15 (pipa, limpa foça, ligação e etc..) serviços a serem analisados e 300 (coleta do lixo, corte de agua tempo?) tipos de informação a serem prestadas.

A empresa deverá proceder com um diagnóstico completo dos serviços que estão disponíveis categorizando por setor, departamento, grupo de trabalho e serviço realizado compreendendo todas as informações necessárias para que seja possível a criação de solicitações de serviço e o repasse de informações ao consumidor.

**8.** O mapeamento deve ser feito em todas as áreas, a partir de um calendário de reuniões e entrevistas onde deve ser seguido o modelo de dados padrão que se adeque ao sistema e atenda as necessidades do SAEG;

**9.** O mapeamento deve ser feito em reuniões presenciais e/ou online e de acordo com as condições sanitárias;

**10.** O mapeamento das solicitações de serviço deve conter no mínimo os campos abaixo:

- I. Assunto do serviço: Primeiro nível de divisão de um serviço.
- II. Categoria do Serviço: Segundo nível de divisão de um serviço.  
Para fins de gestão da informação foi entendido que deve haver pelo menos dois níveis de divisão do serviço. Nada impede que a ferramenta apresente mais do que isso;

- III. Texto explicativo do Serviço (assunto + Categoria) que auxilie o operador no momento do atendimento ao consumidor;
- IV. Nível de serviço (SLA) em dias – Tempo médio que deve ser dado ao solicitante no momento da criação da solicitação;
- V. Expectativa de solicitações por mês para o serviço;
- VI. Opção para informar se o serviço pode ser urgente ou não;
- VII. Opção para informar se o serviço pode ser registrado em sigilo;
- VIII. Opção de informar se o serviço realiza pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- IX. Deve conter um espaço para perguntas adicionais que deve ser feito ao solicitante antes de criar uma solicitação de serviço e que, sem ela, o serviço não poderia ser criado. Essas mesmas perguntas adicionais podem ser incluídas para pedidos de informação;
- X. Responsável: Deve haver a possibilidade de definir quais usuários serão responsáveis pela execução do serviço, podendo ser mais de um;
- XI. Tipo de notificação escolhida pelo responsável: Caso o usuário acesse pouco o sistema, deve haver uma opção para, sempre que uma nova solicitação for criada, ele receba um e-mail informando que existe um novo protocolo e os detalhes desses protocolos de uma forma que seja possível imprimir. Caso o usuário receba um número moderado de solicitações, deve haver uma opção para que ele receba somente um alerta via e-mail. Deve haver também a possibilidade de não receber nenhuma notificação via e-mail.

**11.** O sistema deve permitir que em um mapeamento seja incluído um número ilimitado de perguntas adicionais, podendo ser a opção de resposta um campo texto, data, hora, campo de múltipla escolha ou campo de escolha única;

**12.** Se for um campo de múltipla escolha ou escolha única, deve haver a possibilidade de decidir sobre quais as opções de resposta devem estar disponíveis para a pergunta;

**13.** Essas questões, com o layout de resposta escolhido, devem aparecer para o operador no momento do cadastro da solicitação;

Os mapeamentos onde foi identificada a oportunidade de virarem pedidos de informação também deve ser possível incluir um número ilimitado de perguntas adicionais.

**14.** O resultado desse mapeamento deve ser entregue ao SAEG antes de ser incluído no sistema;

**15.** Além do mapeamento dos serviços, é de responsabilidade da EMPRESA buscar informações relevantes, realizar a estruturação dessa massa de dados e publicar o seu conteúdo para que os operadores do SIC tenham acesso. São exemplos de informações de suporte a operação do SIC: documentos necessários para a abertura de empresas, horário de ônibus municipais, como utilizar serviços online disponíveis no site da prefeitura, horário de funcionamento das unidades de saúde, entre outros;

**16.** Deve ser possível que os operadores realizem pesquisa nesse material;

**17.** Após feita a estruturação e publicação dessas informações, cabe a CONTRANTE atualizar as informações sempre que a EMPRESA solicitar.

**18.** O Sistema de Gestão

**19.** O sistema de Gestão deve permitir a inclusão de todos os dados do serviço catalogados no mapeamento;

**20.** Deve ser possível separar a responsabilidade de um serviço por regiões da cidade. Fazendo com que responsáveis diferentes atendam ao mesmo serviço, mas cada um para uma ou mais regiões da cidade;

- 21.** O sistema de Gestão deve separar o que é solicitação de serviço do que é pedido de informação e deve gerar números de identificação diferentes;
- 22.** Entende-se por solicitação de serviço toda demanda que é encaminhado para que a prefeitura dê andamento;
- 23.** Entende-se por pedido de informação, todo pedido que pode ser prontamente respondido pelo operador, no momento do contato com o consumidor, baseado nos dados coletados das secretarias durante o processo de mapeamento, não gerando assim, demanda para dentro da prefeitura;
- 24.** O Sistema de Gestão deve permitir o cadastro e identificação do consumidor que impeça o cadastro em duplicidade, para isso deve ser utilizado o CPF como campo forma de identificação unitária;
- 25.** Sendo assim, não deve permitir o cadastro de usuários sem CPF ou de menores de 18 anos;
- 26.** Deve ser possível aos usuários do Sistema de Gestão alterar sua senha de acesso;
- 27.** O Sistema de Gestão deve estar disponível em língua portuguesa;
- 28.** Mensagens de erro devem ser tratadas em língua portuguesa;
- 29.** O Sistema de Gestão deve permitir o bloqueio de usuários pela gestão do SIC;
- 30.** O sistema deve registrar as tentativas falhas de login, bloqueando temporariamente o login utilizado após um número determinado de tentativas;
- 31.** O Sistema de Gestão deve permitir inativar usuários após determinado período sem utilizar o sistema. A quantidade de dias deve ser configurada no sistema;

- 32.** Todo o cadastro que for realizado pelos outros meios de comunicação (Interface Web ou Aplicativo para Smartphone) devem ser validadas por um operador dentro do Sistema de Gestão. Essa ação visa garantir a identificação única do consumidor e a correta criação das solicitações dentro do sistema;
- 33.** A EMPRESA deve se responsabilizar por todos os softwares e licenças para que a Ferramenta de Gestão opere sem apresentar erros ou falhas;
- 34.** O Sistema de Gestão deve ser totalmente WEB e acessível sem a necessidade de plugins ou add-ons através dos navegadores Google Chrome, Firefox, Opera, Microsoft Edge e Internet Explorer;
- 35.** O Sistema de Gestão deve disponibilizar o histórico do atendimento ao consumidor quando utilizando o aplicativo para smartphone. Esse histórico deve contemplar as atividades realizadas pelos usuários do sistema até o momento (tramitações, respostas, participação na enquete, entre outros);
- 36.** O Sistema de Gestão deve permitir a manutenção dos serviços disponíveis em todos os itens de cadastro;
- 37.** Se um serviço for inativado, as solicitações criadas para ele devem continuar disponíveis para os usuários. Contudo, novos protocolos para esse serviço não poderão mais serem criadas. Isso vale para os demais cadastros no Sistema de Gestão;
- 38.** Para cadastrar uma solicitação no Sistema de Gestão através de um operador deve conter pelo menos os campos abaixo:
- I. CPF do Solicitante: Onde o consumidor deve informar o número. Se não tiver cadastro no sistema, o operador então poderá cadastrar o consumidor pela primeira vez. Os campos minimamente necessários para esse cadastro estão descritos mais abaixo neste Termo de Referência. Ao selecionar um consumidor, a solicitação a ser criada deve estar vinculada a ele, ou seja, ser ele o solicitante do serviço;

- II. Tipo de Solicitação: Uma solicitação poderá ser de denúncia, reclamação, elogio, entre outras. Essas opções devem ter sido cadastradas previamente.
- III. Assunto: Este item deve ser cadastrado previamente;
- IV. Categoria: Após selecionado um Assunto, as categorias relacionadas a ele em um cadastro prévio devem ser apresentadas para seleção;
- V. Descrição da Solicitação: Relato apresentado pelo solicitante;
- VI. Meio de resposta: Meio de resposta que o consumidor quer receber o retorno do SIC podendo ser e-mail – A resposta aplicada vai para o e-mail do consumidor, telefone – A resposta aplicada é dada ao consumidor através de contato telefônico e nenhum – Nenhuma interação com o consumidor é feita;
- VII. Urgência: Informar para o responsável pela solicitação na secretaria o grau de urgência do pedido;
- VIII. Endereço da Solicitação: Endereço com base na tabela de logradouros da cidade de GUARATINGUETÁ. Onde deve ser possível adicionar número, bairro, região e complemento.
- IX. Perguntas Adicionais: As perguntas identificadas como obrigatórias no momento do serviço devem ser respondidas pelo usuário antes da criação da solicitação;
- X. Ao finalizar o cadastro deve ser gerado um número de protocolo sequencial e não repetitivo que deve ser informado ao solicitante para futuras consultas.

**39.** Para cadastrar um solicitante no Sistema de Gestão através de um operador deve conter pelo menos os campos abaixo:

- I. Nome do solicitante
- II. Código da Instalação
- III. CPF do solicitante
- IV. Sexo do Solicitante
- V. E-mail do Solicitante
- VI. Data de Nascimento do Solicitante



- VII. Nome da Mãe do Solicitante
- VIII. Telefone do Solicitante: Podendo incluir um número ilimitado de telefones.
- IX. Endereço do Solicitante: Para que não haja erros de digitação, o endereço do solicitante deve ser selecionado a partir da tabela de logradouros da cidade de GUARATINGUETÁ.
- 40.** O cadastro de solicitante pela Interface Web e pelo aplicativo para smartphone pode ser mais facilitado, desde que, sejam validados pela equipe de gestão antes de ser incluído no sistema. A sistemática de validação fica por conta da EMPRESA, desde que garanta que o usuário sempre terá uma única identificação no sistema;
- 41.** Pra fins de cumprir com a Lei Geral de Proteção aos Dados, Lei nº 13.709/2018 deve ser possível que o usuário solicite a inativação do seu cadastro, fazendo com que não fique mais disponível para os usuários do sistema. Devendo haver um único perfil de usuário com acesso aos dados dos usuários inativados para fins de auditoria;
- 42.** Todas as solicitações do solicitante inativo que ainda estejam abertas devem ser canceladas e o cancelamento deve ser informado ao solicitante por e-mail;
- 43.** O Sistema de Gestão deve ter condições de integrar suas funcionalidades com a base de logradouros do município. O formato e a criticidade de atualização serão pactuados no momento da instalação e configuração do sistema. A base de logradouros deve ser única para que as solicitações sejam sempre criadas com um padrão de endereço bem definido e sem erros de digitação;
- 44.** É de responsabilidade da EMPRESA as licenças e softwares que sustentarão a prestação de serviço;
- 45.** As customizações que porventura sejam necessárias para que a Sistema de Gestão seja integrado aos serviços da SAEG são de responsabilidade da EMPRESA;
- 46.** Sistema de Gestão deve permitir que o operador crie as solicitações de serviço ou os pedidos de informação de forma clara, simples e compreensível para que o responsável principal pelo serviço possa dar andamento, incluindo toda a informação necessária advinda do mapeamento do serviço;
- 47.** Caso uma solicitação esteja sendo criada para serviço com o mesmo endereço e número de uma solicitação que ainda esteja pendente, o Sistema de Gestão de identificar que as solicitações são semelhantes a fim de vincular uma a outra. Sendo assim, quando uma solicitação for respondida e a resposta for aceita

pela solicitante automaticamente conclua a outra para que não seja necessário responder duas vezes uma mesma ocorrência;

**48.** Se o operador entender que, mesmo sendo o mesmo serviço para o mesmo endereço e número, deve ter a possibilidade de não vincular as solicitações;

**49.** Todas as solicitações de serviço criadas no Sistema de Gestão devem ser validadas pela equipe de gestão responsável pela execução do serviço;

**50.** O responsável pelo serviço (principal e secundário) devem ter acesso as solicitações através de uma interface simples e que contenha indicadores de pendências, a fim de facilitar a compreensão e a noção de urgência das demandas sob sua responsabilidade;

**51.** A interface de gestão das solicitações pendentes deve ter no mínimo os indicadores abaixo. Ao selecionar cada um deles uma lista das solicitações que se encontram naquela situação deve ser exibida:

- I. Solicitações Pendentes: Solicitações que ainda não forem respondidas;
- II. Solicitações Urgentes: Solicitações classificadas como urgente pelo operador no momento da criação;
- III. Solicitações Fora do Prazo: Solicitações que ultrapassaram a SLA estabelecida;
- IV. Solicitação com resposta não aceita: Solicitações que a resposta aplicada pelo responsável não foi aceita pelo solicitante;
- V. Solicitações com reclamação de demora: Solicitações que o solicitante ligou para o SIC e reclamou da demora na resposta;
- VI. Solicitações não lidos: Solicitações que ainda não foram abertas sequer uma vez pelo responsável;
- VII. Solicitações com parecer solicitado: Solicitações que o responsável solicitou parecer para outra pessoa e que ainda não foram respondidos
- VIII. Solicitações com parecer respondido: Solicitações que tiveram solicitação de parecer respondida;
- IX. Solicitações com parecer pendente: Solicitações que houve foi solicitado parecer para o usuário e que ainda não foi respondida.

- 52.** A interface de gestão das solicitações pendentes deve ter um ranqueamento inteligente das solicitações pelo menos por data de criação e urgência da solicitação, deixando os protocolos prioritários no topo da lista;
- 53.** Toda vez que uma solicitação for devolvida para a gestão por falta de dados poderá interagir com a solicitação enviando para o operador solicitar a correção ou se julgar que o pedido não é apropriado, poderá devolver ao responsável sem nenhuma alteração;
- 54.** Quando o responsável responder uma solicitação, o Sistema de Gestão deve permitir que a equipe de gestão avalie a solicitação antes que a resposta seja dada ao consumidor. Essa ação visa diminuir os erros de resposta e contar com mais um nível de qualidade e segurança;
- 55.** Após a avaliação da equipe de gestão, o Sistema de Gestão deve possibilitar a inclusão da solicitação em uma fila de contato telefônico ativo com o solicitante, sendo possível o solicitante dar feedback de aceite ou recusa do serviço;
- 56.** O Sistema de Gestão deve ter a possibilidade de que seja criada uma pesquisa de satisfação ao final do atendimento. Essa pesquisa pode ser customizada por serviço e deve ter um número ilimitado de perguntas;
- 57.** *Deve ser possível criar pesquisas de satisfação por serviço, ou seja, a pesquisa poderá ser diferente de serviço para serviço;*
- 58.** O sistema deve permitir que o contato ativo com o consumidor seja realizado pelos operadores, sendo possível o solicitante dar feedback de aceite ou recusa do serviço;
- 59.** *A pesquisa deve estar disponível também para que os solicitantes que interajam através da Interface Web e aplicativo para smartphones;*
- 60.** Deve ser possível que o aplicativo para smartphone envie push de notificação para os solicitantes avisando de mudanças importantes no status da solicitação de serviço dentro do sistema;

- 61.** Se o solicitante não aceitar a resposta aplicada pelo responsável principal, deve ser possível informar o motivo. Essa ação deve ser possível também pela Interface Web e pelo aplicativo para smartphone;
- 62.** Todo serviço recusado deve ser avaliado pela equipe de gestão antes de ser devolvido para o responsável. Essa avaliação tem por finalidade limitar devoluções desnecessárias;
- 63.** O Sistema de Gestão deve ter ferramentas para gerenciar as solicitações que estão nos momentos abaixo:
  - I. Solicitações que foram criadas pela Interface Web ou pelo aplicativo para smartphone e que aguardam ação para que estejam disponíveis para os responsáveis pelo serviço;
  - II. Solicitações que foram criadas pelos operadores e que ainda não foram validadas pela equipe de gestão para que estejam visíveis para o responsável;
  - III. Solicitações que foram devolvidas pelo responsável por não terem todos os dados necessários;
  - IV. Solicitações onde o responsável solicitou parecer de um outro usuário do sistema antes de responder ao solicitante;
  - V. Solicitações que foram respondidas pelo responsável e estão aguardando validação da equipe de gestão;
  - VI. Solicitações que foram respondidas, validadas pela gestão e estão aguardando contato com o solicitante;
  - VII. Solicitações que tiveram resposta não aceita pelo consumidor e estão aguardando a equipe de gestão aceitar ou não aceitar o não aceite do solicitante.
- 64.** Se as solicitações ultrapassarem o prazo estipulado para resposta o sistema deve ser capaz de notificar os usuários sobre o vencimento das solicitações;

- 65.** Deve ser possível configurar quando as notificações de cobrança serão disparadas para os responsáveis, podendo incluir níveis hierárquicos superiores até o secretário da pasta;
- 66.** Para que não atrapalhem a rotina diária, esses e-mails de notificação devem ser disparados sazonalmente;
- 67.** As cobranças de prazo devem ser enviadas via e-mail com o dado das solicitações que estão atrasadas e deve conter no mínimo: ID de identificação da solicitação, assunto, categoria, descrição, data de criação e data prazo;
- 68.** O Sistema de Gestão deve conter no mínimo os perfis de acesso abaixo:
- I. Operador do Atendimento: Usuário que atende o telefone e cadastra solicitação, cadastra solicitante e faz consulta de andamento de solicitações;
  - II. Responsável Principal pelo Serviço: Usuário que recebe as demandas na prefeitura e responde às solicitações;
  - III. Responsável Secundário Principal pelo Serviço: Usuário que recebe as demandas na prefeitura e responde às solicitações, porém todas as suas respostas precisam ser validadas por um Responsável Principal pelo Serviço;
  - IV. Gerente de atendimento: Controla as atividades dos operadores;
  - V. Equipe de Gestão: Usuário que faz gestão das solicitações e interage com o responsável Principal pelo serviço e com o supervisor de atendimento.
- 69.** A equipe de gestão pode conceder ou limitar acesso a cada perfil quando for conveniente, alterando as permissões de acesso em interface específica;
- 70.** Se o Sistema de Gestão tiver um outro sistema de permissão de acesso que não seja por perfil, desde que seja possível customizar o acesso dos usuários, serão aceitos como válido;
- 71.** O cadastro de usuário deverá ter no mínimo os campos abaixo:
- I. Nome completo
  - II. Data de nascimento
  - III. Login
  - IV. E-mail corporativo
  - V. Número de matrícula
  - VI. Perfil de acesso

## VII. CPF

- 72.** Quanto ao vínculo do usuário aos serviços que ele é responsável, o Sistema de Gestão deve ter uma forma associar esse usuário a um grupo de trabalho. Esse grupo pode ser responsável por um ou mais serviços;
- 73.** Todos os usuários que estiverem nessa associação (serviço x grupo) devem ter acesso imediato as solicitações do respectivo serviço;
- 74.** Somente a gestão do SIC – Sistema de Interface com o Consumidor deve ter acesso a esse cadastro e deve ser possível incluir ou excluir usuários de um grupo sempre que necessário;
- 75.** Quanto as opções que o responsável principal pelo serviço deve ter no Sistema de Gestão, deve ser atendido no mínimo as opções abaixo:
- 76.** *Responder a solicitação: Incluindo a resposta que deseja aplicar ao serviço e que será repassada ao consumidor. Deve ser possível anexar arquivos à reposta que comprovem a sua execução;*
- 77.** *Corrigir solicitação: Quando o responsável julgar que não tem todas as informações necessárias para responder o serviço, pode então devolver o protocolo para a Central de Atendimento, discriminando as informações que o solicitante precisa informar para que possa prosseguir com o andamento da solicitação;*
- 78.** *Devolver Solicitação: Quando o responsável julgar que o protocolo foi criado para um serviço equivocadamente, ou seja, não sendo de sua responsabilidade, ele poderá então devolver esse protocolo para a Central de Atendimento que tem a responsabilidade de encaminhar para o setor correto;*
- 79.** *Solicitar Parecer: Quando o responsável julgar que precisa da avaliação de outro responsável antes de responder a solicitação, deve ser possível que ele encaminhe essa solicitação;*
- 80.** *Pesquisar por Solicitações: Onde o usuário poderá pesquisar a solicitação por diferentes possibilidades de filtro.*
- 81.** *O responsável secundário pelo serviço deve ter as mesmas permissões que o responsável principal, a única diferença é que toda resposta aplicada por ele deve ser validada pelo principal. Essa ação garante que somente as respostas validadas pelo principal seguirão para a gestão do SIC;*
- 82.** *As solicitações criadas no Sistema de Gestão devem ter status claros onde possa ser possível identificar em que momento dentro do processo a solicitação se encontra. Ex.: Se acabou de ser criada, se aguarda feedback do consumidor, se está concluída, entre outros;*

- 83.** Cada ação dos usuários dentro de uma solicitação deve estar claramente representada no histórico do protocolo e deve conter no mínimo qual ação foi realizada, quem realizou, data e hora do ocorrido. Esse histórico deve estar disponível para todos os usuários do Sistema de Gestão;
- 84.** Caso um solicitante ligue a procura de informações sobre uma solicitação, deve ser possível que o operador adicione essa informação ao protocolo, fazendo também parte do histórico da solicitação;
- 85.** Caso um operador ligue para o consumidor para aplicar uma resposta ou buscar mais informações a pedido de um responsável e não obtenha êxito, deve ser possível sinalizar essas tentativas dentro da solicitação;
- 86.** Deve ser possível parametrizar uma quantidade máxima de tentativa de contato para que a solicitação seja automaticamente concluída evitando assim retrabalhos e tentativas desnecessárias. As tentativas de contato malsucedidas devem ser sinalizadas com um motivo fácil de ser identificado;
- 87.** Deve ser possível incluir anexos a resposta de uma solicitação. A resposta e os arquivos anexados a ela devem estar disponíveis para o usuário no momento de decidir aceitar ou não a solicitação;
- 88.** Todas as respostas aceitas ou negadas devem estar disponíveis no cadastro da solicitação;
- 89.** O responsável deve ser informado que a resposta não foi aceita pelo consumidor;
- 90.** O Sistema de gestão deve disponibilizar relatórios gerenciais para seus usuários. Os relatórios devem espelhar os dados em produção e devem conter no mínimo os relatórios abaixo:
- I. Quantidade de solicitações por serviço;
  - II. Quantidade de solicitações por local – Bairro e região da cidade;
  - III. Quantidade de solicitações por status;
  - IV. Quantidade de solicitações por mês;
  - V. Quantidade de solicitações em atraso;
  - VI. Quantidade de solicitações lidas e não lidas.
- 91.** Caso seja necessário a CONTRANTE poderá solicitar novos modelos de relatórios respeitando as regras de suporte técnico e desenvolvimento de melhorias previsto neste Termo de Referência;
- 92.** Ambientes do Sistema de Gestão:  
O sistema deve estar disponível em 3 ambientes com propósitos diferentes:

- Ambiente de Operação: Ambiente onde o Sistema de Gestão está publicado para operar;
- Ambiente de Homologação: Ambiente onde as alterações que estão aguardando validação estão publicadas;
- Ambiente de Treinamento: Esse ambiente é uma cópia do ambiente de produção e pode ser utilizado pela equipe de gestão para dar treinamento ou testar funcionalidades.

**93.** É de responsabilidade da EMPRESA, adquirir e manter os servidores que suportarão os ambientes descritos neste documento;

**94.** É de responsabilidade da EMPRESA garantir a agilidade no acesso à aplicação, sendo a mesma responsável por qualquer upgrade de hardware ou software que venha a ser necessário;

Interface Web e Aplicativo para Smartphone

Tanto a interface web (apontando para o domínio da SAEG) quanto o aplicativo para smartphone devem ter as funcionalidades baixo:

**95.** Deve ser possível que os solicitantes se cadastrem pela plataforma;

**96.** Deve existir uma tratativa interna que valide o cadastro dos usuários afim de evitar cadastros duplicados ou falsificados;

**97.** Deve ser possível recuperar a senha através da validação de alguns dados de cadastro;

**98.** Todo acesso deve ser feito via usuário e senha;

**99.** Após a validação por parte da gestão, o usuário deve receber sua senha por e-mail;

**100.** A criação da solicitação, diferentemente do cadastro do Sistema de Gestão, deve ser mais simples, possibilitando ao usuário selecionar um serviço, incluir a localização da solicitação, incluir anexos como fotos, vídeos e arquivos PDF, descrever a ocorrência e enviar para a SAEG;

**101.** Essa solicitação deve gerar um número de protocolo;

**102.** Deve ser possível validar essa solicitação, incluindo-a definitiva no Sistema de Gestão, ou então cancelá-las por falta de dados. Isso para garantir que as



solicitações provenientes da Interface Web ou do aplicativo passem por um filtro e que diminua o risco de solicitações mal intencionadas;

**103.** Ao logar na plataforma o usuário deve poder criar novas solicitações, visualizar as solicitações criadas por ele e acompanhar o seu status de conclusão;

**104.** O cadastro deve ser válido tanto para ligações telefônicas, como para utilizar a Interface Web quanto para o aplicativo para smartphone;

**105.** Deve ser possível o usuário visualizar seu perfil de cadastro no sistema;

**106.** O usuário poderá definir se deseja manter sigilo dos seus dados cadastrais para o responsável pelo serviço;

**107.** Após a solicitação ter sido respondida e essa resposta validada, o usuário pode dar o feedback de aceite ou não aceite da solicitação pela plataforma;

**108.** Ao aceitar, deve ser possível participar da pesquisa de satisfação ao final do atendimento;

**109.** Caso o usuário não aceite, deve ser possível informar o motivo e ter a possibilidade de adicionar anexos ao não aceite;

**110.** Deve ser possível que o usuário visualize os anexos incluídos para criar a solicitação;

**111.** Deve ser possível que o usuário visualize os anexos incluídos na resposta dada pelo responsável pelo serviço;

#### **Características específicas da Interface Web:**

**112.** *A Interface Web deve seguir o layout do SAEG e deve ter uma aparência moderna, como um portal;*

**113.** *A interface web deve ser possível mostrar de uma forma clara quais serviços são prestados, com o objetivo que o usuário possa navegar e conhecê-los.*

#### **Características específicas do Aplicativo para Smartphones:**

**114.** *O aplicativo deve estar disponível para Android e iOS;*

**115.** *O aplicativo deve ser publicado nas lojas com a identidade visual da do SAEG. Os detalhes sobre logos, cores e demais componentes visuais deve ser tratado na reunião inicial do projeto;*

- 116.** A EMPRESA é responsável pela prototipação das modificações de layout do aplicativo e essa deve ser validada pelo SAEG;
- 117.** No aplicativo deve ter um tutorial que demonstre como utiliza-lo;
- 118.** Deve ter uma funcionalidade que redirecione o usuário para o número de telefone do 0800;
- 119.** Deve ser possível receber notificação de mudança de status das solicitações;
- 120.** No aplicativo o usuário pode decidir se deseja ou não receber as notificações do sistema;
- 121.** Com o objetivo de melhorar a experiência do usuário, o aplicativo deve ser simples e fácil de ser manipulado e com informações claras;
- 122.** Deve ser possível o usuário utilizar o GPS para localizar o endereço da solicitação;
- 123.** Caso o usuário não queira utilizar o GPS deve ter uma forma de pesquisar por um endereço;
- 124.** Somente endereços dentro da cidade de GUARATINGUETÁ devem ser considerados como válidos;
- 125.** O usuário poderá, a partir do endereço disponível na tela do usuário, em forma de mapa, determinar manualmente a posição correta do local;
- 126.** O aplicativo deve informar de forma clara quais são as extensões de arquivos válidos para se anexar a uma solicitação;
- 127.** Ao visualizar a lista de solicitações criadas pelo usuário, deve ser possível filtrar as solicitações por status ou então pesquisar pelo conteúdo das solicitações;
- 128.** O aplicativo de solicitar permissão para utilizar recursos como acesso a fazer ligação, utilizar GPS ou acessar biblioteca;
- 129.** O aplicativo deve informar quando necessitar de acesso e este não tiver sido liberado;

**130. Sistema de Gestão da Telefonia**

A EMPRESA deverá disponibilizar a CONTRATANTE uma visão online de como estão os atendimentos telefônicos. Essa interface deve conter no mínimo as informações abaixo:

- I. Ramais ativos para atendimento

- II. Ramais em atendimento
- III. Ramais a espera de atendimento
- IV. Tempo de ligação com o solicitante
- V. Fila de espera de atendimento

Todas as ligações devem ser gravadas. As gravações devem ficar devidamente hospedada em ambiente seguro por no mínimo 4 anos.

A EMPRESA deverá manter as gravações indexadas para auxiliar na procura por uma gravação específica e sempre que seja necessário a CONTRATANTE pode solicitar esses dados, desde que a origem do chamado não seja uma solicitação em sigilo. Nos casos de sigilo a EMPRESA deverá manter total sigilo das ligações que somente devem ser disponibilizadas a partir de um pedido judicial.

**131.** Ferramentas de Relacionamento com o Consumidor

Além do canal telefônico, aplicativo e portal do SAEG. O Sistema deve estar conectado a um chatbot e a conta do projeto no WhatsApp.

**132.** chatbot deve estar conectado ao Sistema de Gestão, para que o usuário possa se identificar antes do atendimento;

**133.** Os atendimentos devem ser contabilizados e estar disponíveis em um dashboard para análise dentro dos Indicadores Estratégicos do projeto;

**134.** O chatbot deve estar disponível na Interface Web e no Aplicativo;

**135.** O chatbot deverá ter um menu inicial de opções;

**136.** As opções podem ser subdivididas em um número ilimitado de itens.

**137.** Em todos os níveis no menu deve ter uma opção para trocar mensagens com um tele atendente. Essa ação deve incluir o consumidor na fila de atendimento;

**138.** Todo o atendimento feito com um tele atendente deve ter a conversa salva e contabilizada como contato atendido pelo sistema;

139. Em todos os níveis deve ter uma opção para encerrar o atendimento;
140. A solução deverá criar fluxos de trabalho para todos os tipos de solicitações (15);
141. O Sistema de Informação ao Consumidor deverá estar conectado ao número WhatsApp da SAEG;
142. A conta no WhatsApp é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá ser gerenciada pelo objeto escopo desta contratação;
143. Todos os contatos realizados com o consumidor via WhatsApp devem ser sinalizados no Sistema;
144. O chatbot deve permitir atendimento com o operador através de chat;
145. Todos os atendimentos via chat devem criar protocolo de pedido de informação no Sistema;
146. Deve ser possível definir horário de trabalho por operador;
147. Em caso de tentativa de contato fora do horário funcionamento, o sistema de informar ao consumidor que não existem operadores disponíveis e que o usuário pode deixar uma mensagem de voz ou vídeo com a sua dúvida;
148. Essas mensagens devem aparecer para o primeiro operador logado no sistema no dia seguinte.
149. Uma conversa com o consumidor somente poderá ser encerrada nos motivos abaixo:
  150. *Consumidor não responde a mais de 50 minutos;*
  151. *Consumidor solicitou o encerramento do contato.*

## **152. Treinamentos**

A EMPRESA deve garantir que todos os servidores que terão interação com o Sistema de Gestão estejam aptos a utilizá-lo. Alguns servidores serão responsáveis por responder solicitações das suas áreas, outros poderão criar solicitações. Estima-se que seja necessário capacitar 30 usuários.

A comprovação dos treinamentos deve se dar através de fotos e lista de presença assinada por todos os participantes e as turmas não devem superar 20 participantes.

Os treinamentos devem acontecer na cidade de GUARATINGUETÁ e a EMPRESA será responsável por toda infraestrutura para garantir um treinamento adequado, mesas, cadeiras e computadores para os participantes e o manual de utilização do Sistema, além de cumprir todas as condições sanitárias estabelecidas pelas autoridades no período de aplicação.

Cada treinamento deverá ter uma carga horária de 4 horas, com intervalos de 10 minutos;

Após o treinamento todos devem preencher o formulário de avaliação.

### **153. Tipos de treinamento**

Além da capacitação inicial, deverá ser mantida turmas regulares para novos servidores e turmas de reciclagem para pessoas que ainda tenham dificuldades na utilização do sistema;

Para os funcionários e alto escalão, o treinamento deverá contar com aspecto mais detalhados sobre o processo de monitoramento dos resultados e na utilização da ferramenta de gestão estratégica. Essa capacitação deve ser mais específica e devem ser uma agenda de treinamento por departamento, área ou diretoria.

### **154. Indicadores Estratégicos**

Para que o projeto possa ser monitorado pela equipe de gestão da administração municipal, a EMPRESA deverá disponibilizar uma aplicação de *Business Intelligence* (tais como Qlikview, Tableau, Cognos, Power BI, Pentaho, entre outros) ao projeto para que o monitoramento e a tomada de decisão sejam mais eficientes.

Entende-se por aplicação de *Business Intelligence* uma plataforma onde aconteça a coleta de dados do Sistema de Gestão e da central telefônica utilizada pela EMPRESA, organização e análise desses dados na forma de dashboards com indicadores estratégicos em uma interface de fácil acesso e autenticado por usuário e senha.

Para isso a EMPRESA deverá disponibilizar dashboards estratégicos sobre os serviços solicitados no sistema, atualizados diariamente e deve conter no mínimo os indicadores abaixo:

- I. Total de solicitações
- II. Solicitações não concluídas
- III. Solicitações concluídas
- IV. Solicitações por Status
- V. Solicitações não concluídas dentro e fora do prazo
- VI. Solicitações concluídas dentro e fora do prazo
- VII. Índice de devolução das solicitações
- VIII. Solicitações por origem – Interface Web, Aplicativo ou Ligação para o sistema
- IX. Solicitações por diretoria
- X. Solicitações por região
- XI. Solicitações por bairro
- XII. Solicitações por serviço
- XIII. Solicitações por usuário de criação
- XIV. Solicitações por meio de resposta escolhido
- XV. Solicitações por ano
- XVI. Solicitações por mês
- XVII. Solicitações por dia
- XVIII. Solicitações por tipo – Reclamação, denúncia, entre outros
- XIX. Dashboard sobre as enquetes de satisfação
- XX. Pedidos de informação por serviço
- XXI. Pedidos de informação por ano
- XXII. Pedidos de informação por mês
- XXIII. Pedidos de informação por dia
- XXIV. Pedidos de informação por usuário de criação
- XXV. Ligações atendidas
- XXVI. Ligações realizadas
- XXVII. Tempo de médio de conversação

- XXVIII. Ligações realizadas por status – Atendidas, não atendidas, entre outros.
- XXIX. Ligações recebidas por ano
- XXX. Ligações recebidas por mês
- XXXI. Ligações recebidas por dia
- XXXII. Ligações realizadas por ano
- XXXIII. Ligações realizadas por mês
- XXXIV. Ligações realizadas por dia
- XXXV. Média de ligações por dia
- XXXVI. Ligações realizadas por número de origem
- XXXVII. Ligações realizadas por número destino
- XXXVIII. Ligações recebidas por número de origem

Mensalmente a EMPRESA deverá fazer uma avaliação desses indicadores e apresentar aos secretários da prefeitura conforme detalhado Reunião Mensal de Acompanhamento.

#### **155. Reunião Mensal de Acompanhamento**

Mensalmente deve ser realizadas reunião com as secretarias chamadas aqui de Reunião Mensal de Acompanhamento, que são agendas onde é entregue o Relatório Mensal de Acompanhamento e feito uma avaliação com as secretarias com o objetivo de apresentar como estão as solicitações de serviço que ainda não foram concluídas (com base na aplicação de *Business Intelligence*) e auxiliar as secretarias a ajustar possíveis desvios e melhorar a interface do sistema com as áreas executoras do serviço, bem como documentar as ações que foram tomadas para que essas solicitações sejam respondidas. Essas ações devem fazer parte do Relatório Estratégico Mensal, que deve ser entregue com o resultado de todas as reuniões mensais de acompanhamento.

Características da reunião:

- I. Deverão ter duração mínima de uma hora;

- II. Deve ter a presença de pelo menos um líder da secretaria, responsável por tomar as decisões necessárias;
- III. É responsabilidade da EMPRESA garantir a participação do tomador de decisão;
- IV. A aplicação de Business Intelligence deve ser utilizada durante a agenda para apresentar os dados aos presentes;
- V. Nessa reunião, todas as condições sanitárias devem ser cumpridas para a realização dessa reunião.

Característica do Relatório Mensal de Acompanhamento:

- I. Deve informar como a secretaria está quanto ao atendimento das demandas e a relação com a média geral da prefeitura;
- II. Deve informar quais são as solicitações pendentes, a quanto tempo está pendente, se já extrapolaram o prazo estipulado, e demais informações que pautem a reunião mensal de acompanhamento;
- III. Dos serviços que estão em atraso, quais são os impactos disso na vida das pessoas da cidade;
- IV. Se as solicitações que estão atrasadas seguirem nesse ritmo, quais as consequências de médio prazo;
- V. Durante a agenda, quais são as ações adotadas para minimizar os impactos dos atrasos. Essas informações devem ser incluídas no Relatório Estratégico Mensal.

Característica do Relatório Estratégico Mensal:

- I. O relatório deve conter um compilado do Relatório Estratégico Mensal com a inclusão das ações que foram pactuadas nas reuniões mensais de acompanhamento e deve ser entregue ao gabinete do prefeito;
- II. Deve conter no relatório uma avaliação sobre as respostas não aceitas. Essa ação visa auxiliar os responsáveis no aprimoramento das respostas.



Prazo de Vigência do Contrato O prazo de vigência do contrato será de 12 meses, a contar da data de sua assinatura, prorrogáveis até o limite de 5 anos, nos termos do art. 71, da Lei 13.303/2016.

**156. Níveis de Serviço**

Para garantir a correta prestação dos serviços, a plataforma deverá atingir os indicadores estipulados abaixo. As consequências do não atendimento estão previstas neste edital.

**157. Disponibilidade do Sistema**

O Sistema deve estar disponível por no mínimo 95% do tempo nos horários previstos;

A Interface web e o aplicativo devem estar disponíveis por no mínimo 90% do tempo (24 horas por 7 dias da semana).

Para registrar a disponibilidade, o sistema deverá utilizar aplicação adequada, tal como a versão gratuita do Uptime Robot.

**158. Treinamentos**

Todos os usuários que necessitem utilizar o Sistema de Gestão devem ser treinados para fazer o melhor uso da ferramenta. A estimativa é que seja necessário treinar 000 usuários.

Em cada secretaria deve ser designado um ponto focal que será responsável pela lista de usuários que precisam ser treinados. A EMPRESA deve garantir todos os usuários sejam capacitados e saibam utilizar o Sistema adequadamente;

100% das secretarias devem ser treinadas e a lista de presença e fotos dos treinamentos serão utilizados como indicador de cumprimento.

### **159. Reunião Mensal de Acompanhamento**

Devem ser realizadas 100% das reuniões. Caso uma agenda não possa ser realizada, o motivo deve ser documentado e enviado para ciência do gabinete do prefeito. A evidência da reunião deve ser uma cópia da lista de presença com fotos.

### **160. Relatório Mensal de Acompanhamento**

Devem ser entregues 100% dos relatórios mensais;

A evidência de tal entrega deve ser o e-mail de envio ao ponto focal da diretoria.

### **161. Relatório Estratégico Mensal**

Devem ser entregues 1 relatório estratégico por mês;

A evidência de tal entrega deve ser o e-mail de envio.

### **162. Suporte Técnico**

#### **163. Considerações Gerais**

A EMPRESA é responsável por todas as ações relativas ao suporte técnico aos usuários do Sistema de Gestão, aplicativo e interface web obedecendo o calendário e horário de funcionamento do sistema.

Os serviços de Suporte Técnico que forem necessários e requisitados poderão ser executados remotamente, com atuação de profissional qualificado e devidamente capacitado, para o atendimento e resolução das solicitações (incidentes ou requisições de serviços / customizações) dos usuários do Sistema;

O Suporte Técnico abrange todos os módulos;

Caso o pedido de suporte seja criado e durante a análise do chamado seja identificado que não se trata de um serviço de responsabilidade da EMPRESA, este pode ser finalizado e devolvido ao solicitante;

A gestão da EMPRESA é a responsável por validar os pedidos da CONTRATANTE e comunicar a equipe de tecnologia para subir as alterações no ambiente de produção;

O suporte técnico não abrange incidentes na infraestrutura da CONTRATANTE, ou seja, qualquer ação de erro que por ventura aconteça por falta de permissão de acesso de rede, conexões instáveis ou computadores sem a devida manutenção.

**164. Quanto ao registro das solicitações de suporte técnico**

A CONTRATANTE dará acesso ao seu sistema de suporte técnico à EMPRESA, onde serão registrados os chamados e seu nível de urgência. A EMPRESA, portanto, deverá registrar as tratativas para os chamados abertos na mesma ferramenta;

A CONTRATANTE deverá registrar cada solicitação de chamado somente através da ferramenta de suporte técnico da EMPRESA onde será emitido um ticket com o número de registro do incidente ou requisição de serviço / customização;

A EMPRESA deverá realizar o gerenciamento e administração destas solicitações e de acordo com as classificações abaixo, sinalizadas pela CONTRATANTE:

**I. INCIDENTE:**

Toda falha, erro, mau funcionamento, indisponibilidade ou outras situações que impeçam ou dificultem o uso/acesso do Sistema de Gestão, aplicativo e interface web pelos usuários;

A CONTRATANTE deverá classificar os incidentes em ALTA e MÉDIA prioridade;

**ALTA PRIORIDADE:** Os incidentes que causem prejuízos no atendimento aos munícipes terão o prazo para solução de até 06 (seis) horas corridas, a partir da emissão do “ticket”;

**MÉDIA PRIORIDADE:** Os incidentes terão o prazo para solução de até 24 (vinte e quatro) horas corridas, a partir da emissão do “ticket”;

**BAIXA PRIORIDADE:** Os incidentes terão o prazo para solução de até 48 (quarenta e oito) horas corridas, a partir da emissão do “ticket”.

## II. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO / CUSTOMIZAÇÕES:

A EMPRESA deverá atuar na alteração dos módulos disponibilizados pelo Sistema, seja para o atendimento às legislações, normas e instruções vigentes ou para realização de adaptações, customizações necessárias à operação ou integrações com sistemas da SAEG;

As requisições de serviço poderão ser solicitadas a qualquer momento, dentro da vigência do contrato;

Para as Requisições de Serviço a CONTRATANTE poderá utilizar até 180 horas/mês (não acumulativas) dos serviços da EMPRESA durante o período de prestação de serviços. A partir da emissão do “ticket”, os prazos para solução das requisições de serviços serão definidos após o levantamento completo dos requisitos/especificações e, serão estabelecidos em conjunto entre a profissionais indicados pelo CONTRANTE e pela EMPRESA, devendo o prazo estabelecido ser atendido pela EMPRESA;

A EMPRESA deverá computar o valor das horas de customizações no valor da proposta;

O montante de horas corresponde desde o levantamento dos requisitos, prototipação, codificação da solução, correção de erros, rotina de testes e publicação em ambiente de homologação e produção;

As CUSTOMIZAÇÕES devem ser solicitadas somente pelo responsável pelo SIC definido pela CONTRATANTE.

### **165.** Condições de Fornecimento

### **166.** Cronograma Físico

A EMPRESA deverá seguir o cronograma abaixo:

Macro ações do projeto	Mês 01				Mês 02				Mês 03				Mês 04	Mês 05	...	Mês 12
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Reunião inicial do projeto	■															
Apresentação do Projeto aos secretários	■															
Mapeamento dos Serviços e Pedidos de Informação		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Compilação dos resultados																
Configuração e montagem dos ambientes tecnológicos						■	■	■	■	■	■	■				
Treinamento - Sevidores e Alta Gestão									■	■	■	■				
Início da Operação - Canal Interface Web													■			
Início da Operação - Canal de Atendimento Telefônico													■			
Início da Operação - Canal Aplicativo (Android e iOS)														■		
Treinamento - Reciclagens e Novos usuários													■	■	■	■
Reuniões Mensais de Acompanhamento													■	■	■	■

### 167. Obrigações da EMPRESA

- I. Os dados devem ser protegidos de acesso a terceiros, sendo o processo de concessão de acesso validado pela CONTRATANTE;
- II. A CONTRATANTE deverá definir um usuário da sua estrutura para ter acesso irrestrito ao sistema para fins de auditoria em segurança e/ou qualidade;
- III. O Sistema deve permitir atualização de versão. Todas as atualizações devem ser documentadas quanto aos itens que foram corrigidos/alterados;
- IV. A EMPRESA é responsável pela segurança de todos os dados produzidos pelas ferramentas informatizadas;
- V. É de obrigação da EMPRESA a realização de backups diários dos dados produzidos pelo sistema sendo um backup full realizado semanalmente e backups diferenciais realizadas diariamente;
- VI. Garantir a qualidade do atendimento através da capacitação do seu quadro de pessoal em atendimento ao cliente, fraseologias padrão de atendimento, postura, resiliência, agilidade no atendimento, contribuição para a melhoria do processo, entre outros;
- VII. Fornecer agente de suporte local solicitado pela CONTRATANTE em até 24h, exceto aos finais de semana e feriados;
- VIII. Integrar a solução ofertada com qualquer outra solução utilizada pela CONTRATANTE utilizando o saldo de horas de customizações;
- IX. Disponibilizar sempre que requisitado os dados produzidos pela solução em formato e layout definido pela contratante.

**168. Obrigações da CONTRATANTE**

- I. Disponibilizar todas as informações pertinentes aos serviços que são executados pelas secretarias em tempo hábil, seguindo os artefatos documentais disponibilizados pela CONTRATANTE;
- II. Disponibilizar a base de logradouros atualizada do município;
- III. Disponibilizar o cadastro atualizado da estrutura organizacional da SAEG com dados dos seus diretores e líderes de departamento;
- IV. Garantir o acesso da EMPRESA para a realização dos levantamentos de dados;
- V. Garantir um número de telefone para que o sistema opere;
- VI. Indicar um líder para o projeto que deverá ser ponto focal para acompanhamento e resolução de conflitos;
- VII. Garantir que os departamentos que utilizarão o Sistema tenham acesso à internet banda larga;

**169. Módulo de Gestão de Dívidas**

- VIII. O módulo de Gestão de Dívidas tem como finalidade facilitar o acesso ao consumidor aos seus débitos e possíveis negociações.
- IX. Essas demandas devem ser criadas através de aplicativo ou portal, onde a solicitação poderá ser feita pelo solicitante para diferentes cenários. O sistema permite a inclusão e configuração de um número ilimitado de opções de anexos para atender as necessidades de cada processo do departamento de anistia.
- X. Esses anexos devem ser definidos através de uma interface gráfica de configuração, onde o gestor do serviço poderá incluir, excluir ou editar quais serão os anexos e a ordem em que se encontram cada um deles para o usuário-solicitante no aplicativo do projeto, separando as suas configurações de acordo o perfil do solicitante conforme abaixo:
  - Pessoa Física Solicitante
  - Pessoa Jurídica Solicitante

- Herdeiro Solicitante
  - Pessoa Física com Procuração
  - Pessoa Jurídica com Procuração
- XI. De acordo com o perfil de solicitação acima, o sistema possui recursos diferentes para atender cada necessidade. Além da configuração de documentos, o sistema também permite configurar questionários, com perguntas e repostas diversas em uma interface própria para a gestão do departamento possa ter o maior número de informações e documentos que necessita para a demanda.
- XII. Após a inclusão dos anexos, o sistema deve informar ao Solicitante qual a opção de pagamento que ele pretende optar de acordo com as condições estabelecidas.
- XIII. Ao finalizar o cadastro da solicitação a demanda é encaminhada para o setor responsável e separadas por tipo de perfil que, em posse de todos os documentos solicitados no momento da criação da demanda, tem a opção de decidir para onde direcionará os protocolos.
- XIV. O solicitante deve então ter condições de baixar as guias e, após realizar o pagamento, incluir os respectivos comprovantes na solicitação. A procuradoria então valida se os comprovantes estão corretos e, caso não estejam, há uma opção para devolver para o solicitante justificando que é necessário substituir um ou mais anexos da solicitação. O sistema dispara uma notificação push e envia e-mail informando o usuário que existe uma pendência em sua solicitação.
- XV. Após a confirmação que todos os comprovantes estão corretos, a demanda deve ser enviada para o setor responsável, que deve dispor de uma funcionalidade para agendar a assinatura do termo de aceite do parcelamento e envio ou retirada da forma de pagamento.
- XVI. Os agendamentos podem ser direcionados por guichê, ou seja, para cada guichê o usuário poderá criar filtros de pesquisa e saber quais protocolos

estão na fase de parcelamento e retirada de carnê sempre levando em consideração os protocolos mais antigos para então criar a fila.

- XVII. O convite deve ser enviado para o e-mail do solicitante, que poderá aceitar ou não o agendamento. Em caso do consumidor não aceitar o horário proposto, deve voltar ao final da fila de prioridades.
- XVIII. Durante o atendimento ao consumidor, o usuário deverá informar o comparecimento ou não do consumidor.



## PREGÃO PRESENCIAL N.º. 007/2022

### ANEXO II - PROVA DE CONCEITO

1.1 Tendo a Comissão de Licitação finalizado o processo de apuração das propostas comerciais e dos documentos de habilitação, fica a empresa mais bem classificada obrigada, sob pena de desclassificação, a executar nas dependências da SAEG a demonstração prática dos requisitos essenciais (obrigatórios) de cada um dos sistemas, conforme especificação do subitem

1.11 e seguintes deste Termo de Referência, com a utilização de software e equipamentos próprios, simulando o ambiente de trabalho.

A demonstração obrigatória, no percentual de **63%** do objeto licitado, tem por escopo garantir que os sistemas ofertados pela melhor classificada atendam em sua integralidade, os itens essenciais previstos neste Termo de Referência.

1.2 A demonstração das funcionalidades técnicas deverá ocorrer no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado a partir do dia útil seguinte ao da suspensão da Sessão Pública.

**1.3 Os sistemas serão apresentados conforme questionário de avaliação contendo funções básicas e indispensáveis ao sistema descritas no Anexo II – Prova de Conceito, onde a empresa classificada deverá atender fielmente as questões elaboradas e demonstrar o funcionamento do sistema dentro dos parâmetros deste termo de referência.**

**1.4 A Licitante melhor classificada que deixar de comparecer para a demonstração, terá seu Certificado de Registro Cadastral no Cadastro de Fornecedores da SAEG, pelo período de até 2 (DOIS) anos e, por consequência, o impedimento de contratar com a SAEG, por igual período.**

1.5 A cada dia de demonstração realizado, a comissão de

licitação lavrará ata, e após demonstrado todos os sistemas, será emitido um termo de qualificação dos itens demonstrados.

1.5.1 Caso a proponente não demonstre ou demonstre parcialmente qualquer dos itens obrigatórios descritos na Prova de Conceito, indicando não possuir o sistema ou função requisitada, acarretará na imediata desclassificação da empresa.

1.5.2 Em caso de desclassificação, a próxima empresa da lista de classificação será convocada para realizar as mesmas demonstrações, nas mesmas condições, no segundo dia útil contado da convocação.

1.5.3 O proponente deverá utilizar software e equipamentos próprios e mantê-los com todos os dados e programas, inclusive o Banco de Dados relacional. Não será permitido reinstalar quaisquer softwares, ou novas versões, ou auxiliares, depois de iniciada a demonstração.

1.6 Os produtos que utilizam de tecnologia web poderão ser apresentados a partir de data center externo, utilizando internet disponibilizada pela CONTRATANTE.

1.7 Não será admitida utilização de ferramentas de comunicação e controle/acesso remoto a terminais durante as demonstrações, seja para acessar ambientes de demonstração ou para apresentar recursos a partir de outros ambientes, em terminais ou servidores distintos dos apresentados no momento da demonstração.

1.8 A proponente deverá realizar a demonstração do sistema conforme questionário descrito no **Anexo II – Prova de Conceito**, em no máximo 3 (três) dias úteis e com duração máxima de 5 (cinco) dias úteis, conforme cronograma

apresentado a seguir:

<b>Dia</b>	<b>Início</b>	<b>Término</b>	<b>Total de Horas</b>
<b>1º Dia</b>	09:00	17:00	6
<b>2º Dia</b>	09:00	17:00	6
<b>3º Dia</b>	09:00	17:00	6
<b>4º Dia</b>	09:00	17:00	6
<b>5º Dia</b>	09:00	17:00	6

1.8.1 Os técnicos responsáveis pela demonstração deverão ater-se exclusivamente às questões apresentadas e devem estar prontos para dúvidas relacionadas aos itens demonstrados. A comissão irá avaliar a demonstração e os prazos não serão prorrogados em razão de apresentações que não contemplem estritamente o previsto nas questões.

1.8.2 Nos termos do artigo 4º da Lei Federal nº 8.666/93, será facultado aos demais licitantes o acompanhamento da demonstração do sistema, desde que não interfiram de modo a perturbar ou impedir a realização dos trabalhos.

1.9 Ao final de cada demonstração, a equipe de apoio apontará quais itens foram parcialmente apresentados, ou até mesmo não demonstrados, para conhecimento dos presentes.

**1.10 A demonstração deverá obedecer a seguinte ordem de apresentação:**

1	Demonstrar o cadastro do local responsável pelo serviço, sendo capaz de construir uma estrutura de no mínimo 2 níveis (secretaria e grupo de trabalho responsável) e as ações de manutenção possíveis no cadastro.
2	Demonstrar o cadastro de assunto e categoria do assunto e as ações de manutenção possíveis no cadastro.

3	Demonstrar como fazer gestão dos itens de cadastro básicos que auxiliam na correta execução do sistema no SIC.
4	Demonstrar como cadastrar um usuário responsável por um serviço dentro do sistema.
5	Demonstrar como configurar perfis de acesso dentro do sistema.
6	Demonstrar como incluir o usuário cadastrado em um perfil de acesso e acessar o sistema com esse usuário.
7	Modificar um perfil de acesso ao sistema e demonstrar as modificações ao acessar o sistema novamente com o usuário.
8	Demonstrar como o sistema relaciona os grupos de trabalho aos usuários.
9	Demonstrar como fica a lista de solicitações pendentes adicionando o usuário a mais de um grupo.
10	Demonstrar como configurar um serviço dentro do sistema, cadastrando informações básicas e incluindo questões específicas para o serviço exigidos neste edital.
11	Demonstrar como cadastrar um solicitante dentro do sistema, cadastrando todos os campos exigidos neste edital.
12	Demonstrar como registrar um serviço dentro do sistema, cadastrando todos os campos exigidos neste edital.
13	Demonstrar como configurar um pedido de informação dentro do sistema, cadastrando informações básicas e incluindo questões específicas para o serviço exigidos neste edital.
14	Demonstrar como registrar um pedido de informação dentro do sistema, cadastrando todos os campos exigidos neste edital.
15	Demonstrar, no momento do registro de uma solicitação, como o sistema apresenta as perguntas específicas cadastradas para aquele serviço.
16	Demonstrar, no momento do registro de uma solicitação, como o sistema apresenta os protocolos já criados para o mesmo solicitante.
17	Demonstrar, no momento do registro de uma solicitação, como o usuário poderá cadastrar a solicitação para um endereço diferente do endereço do solicitante.
18	Demonstrar como é a visualização da lista de pendências dos grupos de trabalho.
19	Demonstrar como o responsável pelo serviço visualiza uma solicitação de serviço.

20	Demonstrar como o responsável pelo serviço responde uma solicitação de serviço.
21	Demonstrar como o responsável pelo serviço solicita complementação de dados do protocolo.
22	Demonstrar como o responsável pelo serviço devolve uma solicitação por julgar que o protocolo não seja de responsabilidade dele.
23	Demonstrar como o responsável pelo serviço, ao acessar uma solicitação, visualiza a lista de protocolos vinculados a esse protocolo.
24	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da fila de protocolos que aguardam contato com o cidadão para aplicar a resposta dada pelo responsável.
25	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da fila de protocolos que aguardam avaliação para complementação de dados.
26	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da fila de protocolos que aguardam avaliação para mudança de assunto / responsabilidade.
27	Demonstrar como a gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da lista de protocolos que estão com resposta não aceita pelo solicitante.
28	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da lista de protocolos para demandar ação de contato com o cidadão por parte dos tele atendentes.
29	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento encaminha os protocolos para tele atendentes.
30	Demonstrar como o tele atendente visualiza a lista de pendência dele para responder ao solicitante.
31	Demonstrar como o tele atendente responde ao solicitante dentro do SIC.
32	Demonstrar o procedimento para caso o cidadão aceite a resposta dada pelo tele atendente.
33	Demonstrar como acontece a pesquisa de satisfação após o aceite do cidadão.
34	Demonstrar o procedimento para o caso do cidadão não aceite a resposta dada pelo tele atendente.

35	Demonstrar como o histórico da solicitação apresenta as mudanças acontecidas no protocolo. Apresentar protocolos que demonstrem as condições a seguir: 1 - Solicitante aceitou a resposta, 2- Solicitante não aceitou a resposta, 3- Solicitante liga para a Central e consulta o andamento de uma solicitação que ainda não foi respondida e 4- Solicitação que foi concluída sem o solicitante participar da enquete de final de atendimento.
Requisitos da Interface Web	
36	Demonstrar como o solicitante se cadastra no Portal Web.
37	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento valida o cadastro do solicitante que veio do Portal Web.
38	Demonstrar como o solicitante acessa o Portal Web após o cadastro.
39	Demonstrar como o solicitante cria uma solicitação no Portal Web.
40	Demonstrar como o solicitante visualiza a sua lista de solicitações no Portal Web.
41	Demonstrar como as solicitações criadas no Portal Web são traduzidas para dentro do sistema.
42	Demonstrar como o solicitante visualiza a resposta da solicitação que contenha anexo no Portal Web.
43	Demonstrar como o solicitante aceita a resposta no Portal Web.
44	Demonstrar como acontece a pesquisa de satisfação no Portal Web.
45	Demonstrar como o solicitante não aceita a resposta no Portal Web com a inclusão de evidências como fotos, vídeos e arquivos PDF .
46	Demonstrar a tentativa de acesso de usuários inativados no Portal Web
Requisitos do Aplicativo para Smartphone	
47	Demonstrar como o solicitante se cadastra no Aplicativo
48	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento valida o cadastro do solicitante que veio do Aplicativo
49	Demonstrar como o solicitante acessa o Aplicativo após o cadastro.
50	Demonstrar como o solicitante cria uma solicitação no Aplicativo.

51	Demonstrar como o solicitante visualiza a sua lista de solicitações no Aplicativo.
52	Demonstrar como as solicitações criadas no Aplicativo são traduzidas para dentro do sistema.
53	Demonstrar como o solicitante visualiza a resposta da solicitação que contenha anexo no Aplicativo.
54	Demonstrar como o solicitante aceita a resposta no Aplicativo.
55	.Demonstrar como acontece a pesquisa de satisfação no Aplicativo
56	Demonstrar como o solicitante não aceita a resposta no Aplicativo com a inclusão de evidências como fotos, vídeos e arquivos PDF .
57	Demonstraro a tentativa de acesso de usuários inativados no Aplicativo
Aplicações para Serviços Específicos	
58	Demonstrar como o solicitante cria uma solicitação de Dívida Ativa.
59	Demonstrar como o solicitante visualiza a sua lista de solicitações no Aplicativo os protocolos de dívida ativa
60	Demonstrar como as solicitações criadas no Aplicativo são visualizadas
61	Demonstrar como o solicitante visualiza a resposta da solicitação solicitando o pagamento das guias
62	Demonstrar como o solicitante inclui os comprovantes de pagamento por título pago no Aplicativo.
63	Demonstrar como SAEG recebe a demanda e finaliza o processo com a inclusão do carnê
64	Demonstrar como SAEG cria um agendamento para comparecimento no guichê 1
65	Demonstrar como a Solicitante visualiza a resposta do protocolo

1.11 A verificação técnica será realizada pelo Pregoeiro acompanhado de

Equipe Técnica constituída por servidores dos setores correspondentes, devidamente designados nos autos do processo, para apoio durante a sessão de demonstração.

1.12 A infraestrutura básica para demonstração dos sistemas (local, acomodação, energia elétrica, iluminação, climatização e internet) será disponibilizada pela CONTRATANTE, no entanto, as demais estruturas (cabearamento, projetores, extensões, telas e periféricos) deverão ser disponibilizados pela proponente.

1.13 A proponente deverá levar impressoras e seus suprimentos para a demonstração, pois a comissão de avaliação poderá solicitar impressão de relatórios para verificar posteriormente o atendimento dos itens e questões apresentadas.

1.14 Qualquer despesa decorrente das demonstrações definidas neste edital será integralmente por conta da proponente, não cabendo nenhum custo SAEG.



**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022****ANEXO III****MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

ITEM	SERVIÇO	UNID.	QUANT.	VALOR UNIT. (R\$)	VALOR TOTAL (RS)
1	Ferramenta de acesso	Serv.	12		
2	Portal de Internet	Serv.	12		
3	Aplicativo de criação e acompanhamento de solicitações	Serv.	12		
4	Atendimento Eletrônico	Serv.	12		
5	Sistema de telefonia	Serv.	12		
6	Capacitação para 30 funcionários	Serv	1		
7	Coordenador geral	Mês	12		
8	Supervisor de atendimento	Mês	12		
9	Tele atendentes	Mês	60		
	<b>SUBTOTAL SERVIÇOS</b>				

**Obs: a quantidade de 60 Tele atendentes se refere a 5 atendentes pelo prazo de 12 meses.**

- Também estão contemplados nos preços propostos os custos derivados da aplicação, se for o caso, do disposto na Lei Complementar Federal e do Município de Guaratinguetá, referente ao ISSQN, na legislação do imposto de renda e na legislação previdenciária.

- Prazo de validade da presente proposta: \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) dias da data estipulada para sua apresentação (não inferior a 60 dias).
- Prazo para conversão dos dados não superior a 60 (sessenta) dias, e treinamento em 30 (trinta) dias.
- Declaramos que esta proposta, nos termos do edital, é firme e concreta, não nos cabendo desistência após a fase de habilitação.
- Concordamos expressamente com os critérios e procedimentos previstos no Edital do Pregão Presencial nº. 007/2022.
- Declaramos que cumprimos com todos os requisitos exigidos no termo de referência deste edital.
- Nos preços propostos estão inclusos todos os custos e despesas, encargos e incidências, diretos ou indiretos, inclusive IPI ou ICMS, se houver incidência, não importando a natureza que recaia sobre a prestação dos serviços, que correrão por sua conta e risco.
- Condições de pagamento: 20 (vinte) dias corridos após fechamento mensal e conferência dos documentos fiscais, os quais deverão ser enviados para o e-mail: nf@saeg.net.br. O prazo estabelecido será contado a partir da data em que foi efetivamente integralizada a sua entrega.
- Declaramos que esta proposta, nos termos do Edital, é firme e concreta, não nos cabendo desistência após a fase de habilitação.

Data:

Assinatura:

Nome:

RG: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_ :

- **Dados para elaboração de contrato:**

**Nome completo da pessoa que assinará o contrato:**

RG nº.: \_\_\_\_\_

CPF nº.: \_\_\_\_\_

Cargo que a pessoa ocupa na  
empresa: \_\_\_\_\_

Telefone:

E-mail:

**Nome completo da testemunha que assinará o contrato:**

CPF nº.: \_\_\_\_\_

Obs.: em caso de representação por procurador, juntar o instrumento de mandato específico para assinatura do contrato.

**A. Contatos para envio das Notas de Autorização de Fornecimento**

Nome: \_\_\_\_\_

Telefone 1: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ e-mail 1: \_\_\_\_\_

Telefone 2: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ e-mail 2: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Carimbo e assinatura do responsável pelas informações)

## PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022

### ANEXO IV CREDENCIAMENTO

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº. \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) Sr. \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, através da presente credencial, constitui, para os fins de representação perante aos procedimentos do Pregão Presencial Nº. 007/2022, com amplos poderes para tomar qualquer decisão durante todas as fases deste pregão, inclusive apresentar declaração de que a proponente cumpre os requisitos de habilitação; apresentar os envelopes proposta de preços e documentos de habilitação em nome da outorgante; acordar; discordar; transigir; receber documentos pertencentes à empresa; formular verbalmente lances ou ofertas na etapa de lances, bem como fazer nova proposta nos termos da LC 123/06; desistir verbalmente de formular lances ou ofertas na etapa de lance; negociar a redução de preço; manifestar-se imediata e motivadamente sobre a intenção de interpor recurso administrativo ao final da sessão; assinar a ata da sessão, prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo pregoeiro, ou seja, praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da outorgante, inclusive com poderes de decisão, podendo, para tanto, interpor e renunciar a recursos ou impugnações, prestar esclarecimentos, receber notificações e intimações, enfim, agindo em nome e por conta própria da empresa que representa, com todas as prerrogativas de representante legal, para este fim específico, e em nome desta empresa defender seus direitos.

Através deste mesmo credenciamento, AUTORIZAMOS o(a) Sr. (a) \_\_\_\_\_, acima identificado (a), a assinar contratos e respectivos termos aditivos, relativos ao certame licitatório aqui caracterizado. *(Este parágrafo é facultativo, e visa agilizar a formalização de contrato com os adjudicatários do objeto deste certame).*

Estou (amos) ciente (s) de que responderei (emos) em Juízo, ou fora dele, se for o caso, por todos os atos que venham a ser praticados por este nosso representante legal.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO V**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO À  
HABILITAÇÃO**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº. \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de Identidade nº. \_\_\_\_\_, e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da lei, que até a presente data inexistente fato impeditivo (ou seja, de que não há declaração de inidoneidade nos termos do Art. 87, IV, da Lei Federal nº. 8.666/93 e alterações), nos três níveis de governo, para sua habilitação no Pregão Nº. 007/2022, ora sendo realizado pela Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá – SAEG, comprometendo-se a comunicar a eventual ocorrência desses fatos durante o processamento deste certame e vigência da avença dele decorrente. Da mesma forma, **DECLARA** que não se enquadra em nenhuma das hipóteses previstas no subitem 3.2 do respectivo instrumento convocatório.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO VI.1**

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº. \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, inscrita no, por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade nº. \_\_\_\_\_ e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da lei, para fins de participação no Pregão Nº. 007/2022, que preenche os requisitos de habilitação previstos no item próprio do respectivo edital, ou seja, todos os subitens do item 6.1 do instrumento convocatório.

Para que produza os efeitos legais, firmamos a presente declaração.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO VI.2**

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº. \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_, estado \_\_\_\_\_, por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de Identidade nº. \_\_\_\_\_ e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da lei, para fins de participação no **Pregão Presencial Nº. 007/2022**, que preenche os requisitos de habilitação previstos no item próprio do respectivo edital, ou seja, todos os subitens do item 6.1 do instrumento convocatório, exceto no que diz respeito aos requisitos de regularidade fiscal, os quais serão provados no momento da formalização do eventual ajuste decorrente deste certame, nos termos autorizados pelos artigos 42 e 43 da Lei Complementar Federal nº. 123/06.

**DECLARA** também, sob as penas da lei, e em atendimento ao artigo 11, 'caput', do Decreto Federal nº. 6.204/07, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa OU empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº. 123/06.

Para que produza os efeitos legais, firmamos a presente declaração.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante



**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO VII**

**DECLARAÇÃO LEI FEDERAL Nº. 9.854/99**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº. \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de Identidade nº. \_\_\_\_\_ e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da lei, para fins de participação no Pregão Presencial Nº. 007/2022, e diante do disposto no inciso V, artigo 27, da Lei Federal nº. 8.666/93 e alterações acrescido pela Lei Federal nº. 9.854/99, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva:

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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO VIII**

**DECLARAÇÃO RELATIVA À LEI COMPLEMENTAR FEDERAL Nº. 123/06**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de Identidade nº. \_\_\_\_\_, e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da lei, para fins de participação no Pregão Presencial Nº. 007/2022, que pretende postergar a comprovação da regularidade fiscal para o momento da assinatura do contrato bem como ter preferência no critério de desempate quando do julgamento das propostas, nos termos da Lei Complementar Federal nº. 123/06.

**DECLARA** também, sob as penas da lei, e em atendimento ao artigo 11, 'caput', do Decreto Federal nº. 6.204/07, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa OU empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº. 123/06.

Para que produza os efeitos legais, firmamos a presente declaração.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO IX**

**DECLARAÇÃO RELATIVA AO ARTIGO 117 DA C. E.**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de Identidade nº. \_\_\_\_\_ e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da lei, para fins de participação no Pregão Nº. 007/2022, que cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho de seus empregados, em atendimento à Constituição do Estado de São Paulo, artigo 117, parágrafo único, (apenas se tiver matriz, ou filial, instaladas neste Estado de São Paulo).

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO X**

**MINUTA DO CONTRATO**

Contrato que entre si celebram a **COMPANHIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE GUARATINGUETÁ – SAEG** e a empresa \_\_\_\_\_, para **Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, manutenção e gestão de solução de atendimento web e telefônico, ativo e receptivo, através do canal 0800, contemplando os recursos materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de relacionamento do SAEG com os clientes, conforme condições e especificações constantes neste edital.**

A **Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá - SAEG**, sociedade de economia mista municipal, inscrita no CNPJ 09.134.807/0001-91 e Inscrição Estadual isento, com sede nesta cidade, na Rua Xavantes, nº. 1.880, Bairro Jardim Aeroporto, na cidade de Guaratinguetá, Estado de São Paulo, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor Presidente, o Sr. Miguel Sampaio Junior, portador da cédula de identidade nº. 6.418.727-5 e CPF nº. 740.596.378-15 e a **Empresa** \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_-\_\_\_ e Inscrição Estadual \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, nº. \_\_\_\_\_, Cep \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, representada na forma de seu contrato social pelo Sr(a). \_\_\_\_\_, cargo, portador da cédula de identidade nº. \_\_\_\_\_ – SSP/SP e CPF nº. \_\_\_\_\_, na qualidade de vencedora do PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022, cujo inteiro teor a CONTRATADA declara expressamente, nesta avença, conhecer e aceitar, e ao qual se vinculam as partes, firmam o presente contrato nos termos da Lei Federal nº. 10.520/02 e seus atos regulamentadores, do Decreto

Municipal nº. 6.135/2003, da Lei Federal nº. 13.303/16, da Lei Complementar Federal nº. 123/06, em suas redações atuais, no que couber pela lei 8.666/1993 e, subsidiariamente pelo Código Civil Brasileiro, com as seguintes cláusulas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

- 1.1 - Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, manutenção e gestão de solução de atendimento web e telefônico, ativo e receptivo, através do canal 0800, contemplando os recursos materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de relacionamento do SAEG com os clientes, conforme condições e especificações constantes neste edital.
- 1.2 - Consideram-se integrantes do presente contrato, como se nele estivessem transcritos, os documentos a seguir relacionados, os quais, nesse ato, as partes declaram conhecer e aceitar: o instrumento convocatório do certame licitatório acima indicado e seus anexos, a respectiva proposta, elaborada e apresentada pela CONTRATADA, datada de \_\_\_/\_\_\_/2022; e os novos preços definidos por lances e eventuais negociações conforme consignados na ata que registrou aqueles lances e negociações.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DO FORNECIMENTO E DA VIGÊNCIA**

- 2.1 - Prestação de Serviços mensais.
- 2.2 - Este contrato vigorará pelo prazo de **12 (doze) meses**, contados da data de envio da autorização para início dos serviços, até sua aceitação e respectivo pagamento, podendo ser prorrogado, persistindo, no entanto, as obrigações, especialmente as decorrentes da garantia do referido objeto contratual.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA**

3.1 - A entrega do objeto deste edital deverá estar em conformidade com as Especificações Técnicas constantes no Anexo I – Termo de Referência.

A proposta que deixar de atender a qualquer uma das características mínimas solicitadas, ou a fizer de forma parcial ou incorreta será desclassificada tecnicamente.

3.2 - A **CONTRATADA** deverá obedecer rigorosamente às especificações técnicas e exigências do precedente instrumento convocatório, obrigando-se a trocar, às suas expensas e no prazo ajustado, os bens que vierem a ser recusados pela **CONTRATANTE**, hipótese em que não ocorrerá pagamento enquanto não for satisfeito o objeto desta avença.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR, DOS RECURSOS E DO PAGAMENTO**

4.1- O valor total do presente contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), o qual correrá a conta do código contábil:

33.90.39.00.00 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA – (2001) **Diretoria Comercial.**

Que atenderão às despesas inerentes a este contrato.

4.2 - Havendo divergência ou erro na emissão do documento fiscal, fica interrompido o prazo para pagamento, sendo iniciada nova contagem somente após a regularização dessa documentação.

4.3 - Depois de transcorrido o prazo para pagamento, definido em **20 (vinte)** dias corridos após fechamento mensal e conferência da nota fiscal eletrônica, a qual deverá ser enviada para o e-mail [nf@saeg.net.br](mailto:nf@saeg.net.br), esta será efetivada pela Tesouraria da **CONTRATANTE**, através de depósito em conta bancária da **CONTRATADA**.

- 4.4 - Os preços contratados não sofrerão qualquer espécie de atualização, durante a vigência desta avença, salvo as decorrentes de alterações em alíquotas de tributos que venham a ocorrer após a apresentação da proposta comercial, pela **CONTRATADA**, e em nenhuma hipótese será concedida atualização de preços sobre parcelas em atraso.

#### **CLÁUSULA QUINTA - REAJUSTE**

- 5.1- O reajuste será calculado em conformidade com a legislação vigente, e de acordo com o índice acumulado do IPCA em 12 meses.
- 5.2- A atualização dos preços será processada a cada período completo de 12 (doze) meses.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 6.1 - Prestar os serviços objeto desse contrato nas condições previstas no instrumento convocatório e na respectiva proposta, seus anexos e valores definidos por lance e negociação.
- 6.2 - Ficar responsável pelas operações e despesas de transporte e seguro de transporte, bem como pelas despesas de locomoção, hospedagem e alimentação de seus prepostos, se e quando necessárias.
- 6.3 - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no respectivo procedimento licitatório.
- 6.4 - Responsabilizar-se por todos os custos e despesas, encargos e incidências, diretos ou indiretos, inclusive IPI ou ICMS, se houver incidência, não importando a natureza que recaia sobre a prestação do serviço, objeto da presente licitação.

- 6.5** - Responder pelos danos de qualquer natureza, que venham a sofrer seus empregados, terceiros, ou a **CONTRATANTE**, em razão de acidentes ou de ação, ou omissão, dolosa ou culposa, de prepostos da **CONTRATADA** ou de quem em seu nome agir, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e acompanhamento efetuados pela **CONTRATANTE**.
- 6.6** - Fazer prova da regularidade para com o INSS - Instituto Nacional do Seguro Social, mediante a apresentação de CND - Certidão Negativa de Débito, bem como perante o FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, através da apresentação de CRF - Certificado de Regularidade do FGTS. Ambas as certidões, em vigor na data da emissão da Nota Fiscal, deverão ser juntadas a cada Nota Fiscal emitida e apresentada à **CONTRATANTE**.
- 6.7**- O Fornecedor de Serviços compromete-se a comunicar a Contratante a ocorrência de qualquer violação de segurança que tenha consequências diretas ou indiretas no Tratamento, bem como qualquer reclamação que possa ser endereçada a ele por qualquer indivíduo interessado no Tratamento realizado sob o Contrato. Essa comunicação deve ser feita o mais rápido possível e, no máximo, 48 horas após a descoberta da violação de segurança ou após o recebimento de uma reclamação.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO E DAS SANÇÕES**

- 7.1** - Constituem motivo para rescisão do contrato:
- I. O descumprimento de obrigações contratuais;
  - II. A alteração da pessoa do contratado, mediante:
    - a) Subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da SAEG, observado o presente RI;



- b) A fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da SAEG.
- III. O desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;
- IV. O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- V. A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- VI. A decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;
- VII. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada, desde que prejudique a execução do contrato;
- VIII. Razões de interesse da SAEG, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- IX. O atraso nos pagamentos devidos pela SAEG decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- X. A não liberação, por parte da SAEG, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- XI. A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- XII. A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- XIII. O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a

menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

- XIV. O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- XV. Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

7.2 - A **CONTRATADA** se sujeita às sanções previstas nos artigos 83 da Lei Federal nº. 13.303/16, nos termos previstos no instrumento editalício, bem como às penalidades previstas na Lei Federal nº. 10.520/02, estas em ordem de prioridade sobre aquelas.

7.3 - A aplicação de uma das sanções não implica na exclusão de outras previstas na legislação vigente.

7.4 – As multas previstas não têm caráter compensatório, porém moratório, e conseqüentemente o pagamento delas não exige a **CONTRATADA** da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha a acarretar à **CONTRATANTE**.

7.5 - As multas, calculadas como acima, poderão ser deduzidas, até seu valor total, de quaisquer pagamentos devidos à **CONTRATADA**, mesmo que referentes a outras avenças, ou deduzidas de eventual garantia de contrato.

### **CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES, E DAS TOLERÂNCIAS**

8.1 - Os direitos e as responsabilidades das partes são os que decorrem das cláusulas desta avença e do regime de direito público a que a mesma está submetida, na forma da legislação de regência.

8.2 - Se uma das partes, em benefício da outra, ainda que por omissão, permitir a inobservância, no todo ou em parte, de cláusulas e condições do presente contrato, seus anexos e termos aditivos, tal fato não poderá liberar, desonerar, alterar ou prejudicar essas cláusulas e condições, as quais permanecerão inalteradas, como se nenhuma tolerância houvesse ocorrido.

8.3- As Partes comprometem-se a coletar e processar quaisquer dados pessoais de acordo com todas as legislações aplicáveis ao processamento desses dados e, em particular, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. De acordo com esta lei, o Contratante e Contratado são responsáveis pelo tratamento realizado de acordo com o Contrato.

### **CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA**

9.1 - No ato da assinatura do contrato, a **CONTRATADA** apresentará a prestação de garantia no montante de 5% (cinco por cento) do valor da contratação,

podendo optar por uma das modalidades previstas no art. 70, § 1º, da Lei nº. 13.303/2016, quais sejam:

- a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) Seguro garantia;
- c) Fiança bancária.

OBS.: Quando se tratar de caução em dinheiro, a importância deverá ser depositada na CAIXA ECONOMICA FEDERAL – agência nº 0306, conta corrente nº. XXXXXXXXXXXX em nome da Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá – SAEG.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA NOMEAÇÃO**

10.1 - Fica designado o funcionário do Setor de T.I. **Douglas Henrique Takezawa Paiva**, para acompanhar, fiscalizar e controlar a execução do contrato, responsabilizando-se pelo recebimento e conferência dos produtos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO FORO**

11.1 - As partes elegem o foro da **CONTRATANTE**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para toda e qualquer ação oriunda do presente contrato e que não possa ser resolvida de comum acordo entre as mesmas.

E, por assim estarem justas e contratadas as partes, mutuamente obrigadas, assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

Guaratinguetá, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

Sr. \_\_\_\_\_

**Diretor Presidente**  
**CPF nº.**

**Empresa**  
**CNPJ** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**  
**Sr.** \_\_\_\_\_  
**CPF nº.** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**TESTEMUNHAS:** Nome:  
CPF nº.  
**CONTRATANTE**

Nome:  
CPF nº.  
**CONTRATADA**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**

**ANEXO XI**

**COMPROMISSO RELATIVO AO SUBITEM 5.7 DO EDITAL**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº. \_\_\_\_\_, sediada na Rua (Av., Al., etc.) \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, , por seu Diretor (Sócio Gerente, Proprietário) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de Identidade nº. \_\_\_\_\_, e CPF/MF nº. \_\_\_\_\_, **ASSUME O COMPROMISSO**, formal, pelo presente documento, sob as penas da lei, para fins de participação no **Pregão Presencial nº. 007/2022**, de que, uma vez sagrando-se adjudicatária do certame, assinará, juntamente com a SAEG e concomitante com a assinatura da avença que decorrerá do presente certame, **Termo de Ciência e Notificação**, conforme Instruções 02/2008 do E. Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, consoante minuta ora apresentada, na forma de Anexo XIV.

Para que produza os efeitos legais, firmamos a presente declaração.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

nome e identidade do declarante

**PREGÃO PRESENCIAL Nº. 007/2022**  
**ANEXO XII**  
**TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO**

**MUNICÍPIO:** GUARATINGUETÁ

**ÓRGÃO OU ENTIDADE:** Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá

**CONTRATO:** Pregão Presencial Nº. 007/2022

**OBJETO:** Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, manutenção e gestão de solução de atendimento web e telefônico, ativo e receptivo, através do canal 0800, contemplando os recursos materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de relacionamento do SAEG com os clientes, conforme condições e especificações constantes neste edital

**CONTRATANTE:** Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá – SAEG

**ADVOGADO:** Dr. Farid Miguel Safatle Filho

**CONTRATADA:**

Na qualidade de **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por **CIENTES** e **NOTIFICADOS** para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e formas legais e regimentais, exercer o direito da

defesa, interpor recursos e o mais que couber. Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomadas, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº. 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Guaratinguetá, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

**Sr. \_\_\_\_\_**  
**Diretor Presidente**  
**CPF nº.**

**Empresa**  
**CONTRATADA**  
**Sr.**  
**(cargo)**  
**CPF nº.**



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 013/2022**

**ANEXO XIII**

**DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP**

**(Não preencher)**

**CONTRATANTE:**

**CNPJ Nº:**

**CONTRATADA:**

**CNPJ Nº:**

**CONTRATO Nº (DE ORIGEM):**

**DATA DA ASSINATURA:**

**VIGÊNCIA:**

**OBJETO:**

**VALOR (R\$):**

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

**LOCAL e DATA:**

**RESPONSÁVEL: (nome, cargo, e-mail e assinatura)**