

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90061/2024

CONTRATANTE: CETESB – COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

ÓRGÃO: 95551 **UASG:** 263101

PROCESSO LICITATÓRIO CETESB: 38/2024/308

PROCESSO E-AMBIENTE: CETESB.066155/2024-16

MODALIDADE DA LICITAÇÃO: PREGÃO ELETRÔNICO

TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO

MODO DE DISPUTA: ABERTO

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM

NÃO

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 14/11/2024 - 09:00h.

A CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, situada na Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 – Bairro: Alto de Pinheiros – São Paulo/SP, torna público que realizará licitação em conformidade com a Lei Federal nº 13.303/2016, seu Regulamento Interno de Licitações e subsidiariamente com a Lei Federal nº 14.133/2021 na utilização da modalidade PREGÃO na forma ELETRÔNICA, previsto no seu Artigo 28, Inciso I e demais legislação aplicáveis.

1 OBJETO

1.1 A presente licitação tem por objeto a contratação de prestação de serviços de Call Center, para a CETESB, para atendimento do PABX da Sede da CETESB/SEMIL, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência, que integra esse Edital como Anexo I.

1.2 O valor estimado da presente contratação é sigiloso em conformidade com o artigo 34 da Lei Federal 13.303/2016, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.

2 FORMA DE ENTREGA DA PROPOSTA

2.1 As propostas deverão obedecer às especificações deste Edital e seus anexos e deverão ser encaminhadas, por meio eletrônico.

2.2 A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço

eletrônico www.gov.br/compras no dia e hora mencionados no preâmbulo e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela Autoridade Competente.

3 PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), em atividade econômica compatível com o seu objeto.

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

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

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

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

3.5 Não será admitida a participação, neste certame licitatório, de pessoas físicas ou jurídicas:

3.5.1 Que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta;

3.5.2 Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal;

3.5.3 Que possuam vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a Autoridade Competente, o Pregoeiro, o Subscritor do edital ou algum dos membros da respectiva equipe de apoio;

3.5.4 Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativamente ou judicialmente;

3.5.5 Que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

3.5.6 Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações

promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529/2011;

3.5.7 Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605/1998;

3.5.8 Que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;

3.5.9 Que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527/2011 e do artigo 74, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 58.052/2012;

3.6 Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante, em cada pregão eletrônico.

4 PROPOSTA COMERCIAL

4.1 As propostas deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, com o preço conforme o critério de julgamento adotado neste edital até a data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública.

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

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

4.2.2 Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

4.2.3 Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

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

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

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

4.4.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.4.2 Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123 de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.5 A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.6 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inseridas no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

4.9 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

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

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

4.10 O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.

4.11 O valor final mínimo parametrizado possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1 Valor unitário e total do item;

5.1.2 Marca com modelo;

5.1.3 Fabricante; e

5.1.4 Quantidade.

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

5.3 O licitante não poderá oferecer proposta para quantitativos inferiores aos previstos em cada item.

5.4 Preços unitários e totais serão ofertados sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária.

5.5 Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados ao fornecimento do objeto da presente licitação, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

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

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

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

5.9 As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo

elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas, sob pena de não aceitação pelo Pregoeiro, dos preços ofertados.

5.10 Caso venha a ser contratada, a microempresa ou empresa de pequeno porte na situação descrita no item 5.9 deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que celebrado o contrato, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e §1º, inciso II, da Lei Complementar Federal nº 123/2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

5.11 Se a contratada não realizar espontaneamente o requerimento de que trata o item 5.10 caberá à CETESB comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que a empresa seja excluída de ofício do Simples Nacional, nos termos do artigo 29, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

5.12 O prazo de validade da proposta será de no mínimo 60 (sessenta) dias.

6 DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

Os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#), mediante o exame dos documentos a seguir relacionados:

6.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

6.1.1 Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Empresa de Responsabilidade Limitada;

6.1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;

6.1.3 Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias ou cooperativas;

6.1.4 Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

6.1.5 Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

6.1.6 Registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, em se tratando de sociedade cooperativa.

6.2 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

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

6.2.2 Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

6.2.3 Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);

6.2.4 Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);

6.2.5 Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

6.2.6 Certidão de regularidade de débitos tributários com a Fazenda Estadual;

6.2.7 Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, caso a prestação do presente serviço conste da lista anexa à Lei Complementar Federal nº 116/2003;

6.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.3.1 Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial e extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual.

6.3.2 Se a licitante for cooperativa ou sociedade não empresária, a certidão mencionada no subitem 6.3.1 deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil.

6.3.3 Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

6.4 OUTRAS COMPROVAÇÕES

6.4.1 Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do “**Anexo III.1**”, atestando que:

a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº. 42.911/1998;

- b) não se enquadra em nenhuma vedação para participar de licitação;
- c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal;
- d) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;

6.4.2 Declaração subscrita por representante legal da licitante, afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, em conformidade com o modelo constante do “**Anexo III.2**”.

6.4.3 Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal da licitante declarando seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal, em conformidade com o modelo constante do “**Anexo III.3**”.

6.4.4 Em se tratando de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, declaração subscrita por representante legal da licitante, declarando que seu estatuto foi adequado à Lei Federal nº 12.690/2012 e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, em conformidade com o modelo constante do “**Anexo III.4**”.

6.4.5 Além das declarações exigidas nos itens 6.4.3 e 6.4.4, a comprovação da condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, deverá ser realizada da seguinte forma:

6.4.5.1 Se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;

6.4.5.2 Se sociedade simples, pela apresentação da “Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte”, expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas; e

6.4.5.3 Se sociedade cooperativa, pela Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente que comprove Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

6.4.6 Declaração subscrita por representante legal da licitante à CETESB, assinada por representante legal de que a licitante atende aos preceitos legais para seu funcionamento, especialmente quanto a sua regularidade junto aos Órgãos Ambientais competentes, em conformidade com o modelo constante do “**Anexo III.5**”.

6.4.7 Declaração subscrita por representante legal da licitante à CETESB, assinada por

representante legal de que a licitante atende à Política Institucional de Transações com Partes Relacionadas da CETESB - Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, em conformidade com o modelo constante do “Anexo III.6”.

6.5 Qualificação Técnica

6.5.1 A proponente deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza, de complexidade tecnológica e operacional igual ou superior, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades, prazo contratual, datas de início e término, e local da prestação dos serviços;

6.5.1.1 O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente e a identificação do signatário. Caso não conste do(s) atestado(s) telefone para contato, a proponente deverá apresentar também documento que informe telefone ou qualquer outro meio de contato com o emitente do(s) atestado(s).

6.6 OBSERVAÇÕES

6.6.1 A CETESB considerará como prazo de validade das Certidões 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados da data da emissão dela, salvo se outro já estiver expresso no próprio documento.

6.6.2 Se a licitante for isenta de recolher quaisquer dos tributos mencionados no Edital, deverá apresentar certidão emitida pelo órgão competente informando da isenção.

6.6.3 Para habilitação de microempresas ou empresas de pequeno porte, não será exigida comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mas será obrigatória a apresentação dos documentos relacionados no item **REGULARIDADE FISCAL**, ainda que os mesmos veiculem restrições impeditivas à referida comprovação.

6.6.4 A prova relativa à regularidade fiscal e trabalhista deverá ser feita mediante a apresentação das Certidões Negativas mencionadas nos itens 6.2.3 a 6.2.7 ou Certidão Positiva com efeito de negativa ou, ainda, certidão positiva cujos débitos estejam judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa por decisão judicial, devendo esta situação ser comprovada por certidão de objeto e pé da respectiva ação judicial.

6.6.5 Constitui ainda condição para realização da contratação, a inexistência de registros em nome da Licitante no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL”, o qual será consultado por ocasião da realização da Habilitação.

6.6.6 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF, exceto a exigência contida no item 6.6.5.

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

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

7.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

7.5 O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

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

7.7 Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço ou inferiores ao do último valor apresentado pela própria licitante, observada em ambos os casos as reduções mínimas, constantes na tabela abaixo, aplicáveis, inclusive, em relação ao primeiro formulado.

ITEM	REDUÇÃO MÍNIMA (R\$)
01	500,00

7.8 O valor de redução mínima acima incidirá sobre o **valor mensal total**.

7.9 O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecuível.

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

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

7.11.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

- 7.11.2** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.11.3** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 7.11.4** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 7.11.5** Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 7.12** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.13** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.14** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.15** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.16** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.17** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria às microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).
- 7.17.1** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.17.2** A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.17.3 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.17.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

7.18.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

7.18.1.1 Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

7.18.1.2 Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atestado de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

7.18.1.3 Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

7.18.1.4 Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

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

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

7.19.2 Empresas brasileiras;

7.19.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

7.19.5 Caso persista o empate após obedecido o disposto no caput e no § 1º do art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, o desempate ocorrerá por sorteio, a ser realizado na Sede da CETESB, em data e horário que serão divulgados por meio de mensagem no sistema, sendo facultada a presença a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.20 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado.

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

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

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

7.20.4 O pregoeiro, se necessário, solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie o anexo de planilha de proposta, “**Anexo II**” do Edital, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, sendo facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.20.4.1 O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar à(s) licitante(s) a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.

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

8 PROCEDIMENTO E JULGAMENTO

8.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1 SICAF - Sistema de Cadastro de Fornecedores

8.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

8.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

8.1.4 e-
Sanções https://www.bec.sp.gov.br/sancoes_ui.aspx/consultaadministrativaforneecedor.aspx

8.1.5 Apenados TCE-SP: <https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>

8.1.6 Improbidade Administrativa e Inelegibilidade -
https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php

8.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

8.3 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

8.3.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

8.3.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

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

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

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

8.6 Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.6.1 Contiver vícios insanáveis;

8.6.2 Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

8.6.3 Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.6.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.6.5 Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

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

8.7.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

8.7.2 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

8.7.3 Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

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

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

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

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

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

8.11 Caso seja exigido no Termo de Referência "**Anexo I**", apresentação de amostra(s), o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la(s), conforme disciplinado no mesmo Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

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

9 HABILITAÇÃO

9.1 Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação, observando as seguintes diretrizes:

9.1.1 Verificação dos dados e informações do autor da oferta aceita, constantes do SICAF e

extraídos dos documentos indicados no item 6 deste Edital;

9.1.2 Caso os dados e informações constantes no SICAF não atendam aos requisitos estabelecidos no item 6 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações. Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos os documentos obtidos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada;

9.1.3 A licitante poderá suprir eventuais omissões ou sanear falhas relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos neste Edital mediante a apresentação de documentos, preferencialmente no campo próprio do Sistema ComprasGov ou por correio eletrônico a ser fornecido pelo Pregoeiro no chat do sistema, desde que os envie no curso da própria sessão pública e antes de ser proferida a decisão sobre a habilitação;

9.1.4 A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação a que se refere ao subitem 9.1.2, ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere ao subitem 9.1.3, ambas deste subitem 9.1, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nos subitens 9.1.2 e 9.1.3, a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada;

9.1.5 Os originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas dos documentos, ou ainda, declaração de autenticidade por advogado, enviados na forma constante do subitem 9.1.3 deverão ser apresentados no endereço indicado no preâmbulo deste Edital, em até 02 (dois) dias úteis após o encerramento da sessão pública, sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e aplicação das penalidades cabíveis;

9.1.5.1 Os documentos poderão ser apresentados mediante publicação em órgão da imprensa oficial, ou por cópia simples, desde que acompanhados dos originais para que sejam autenticados por servidor da administração; ou

9.1.5.2 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

9.1.6 A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista de microempresas ou empresas de pequeno porte será exigida apenas para efeito de celebração do contrato. Não obstante, a apresentação de todas as certidões e documentos exigidos para a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será obrigatória na fase de habilitação, ainda que apresentem alguma restrição ou impedimento.

9.1.6.1 A prerrogativa tratada no subitem 9.1.6 abrange apenas a regularidade fiscal e trabalhista do licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte,

não abrangendo os demais requisitos de habilitação exigidos neste Edital, os quais deverão ser comprovados durante o certame licitatório e na forma prescrita neste subitem 9.1.

9.1.7 Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

9.1.8 Havendo necessidade de maior prazo para analisar os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat eletrônico a nova data e horário para sua continuidade.

9.1.9 Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. O Pregoeiro deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por meio eletrônico.

9.2 A licitante habilitada nas condições do subitem 9.1.6 deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

9.3 Ocorrendo a habilitação na forma indicada no subitem 9.1.6, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observados os prazos previstos no subitem 9.2 para que a licitante vencedora possa comprovar a regularidade fiscal e trabalhista.

9.4 Por ocasião da retomada da sessão, o Pregoeiro decidirá motivadamente sobre a comprovação ou não da regularidade fiscal e trabalhista de que trata o subitem 9.2, ou sobre a prorrogação de prazo para a mesma comprovação.

9.5 No caso de exame da oferta subsequente, se a oferta anterior não for aceitável, por desatender às exigências para a habilitação, ou não sendo saneada a irregularidade fiscal e trabalhista, nos moldes dos subitens 9.2 a 9.4, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação após a etapa de lances, examinará a oferta subsequente da licitante com o menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

10 DOS RECURSOS

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

10.2 Quando o recurso apresentado para impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação, ou ainda, inabilitação do licitante, a intenção de recorrer deverá ser manifestada

imediatamente, sob pena de preclusão (o prazo concedido para a manifestação não será inferior a 10 (dez) minutos).

10.3 Os recursos deverão ser encaminhados apenas em campo próprio do sistema. Recursos inseridos apenas no chat, ou por e-mail, serão desconsiderados.

10.4 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

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

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

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

10.8 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

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

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

10.11 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados que será liberado eletronicamente mediante solicitação de acesso.

11 DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que:

11.1.1 Com dolo ou culpa, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

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

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

11.1.2.2 Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.3 Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

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

11.1.2.6 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.2.7 Fraudar a licitação;

11.1.3 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.3.1 Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.3.2 Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.3.3 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; e

11.1.3.4 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846 de 2013.

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

11.2.1 Advertência;

11.2.2 Multa;

11.2.3 Impedimento de licitar e contratar; e

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

11.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2 As peculiaridades do caso concreto;

11.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

11.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado. A CETESB poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente lhe forem aplicadas.

11.4.1 Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.2.5, a multa será de 10% do valor do contrato licitado.

11.4.2 Para as infrações previstas nos itens 11.1.2.6, 11.1.2.7, 11.1.3, 11.1.3.3 e 11.1.3.4, a multa será de 20% do valor do contrato licitado.

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

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

11.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.2.5 quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.2.6, 11.1.2.7, 11.1.3, 11.1.3.3, e 11.1.3.4, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.2.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133 de 2021.

11.9 A recusa injustificada em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

11.10 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo

de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

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

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

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

12 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

12.3 A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail: comprasgov_cetesb@sp.gov.br.

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

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

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

13 CONTRATAÇÕES

13.1 Os contratos serão formalizados pela Divisão de Suprimentos de CETESB, por meio do instrumento contratual denominado Contrato, conforme modelo constante do “Anexo IV” do Edital.

14. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

14.1 Garantia. Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia no percentual de 5% (cinco por cento), incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, em conformidade com o disposto no artigo 70 da Lei Federal nº 13.303/2016, devendo ser repostada ou complementada/readequada, conforme o caso, a cada período que ultrapasse os 12 (doze) meses.

14.1.1 A não prestação da garantia de execução equivale à recusa injustificada para a assinatura do contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando a licitante vencedora às sanções previstas neste Edital e demais normas pertinentes.

14.2 Modalidades. A licitante vencedora poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

14.2.1 Dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor da Unidade Compradora no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

14.2.2 Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

14.2.3 Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 14.3 do Edital. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a licitante vencedora poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no item 14.3 do Edital.

14.3 Cobertura. A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

14.3.1 Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

14.3.2 Prejuízos diretos causados à Unidade Compradora decorrentes de culpa ou dolo da contratada durante a execução do objeto do contrato;

14.3.3 Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela Unidade Compradora à contratada; e

14.3.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela contratada, quando couber.

14.4 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

14.4.1 Caso fortuito ou força maior;

14.4.2 Descumprimento das obrigações pela contratada decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à Unidade Compradora;

14.4.3 Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.

14.5 Validade da garantia. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela Unidade Compradora após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia;

14.6 Complementação/Readequação. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser complementada/readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a contratada deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pela Unidade Compradora para fazê-lo.

14.7 Extinção. Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela Unidade Compradora para que a contratada realize o levantamento do depósito em dinheiro.

15 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

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

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

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

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

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

15.9.1 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://licitacoes.cetesb.sp.gov.br/Licitacoes/BuscarEditais>.

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

- Anexo I** Termo de Referência;
- Anexo II** Planilha de Quantidades e Preços;
- Anexo III** Modelos das Declarações;
- Anexo IV** Minuta do Instrumento Contratual;
- Anexo V** Avaliação da Qualidade dos Serviços.

São Paulo, 29 de outubro de 2024 .

Documento
Assinado
Digitalmente

Celso Massari
Gerente do Departamento de Suprimentos
e Serviços Administrativos

“ANEXO I”

TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – CALL CENTER

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Este documento objetiva a contratação de prestação de serviços de Call Center para a CETESB e atendimento do PABX da Sede da CETESB/SEMIL. O escopo inclui o planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação desses serviços. Abrange também o controle e monitoramento da qualidade do atendimento. Serão fornecidos pela CONTRATADA os profissionais, instalações físicas, infraestrutura de rede (incluindo estação de trabalho/microcomputadores e rede local), mobiliário, material de expediente, equipamentos necessários à execução dos serviços, além de manutenção e suporte, tudo conforme os requisitos e diretrizes especificados neste documento e destinados ao atendimento dos Clientes da CETESB.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Esta contratação deverá compreender os serviços de Atendimento Receptivo e Ativo Humano Telefônico, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços. Os atendimentos são destinados aos Clientes dos serviços da CETESB e das chamadas recebidas no PABX da Sede da CETESB, para redirecionamento aos colaboradores da CETESB e SEMIL.

2.2. A prestação do serviço de Call Center deverá estar alinhada aos objetivos estratégicos da Cetesb e em conformidade aos Acordos de Níveis de Serviço - SLA estabelecidos. Também deverá contar com sistemas, dentro das práticas modernas de Workflow, propiciando: o gerenciamento da força de trabalho; gerenciamento das chamadas; gravação de tela e voz e geração de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados.

2.3. Caberá a CONTRATADA prover a infraestrutura, mobiliário, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações do ambiente, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e exigências.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. A CETESB, como parte integrante da Administração do Governo do Estado de São Paulo, busca a prestação de serviços ao cidadão com a qualidade, transparência e diligência definida

pelo Governo Estadual e para tanto, necessita de ferramentas, pessoas e tecnologias adequadas para cumprir com suas demandas.

3.2. A CETESB tem a necessidade de sistemas de informação que lhe deem suporte e contribuam com os processos de inovação na empresa, sendo imprescindível entregar aos cidadãos, serviços, tecnologias, ferramentas e qualidade de serviços conforme suas expectativas e em alinhamento com as melhores práticas já existentes no mercado.

3.3. Padronização na coleta e armazenamento de informações durante as sessões de atendimento ao cidadão, visando adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709, de 2018) que regulamenta o uso, a proteção, a guarda e a transferência de dados pessoais no Brasil. A LGPD fornece garantias aos cidadãos sobre suas informações pessoais ao determinar obrigações como maior clareza na coleta do consentimento para o uso dessas informações, entre outras coisas.

3.4. Promover a transparência e participação social por meio da disponibilização de canais de comunicação acessíveis ao cidadão, independente do seu nível de conhecimento e experiência com tecnologia.

4. GLOSSÁRIO

Atendimento Receptivo e Ativo Humano Telefônico: Serviço de atendimento telefônico em que as chamadas podem ser tanto recebidas (receptivo) quanto realizadas (ativo) pelos atendentes, com o propósito de fornecer informações, solucionar dúvidas ou promover serviços.

Workflow: Conjunto de ferramentas e práticas destinadas a otimizar os processos de trabalho, através da automação da passagem de informações e tarefas entre os participantes de acordo com um conjunto de regras procedimentais.

SLA (Acordos de Níveis de Serviço): Acordo formal que define o nível de serviço esperado, incluindo a qualidade e o tempo de resposta, entre um provedor de serviço e o cliente.

CTI (Computer Telephony Integration): Tecnologia que permite a integração e coordenação entre as comunicações telefônicas e os computadores. É usada para otimizar as operações de call centers, permitindo funções como identificação de chamadas e roteamento automático.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): Lei brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais, incluindo sua coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento.

PA (Posições de Atendimento): Refere-se às estações de trabalho em um call center, onde os atendentes realizam o atendimento telefônico aos clientes.

VoIP (Voice over Internet Protocol): Tecnologia que permite a transmissão de voz e outros serviços de comunicação sobre a internet, em vez das tradicionais redes telefônicas públicas.

Telecomunicações: Refere-se à comunicação a distância por meio de tecnologias que permitem a transmissão de voz, dados, textos, sons e imagens.

CRM (Customer Relationship Management): Estratégia de gestão de relacionamento com o cliente que utiliza bases de dados e softwares para coletar, armazenar e analisar informações sobre os clientes, visando melhorar a qualidade do atendimento e aumentar a satisfação.

Multimeios: Refere-se ao uso integrado de vários meios de comunicação para melhorar a experiência de atendimento ao cliente, incluindo chatbot, voicebot, portais de cliente e sites.

Chatbot/Voicebot: Programas de computador projetados para simular conversas com usuários humanos, por meio de texto (chatbot) ou voz (voicebot), automatizando o atendimento.

5. DO PRAZO

Em consonância com o Artigo 71 da Lei Federal 13.303/16, os serviços estimados serão contratados para o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE CALL CENTER

6.1. O atendimento será prestado à comunidade interna e externa da CETESB e ao público em geral.

6.2. O serviço de atendimento consistirá na triagem das questões, dúvidas e sugestões, bem como do encaminhamento dessas segundo o perfil técnico e de responsabilidades das equipes e/ou respondentes presenciais e/ou virtuais que fazem parte do quadro permanente ou não de colaboradores da CETESB com o devido acompanhamento das soluções até sua entrega ao demandante que a originou.

6.2.1. Toda devolutiva definitiva - interação completada - deve ser realizada conforme orientações da CETESB, não sendo facultado à CONTRATADA ou seus agentes encerrar demandas que fujam às orientações previamente acertadas ou às tratativas usualmente postas em curso pela segunda instância.

6.3. O serviço de telefone ativo e receptivo será de 2ª a 6ª feira das 8:00h às 17:00h de forma ininterrupta com gravação de chamadas e administrado/vinculado ao CRM – Customer Relationship Management e do PABX da Sede das 07:00h às 19:00h.

6.3.1. A CONTRATADA disponibilizará e manterá um sistema para gravação automática de 100% das ligações, sem intervenção humana, para cada posição de atendimento utilizada, dimensionando a quantidade de canais exclusivos para atendimento à demanda. Esse sistema estará disponível pelo prazo de vigência do contrato durante o qual a CETESB ou órgãos

fiscalizadores poderão requerer acesso ao seu conteúdo. O sistema deverá possibilitar a reprodução de qualquer gravação sem prejuízo de conteúdo e/ou qualidade.

6.3.2. A CONTRATADA disponibilizará e manterá ferramenta-software tipo CRM - Customer Relationship Management – prioritariamente autoral, possibilitando a inclusão de atendimento omnichannel a qualquer momento, para a gestão estatística das interações realizados por sua equipe de atendimento, em tempo real e através de histórico consolidado e analítico. Assim como implementará o procedimento periódico de backup contendo os dados completos durante o período do contrato e esses dados serão integralmente disponibilizados para a CETESB quando da cessação ou interrupção do contrato.

6.3.3. A CONTRATADA oferecerá cursos de capacitação aos funcionários da CETESB, ou de outras empresas de direito público ou privado conveniadas ou contratadas pela CETESB, de modo a tornar o acesso e operacionalização do seu CRM amplamente difundidos entre os profissionais de interesse indicados pela CETESB.

6.3.4. A base de dados produzida a partir do registro de atendimentos não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

6.3.5. A CONTRATADA comprovará o atendimento das especificações técnicas por meio de documentação técnica oficial do fabricante e/ou demonstração das funcionalidades sempre que solicitado pela CETESB.

6.4. A CONTRATADA também se responsabilizará pelo fornecimento, tanto quanto for necessário, de todos os insumos e equipamentos eletrônicos imprescindíveis para a realização da operação, do serviço prestado objeto deste Termo de Referência, inclusive, com os seguintes hardwares:

a) A contratada deverá prover um PABX próprio para os atendentes deste Termo de Referência.

b) A contratada deverá prover a integração com o PABX existente na Sede da CETESB e em todas as agências conforme tabela abaixo. O sistema deverá ser compatível com a tecnologia VoIP e atender às necessidades de comunicação entre as diferentes unidades, garantindo integração eficiente e estável entre as chamadas realizadas e recebidas em toda a estrutura de atendimento.

LOCAL	MODELO PABX	QUANTIDADE
Sede	Alcatel-Lucent OmniPC Enterprise	01
Agências	Panasonic KX-NS500	45

c) Unidade de Resposta Audível “URA”;

d) A contratada deverá possuir um sistema no-break e gerador de energia elétrica, que mantenham, em caso de falta de energia, o pleno funcionamento de todos os atendimentos,

computadores, linhas telefônicas e demais equipamentos essenciais, garantindo que a operação não seja interrompida, durante todo período de interrupção do fornecimento de energia pela concessionária;

e) Computadores e seus periféricos: microcomputadores ou notebooks, impressoras, scanners, projetores, microfones, headset entre outros; e

f) Softwares necessários para a boa execução dos serviços, incluindo soluções que permitam visualizar documentos da suíte Office e arquivos em PDF.

6.4.1. Quanto a disponibilização de Unidade de Resposta Audível - URA - para atendimento eletrônico realizado por consultas automatizadas, bastando que o usuário impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico, deverá obedecer às seguintes especificações mínimas:

a) Disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana;

b) Possibilidade de integração com os sistemas de atendimento da CONTRATADA, para atendimento de demandas não solucionadas pelo menu eletrônico; e

c) Capacidade de geração de relatórios e gráficos com informações estatísticas de acessos de cada menu, tempo de duração das ligações. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CETESB, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

6.4.2. As opções e mensagens da URA deverão ser implantadas pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação do atendimento e toda ou qualquer alteração de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CETESB, cabendo a ela a homologação.

6.4.3. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que a CETESB considerar necessária a alteração.

6.5. Todos os equipamentos serão dimensionados e dispostos, segundo as especificidades e o número de integrantes da equipe da CONTRATADA. Esses equipamentos devem atender com presteza, autonomia, comodidade operacional, segurança de disponibilidade e garantia de funcionalidade para todas as etapas da operação que deles dependerem para sua parcial ou plena execução. Devem ser novos ou seminovos não apresentando sinais de desgaste, má conservação, falhas ou instabilidades de funcionamento ou defeitos de qualquer espécie - hardware ou software.

6.6. O processo de atendimento será constantemente refinado a partir de dados levantados na plataforma - CRM; Customer Relationship Management – de atendimento da CONTRATADA.

6.7. A CONTRATADA deverá fornecer uma solução robusta de gerenciamento de tickets que possibilite o uso pelos técnicos da CETESB para tratamento dos chamados de nível 2 e nível 3, de forma eficiente e escalável. A solução deverá atender às seguintes exigências:

- A ferramenta deve permitir a categorização dos chamados de acordo com os diferentes níveis de suporte, possibilitando a transferência de tickets do atendimento de nível 1 para os técnicos responsáveis pelos atendimentos de nível 2 e nível 3, de acordo com a complexidade do problema.
- A solução deverá ser compatível e integrável ao sistema de gestão de tickets atualmente utilizado pela CETESB, permitindo que os chamados sejam transferidos entre os sistemas de forma automática, sem perda de informações ou necessidade de retrabalho.
- A ferramenta deverá possuir uma interface amigável, de fácil uso e customizável, permitindo que os técnicos da CETESB possam gerenciar, atualizar e monitorar os tickets de forma ágil e precisa.
- O sistema deve possibilitar o rastreamento completo dos chamados, desde sua abertura até a resolução final, e fornecer relatórios detalhados sobre o andamento dos tickets, incluindo métricas de tempo de resposta, níveis de serviço (SLA), entre outros indicadores de performance.
- A solução deverá ser escalável para atender a um crescente número de chamados e usuários, além de contar com suporte técnico adequado por parte da CONTRATADA para garantir sua correta operação.

7. DOS POSTOS DE SERVIÇO

7.1. Para a execução dos serviços devem ser instalados 30 postos de serviço de atendentes exclusivos para a CETESB, 1 de supervisão e 1 de coordenação, conforme abaixo:

Quadro 1 – Descrição dos postos			
Item	Postos	Função	Especificação
1	30	Atendente Geral	Posto de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com jornada diária conforme legislação e exclusivo para a CETESB.
2	1	Supervisor	Posto de segunda a sexta-feira, exceto feriados,
3	1	Coordenador	Posto de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

a) Horário de Atendimento dos Postos: 1 (um) posto de atendente deverá iniciar as 07:00h e outro deverá ter jornada até as 19:00h, todos os demais postos deverão estar ativos na jornada das 08:00h às 17:00h;

b) As quantidades de postos de atendimento por faixas de horário, referidos na alínea anterior deste item, poderão ser alterados de acordo com a necessidade da CETESB, desde que previamente acordados com a CONTRATADA;

c) A CONTRATADA deverá alocar o número necessário de profissionais para manter os postos funcionando conforme a jornada de trabalho estabelecida, garantindo a execução destes

serviços seja por motivo de férias, licença, falta ao trabalho, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação vigente; e

d) Caberá ainda à CONTRATADA obedecer às disposições abrangidas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nas Convenções Coletivas de Trabalho de cada categoria profissional que integra o objeto deste Termo de Referência, em especial no tocante à jornada de trabalho, aos intervalos intrajornada e Inter jornada, dentre outros pertinentes, bem como às disposições legais vigentes, pertinentes à atividade profissional.

7.2. Perfil dos profissionais: a CONTRATADA deverá indicar profissionais, no quantitativo mínimo indicado neste Termo de Referência, com a qualificação e características a seguir descritas:

7.2.1. Atendente Geral

a) Ensino médio completo ou equivalente, comprovado pela apresentação de certificado de conclusão de curso;

b) Experiência mínima de 6 (seis) meses na função, comprovada em carteira de trabalho;

c) Possuir bom desenvolvimento e relacionamento com o público em geral;

d) Habilidade no atendimento ao público, com boa dicção, além de desenvoltura, clareza, formalidade e objetividade ao se expressar e transmitir ideias, passando informações sem distorções ou ruídos e sem imprimir juízo de valor ou opinião pessoal;

e) Conhecimentos básicos de informática, especialmente na utilização de softwares como pacote Office (Word e Excel), Windows, digitação e internet, bem como a utilização de mensagens eletrônicas (e-mails e WhatsApp);

f) Habilidade redacional em língua portuguesa, com correção ortográfica e gramatical, clareza, coesão e coerência nas frases;

g) Habilidade para identificar os tipos de demanda, interpretar dados e informações apontados pelo público externo ou interessados e conduzir o atendimento de forma que a demanda seja registrada adequadamente e, sendo este o caso, enviada ao destinatário correto;

h) Habilidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina, obedecendo aos procedimentos estabelecidos e conduzindo o atendimento para a finalização correta;

i) Capacidade de se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com disciplina e urbanidade, mesmo diante de situações conflituosas e adversas; e

j) Responsabilidade, formalidade e postura ética.

7.2.2. Supervisor(a)

- a) Ensino superior completo ou equivalente, comprovado pela apresentação de certificado de conclusão de curso;
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano na função, comprovada em carteira de trabalho;
- c) Possuir bom desenvolvimento e relacionamento com o público em geral;
- d) Habilidade no atendimento ao público, com boa dicção, além de desenvoltura, clareza, formalidade e objetividade ao se expressar e transmitir ideias, passando informações sem distorções ou ruídos e sem imprimir juízo de valor ou opinião pessoal;
- e) Conhecimentos avançado de informática, especialmente na utilização de softwares como pacote Office (Word e Excel), Windows, digitação e internet, bem como a utilização de mensagens eletrônicas (e-mails e WhatsApp);
- f) Habilidade redacional em língua portuguesa, com correção ortográfica e gramatical, clareza, coesão e coerência nas frases;
- g) Habilidade para identificar os tipos de demanda, interpretar dados e informações apontados pelo público externo ou interessados e conduzir o atendimento de forma que a demanda seja registrada adequadamente e, sendo este o caso, enviada ao destinatário correto;
- h) Habilidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina, obedecendo aos procedimentos estabelecidos e conduzindo o atendimento para a finalização correta;
- i) Capacidade de se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com disciplina e urbanidade, mesmo diante de situações conflituosas e adversas; e
- j) Responsabilidade, formalidade e postura ética.

7.2.3. Coordenador(a)

- a) Ensino superior completo ou equivalente, comprovado pela apresentação de certificado de conclusão de curso;
- b) Curso de especialização em Atendimento ao Cliente e Logística;
- c) Capacidade de trabalhar sobre pressão; e
- d) Habilidade e agilidade para solucionar e orientar problemas.

8. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

8.1. Os atendimentos realizados devem convergir para uma mesma área de Gestão da Jornada do Cliente, de maneira que possibilitem os seguintes aspectos:

- a) Acompanhamento contínuo das interações de cada cliente, onde haja os registros de todos os acontecimentos ao longo de sua jornada de atendimento;
- b) Padronização da linguagem a ser utilizada;
- c) Busca da melhoria contínua da execução dos atendimentos de forma a propiciar execução de atendimentos dentro de padrões de qualidade, excelência, eficiência e eficácia, com satisfação dos clientes;
- d) Todos os atendimentos, independente do canal utilizado, deverão garantir a rastreabilidade e transparência, mediante gravação dos atendimentos realizados nos diferentes tipos de demandas (como: reclamação, informação, solicitação etc), bem como a geração, obrigatória, tão logo do início do atendimento, de um número de protocolo único e sequencial, que inicia com a numeração do ano vigente, que deverá ser fornecida ao demandante; e
- e) Garantir a confidencialidade das informações dos clientes e demandantes, em conformidade ao disposto pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), e outras normatizações relativas à prestação do serviço de Call Center.

8.2. As Posições de Atendimento - PA's a serem contratadas executarão, inicialmente, o atendimento geral aos demandantes no Call Center da CETESB. Entretanto, ao longo da prestação do serviço, sob demanda, a CETESB poderá mudar esta formatação, solicitando a criação, também, de ilhas de atendimento específico / especializado, cujas condições de atendimento e quantitativos serão objeto de tratamento junto a CONTRATADA.

8.3. Para a finalidade de acompanhamento da evolução do dimensionamento de PA's, recursos físicos, humanos e tecnológicos frente ao Call Center, haverá reuniões de alinhamento, entre a CONTRATADA e a CETESB, semestralmente, pontuando-se as previsões de crescimento, ou necessidades de diminuições, baseados no histórico de demandas e na perspectiva de realização dos projetos no momento em que ocorrem.

8.4. As Posições de Atendimento - PA's executarão procedimentos e scripts previamente estabelecidos e validados junto a CONTRATADA, em conformidade às necessidades dos atendimentos aos clientes, e poderão abarcar realização de orientações técnicas, de baixa complexidade, relativas ao serviço contratado pelo cliente, no que couber. No entanto, questões mais aprofundadas que requeiram conhecimento técnico específico/complexo/perito serão encaminhadas pelos atendentes (aqui representados como responsáveis pelo **atendimento de 1º nível** executado pelo Call Center) para o **atendimento de 2º nível** (executado pela área técnica da Cetesb) a quem caberá o atendimento técnico propriamente dito, conforme procedimentos e scripts a serem estabelecidos. Para os fins deste Termo de Referência o **atendimento de 1º nível** pode também ser chamado de **atendimento Call Center qualificado** e o **atendimento de 2º nível** pode ser chamado de **atendimento técnico especializado**.

8.5. Serviços sob demanda - englobam um conjunto de serviços a serem executados, mediante solicitação da CETESB, em conformidade à sua necessidade, ao longo da prestação do serviço. Sua não execução não importará em aplicação de penalidades e/ou sanções à CETESB, por parte da CONTRATADA. Enquadram-se, neste rol os seguintes serviços:

- a) Serviço de Atendimento Multimeios: chatbot, voicebot, portal de cliente e site em ambiente restrito;
- b) Soluções envolvendo Inteligência Artificial; e
- c) Serviço de Pesquisa de Satisfação do Cliente.

8.6. Posto de Atendente: Cada atendente deve estar capacitado(a) para:

- a) Atender às chamadas telefônicas, internas ou externas, prestar informações, anotar recados ou dar o devido encaminhamento;
- b) Atender, obrigatoriamente, a todos com educação e cordialidade;
- c) Registrar os telefonemas atendidos, anotando dados pessoais e comerciais em sistema próprio para esta finalidade;
- d) Observar e relatar qualquer ocorrência estranha no local onde está alocado, a fim de que sejam tomadas as providências necessárias;
- e) Zelar pelo equipamento, comunicando à Supervisão sobre defeitos e solicitando conserto e manutenção, para assegurar o perfeito funcionamento da mesa telefônica;
- f) Fornecer informações sobre a CETESB, informações essas que não sejam de caráter restrito e/ou sigiloso;
- g) Registrar demandas por assuntos: informações, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
- h) Encaminhar demandas para as áreas responsáveis;
- i) Retorno de ligação ao cidadão, que entraram em fila de espera e não foram atendidos; e
- j) Responder demandas encaminhadas pelos canais de atendimento.

8.7. Posto de Supervisor(a): O(a) Supervisor(a) deve estar capacitado(a) para:

- a) Realizar a supervisão operacional dos atendimentos realizados nos diferentes canais, tanto receptivo quanto ativo, tendo como responsabilidade acompanhar e manter a qualidade do serviço. As principais atividades de Supervisão do Atendimento são, dentre outras inerentes à função de Supervisão:
- b) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento, estabelecidos entre os demandantes e os atendentes (receptivo), bem como entre os atendentes e os clientes e não clientes definidos pela CETESB (ativo);
- c) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Atendentes;

- d) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- e) Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas (como: WhatsApp, e-mail etc.) trocadas entre os demandantes e os Atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- f) Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- g) Realizar feedback aos Atendentes quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- h) Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados dos serviços executados, nos diferentes canais;
- i) Comunicar à fiscalização da CETESB as ocorrências de atendimento;
- j) Sugerir a inclusão de novas informações na “Base de Conhecimento” disponível no sistema de atendimento;
- k) Proibir a utilização do local do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de funcionários ou de visitantes;
- l) Manter a ordem, a disciplina, o respeito, junto a todos os profissionais que executarão os serviços, orientando e instruindo seus subordinados na forma de agir;
- m) Suprir toda e qualquer falta no posto de trabalho por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência, devendo atuar em conjunto com a CONTRATADA e comunicar à fiscalização da CETESB eventual cobertura;
- n) Repassar aos funcionários todas as orientações necessárias ao correto desempenho de suas funções; e
- o) Analisar e sugerir melhorias em chamados recorrentes observados nos atendimentos.

8.8. Serviço de Coordenação Operacional do Call Center:

Consiste em coordenar a operação do Call Center atuando na gestão dos serviços e na relação entre CETESB e CONTRATADA, bem como no acompanhamento da capacitação da equipe de tele atendimento e dos indicadores de nível de serviço acordados. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:

- a) As principais atividades de Coordenação Operacional do Call Center são, dentre outras inerentes ao Serviço de Coordenação Operacional;
- b) Responsabilizar-se pela operação do Call Center pelos resultados alcançados, reportando eventuais necessidades de correções;

- c) Interagir com o(s) gestor (es) nomeado(s) pela CETESB, responsável (is) por todos os serviços previstos neste Termo de Referência;
- d) Com base nos dados obtidos por meio de análise dos relatórios gerenciais de atendimento (quantitativos e qualitativos customizados e detalhados) com vistas a garantir um elevado nível de satisfação dos usuários, propor a CETESB soluções e alterações de métodos, procedimentos ou rotinas;
- e) Coordenar a capacitação e desenvolvimento do pessoal do teleatendimento do Call Center aos sistemas utilizados para a prestação dos serviços;
- f) Avaliar o desempenho dos atendentes e supervisores, identificando as necessidades de capacitação que possibilite ampliação da qualidade dos serviços;
- g) Atualizar, continuamente, os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia da CETESB, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis, e nos diferentes canais de atendimento;
- h) Acompanhar o nível de absenteísmo e "turnover" e minimizar os impactos;
- i) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros de atendimento;
- j) Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados e disponibilizar informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- k) Disponibilizar gravações de atendimento para análise dos serviços prestados pelo Call Center;
- l) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- m) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros de atendimento do Call Center; e
- n) Sugerir a implementação de programas e treinamento e desenvolvimento contínuo para os atendentes e supervisores.

8.9. Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento, Processos, Scripts e Rotinas:

Este serviço compreende, dentre outras atividades inerentes a Elaboração, Implantação de Roteiros Fluxos de Atendimento, Processos, Scripts e Rotinas:

- a) Levantamento e mapeamento dos procedimentos e rotinas existentes na CETESB que manterão relacionamentos operacionais com o Call Center;
- b) Revisão continuada, em conjunto com profissionais da CETESB, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à adequação dos procedimentos de atendimento, nos diferentes canais de atendimento;

c) Realização do mapeamento e modelagem de processos de atendimento específicos do Call Center compreendendo:

- Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento, nos diferentes canais de atendimento; e
- Padronização de processos de atendimento e racionalização dos fluxos de trabalho para obtenção de ganho de produtividade e eficácia organizacional do Call Center.

d) Elaboração e implantação dos roteiros que irão compor a base de conhecimento a ser utilizada pelo Call Center;

e) Monitoramento das informações para constante atualização e refinamento;

f) Acompanhamento dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados, nos diferentes canais de atendimento; e

g) Os procedimentos de atendimento, devem ser registrados por meio de fluxogramas, Procedimentos Operacionais Padrão, além de conter a descrição do diálogo do atendente com os usuários e, após homologação da CETESB, devem ser disponibilizados para consulta pelos atendentes, nos casos que couberem, com o objetivo de subsidiá-los na prestação dos serviços de atendimento.

8.10. Serviço de Atualização de Base de Conhecimento:

Consiste em propor e manter atualizada a base de conhecimento para utilização nos atendimentos realizados pelo Call Center, nos diferentes canais de atendimento, com o objetivo de garantir a padronização e a melhoria na qualidade dos atendimentos. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:

a) Todo o conteúdo da base de conhecimento de teleatendimento, bem como a documentação de uso, é de propriedade da CETESB;

b) A CETESB poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários para a adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional para a CETESB;

c) As principais atividades de atualização de base de conhecimento do Call Center são, dentre outras inerentes ao Serviço de Atualização de Base de Dados de Conhecimento:

- Estruturar, implantar e manter atualizados, continuamente, com o apoio e aprovação prévia da CETESB, todos os conteúdos da base de conhecimento,
- Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer à CETESB, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
- Analisar, continuamente, os registros de atendimentos para identificar possíveis melhorias no conteúdo da base de conhecimento.

8.11. Gestão Operacional - Serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego:

Consistem nos serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego, a ser realizado, nos canais de atendimento, e compõe, dentre outros processos inerentes ao mesmo:

- a) Analisar as curvas históricas das chamadas/demandas recebidas no Call Center, nos canais de atendimento;
- b) Analisar, avaliar e acompanhar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia do Call Center, nos diferentes canais de atendimento;
- c) Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que influenciam direta e indiretamente o volume de chamadas/demandas no decorrer do dia;
- d) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado à plataforma de comunicação;
- e) Acompanhar e verificar aderência, em tempo real, do volume de chamadas/demandas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros, de forma a propiciar uma jornada ao cliente eficiente e eficaz;
- f) Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento; e
- g) Acompanhar diariamente/semanalmente/mensalmente cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda, que proporcionarão melhor alocação das equipes, sistemas e recursos de teleatendimento.

9. DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

9.1. A contratação de Posições de Atendimento (PA's), disposto no subitem 7.1 deste Termo de Referência, inclui a prestação de serviços de especialista em base de conhecimento, supervisor e coordenador operacional.

9.2. Para fins de dimensionamento, a CONTRATADA deverá adotar o critério de Posição de Atendimento - PA, com atendimento efetivo em turno de 6 (seis) horas/dia, observado o disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Previdência.

9.3. O critério de Posição de Atendimento permitirá que a CONTRATADA possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia. Os serviços continuados serão executados com a disponibilização de um plano de ocupação de posições de atendimento, conforme segue:

- a) PA I:

PA's de Primeiro Nível, responsável pelo atendimento dos Serviços de Teletendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios, com funcionamento em turno de 6 (seis) horas de atendimento; e

b) Os demais serviços previstos neste Termo de Referência, ou seja, monitoria de atendimento e qualidade; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção do Call Center, são entendidos como elementos necessários ao adequado funcionamento das Posições de Atendimento do Tipo PA I.

9.4. Plano de Ocupação das Posições de Atendimento: para o dimensionamento inicial do Plano de Ocupação das Posições, a CONTRATADA deverá considerar um volume de ligações estimado em 37.000 chamadas mês, que deverão ser atendidas em até 1 (um) minuto, com índice de abandono de 5 (cinco) minutos e com um tempo médio de conclusão do atendimento de 8 (oito) minutos.

9.5. Ainda para efeito de dimensionamento, a CONTRATADA deverá considerar o volume de 37.000 (trinta e sete mil) ligações mês no momento inicial, com 30 (trinta) posições iniciais, ao longo do dia, sendo este número passível de revisões junto a CONTRATADA, conforme o desenvolvimento dos programas de inclusão digital da Cetesb.

9.6. A CONTRATADA, juntamente com a CETESB, fará análises de tráfego e dimensionamento do Call Center para avaliação da quantidade inicial de posições de atendimento implantada, visando sua adequação. Este ciclo poderá ser repetido em períodos de 90 (noventa dias). O plano de ocupação das posições de atendimento será acompanhado diariamente pela CETESB.

9.7. No decorrer do contrato outras PA's poderão ser demandadas pela CETESB, de acordo com a sua necessidade.

9.8. A CETESB poderá demandar novas PA's para a CONTRATADA em horários diversos. Considerando o monitoramento do tráfego e visando o atendimento eficiente e eficaz o Plano de Ocupação das PA's deverá observar distribuição em horários diversos, com jornada de 6 (seis) horas.

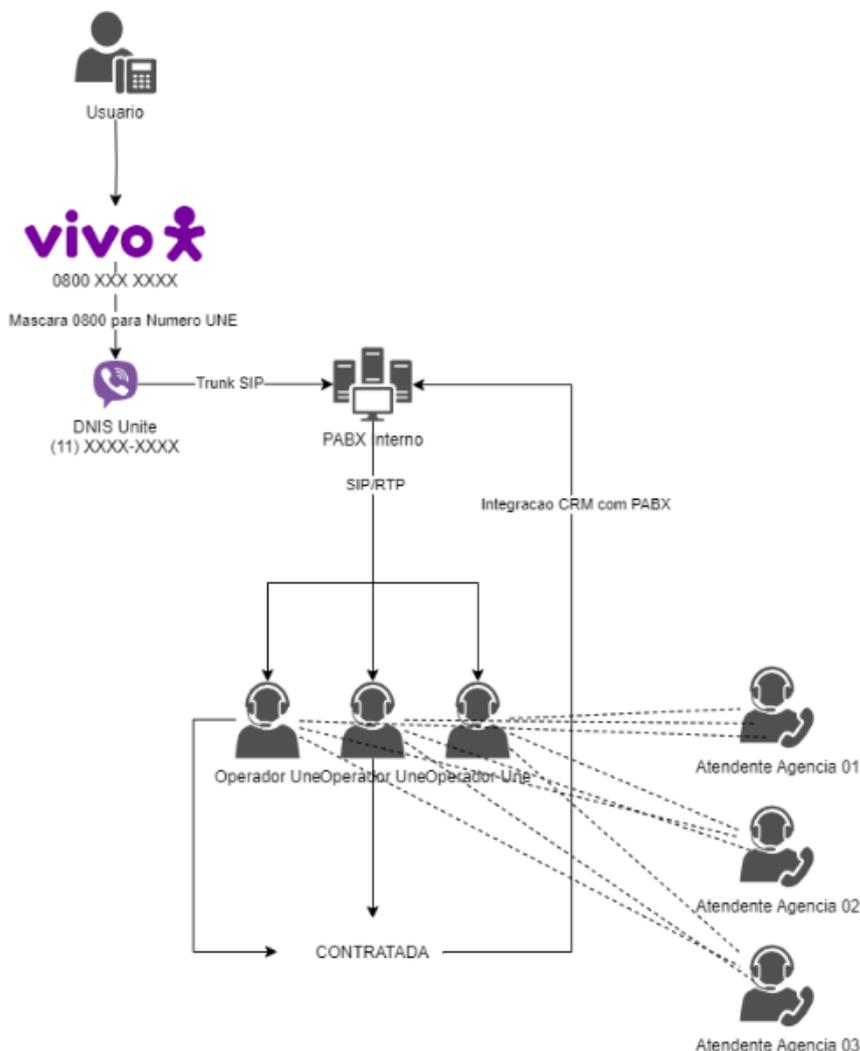
10. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DA INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

10.1. Os serviços serão realizados nas instalações da CONTRATADA.

10.2. A CONTRATADA deverá garantir rede física e lógica com sistemas de cabeamento estruturado, padrões de internet, qualidade de serviços QoS para atendimento de voz IP, sistema de suprimento de energia elétrica ininterrupto, em conformidade com o estabelecido na alínea d) do item 6.4;

10.3. O cliente CETESB realizará chamadas para o número de telefone 0800 designado ou para os números dos PABX de suas diversas unidades. A operadora VIVO procederá com o redirecionamento das chamadas do número 0800 para um DDR selecionado pela

CONTRATADA. O DDR será configurado como um tronco de recepção e permanecerá ativo dentro do sistema PABX da CONTRATADA. Tanto o sistema PABX quanto o discador serão responsáveis pela administração das chamadas recebidas na fila e pelos operadores. As operadoras prestarão o primeiro suporte para essas chamadas. Os operadores deverão registrar todas as chamadas no sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) da CONTRATADA.



10.4 Se necessário, os operadores encaminharão as chamadas para o atendimento técnico centralizado da CETESB (nível 2) ou técnico descentralizado nas áreas finalísticas (nível 3), segundo Tabela 1 – Endereço das Agências.

Tabela 1 – Endereço das Agências:

Agencia	Telefone	Endereço	CEP
Sede da CETESB	(11) 31333000	Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 – Alto de Pinheiros	05459-900
Agência Ambiental de Americana	(19) 34611550	Rua Rua Florindo Cibin, 435 - V. Medon	13465-230
Agência Ambiental de Araçatuba	(18) 36088053	Rua Ten. Alcides Teodoro dos Santos, 260 - Aviação	16055-557

Agência Ambiental de Araraquara	(16) 33322211	Av. Castro Alves, 1271 - Carmo	14800-140
Agência Ambiental de Assis	(18) 33244177	Via Chico Mendes, 75 - Quinta dos Flamboyants	19807-130
Agência Ambiental de Atibaia	(11) 44116466	Rua Castro Fafe, 295 - 1º andar - Centro	12940-440
Agência Ambiental de Avaré	(14) 37324900	Av. Governador Mario Covas, 525 - Vila Industrial	18705-851
Agência Ambiental de Barretos	(17) 33231790	Rua 30, 564 - sala 30 - Centro	14780-120
Agência Ambiental de Bauru	(14) 32032058	Av. Cruzeiro do Sul - Quadra13, nº 15 - Jd Carvalho	17030-743
Agência Ambiental de Botucatu	(14) 38821134	Rua Lourenço Carmelo, 180 - Jd. Paraíso	18610-265
Agência Ambiental de Campinas	(19) 32411744	Av. Brasil, 2340 - Jd. Chapadão	13070-178
Agência Ambiental de Capão Bonito	(15) 35423885	Rua Denise, 131 - Terras de Imbirucu	18304-700
Agência Ambiental de Cubatão	(13) 33616663	Rua Salgado Filho, 353 - Jd. Costa e Silva	11500-270
Agência Ambiental de Dracena	(18) 38223166	Rua Maracajú, 1050 - Centro	17900-000
Agência Ambiental de Embu das Artes	(11) 47048835	Rua João Paulo I, 495 - Jd. São Luiz	06816-550
Agência Ambiental de Franca	(16) 37245922	Av. Dr. Flávio Rocha, 4551- Pq dos Pinhais	14405-600
Agência Ambiental de Guarulhos	(11) 20872010	Av. Papa João XXIII, nº219 - Parque Renato Maia	07114-100
Agência Ambiental de Itapetininga	(15) 32722888	Rua General Carneiro, 196 - Centro	18200-024
Agência Ambiental de Itu	(11) 40133419	Rua Santa Rita, 1165 - Centro	13300-065
Agência Ambiental de Jaboticabal	(16) 32039400	Av. Angelo Morello, 60 - Jd. Sta. Rosa	14875-290
Agência Ambiental de Jales	(17) 36211042	Rua Nova Iorque, 1016 - Jd. Monterey	15703-326
Agência Ambiental de Jundiá	(11) 48171898	Rua João Ferrara, 555 - Jd. Pitangueiras II	13206-714
Agência Ambiental de Limeira	(19) 34516203	Rua Antonio Bastelli, 76 - Parque Tecnológico	13483-132
Agência Ambiental de Marília	(14) 34224666	Rua Santa Helena, 436 - Jd. Alvorada	17513-322
Agência Ambiental de Mogi das Cruzes	(11) 47232130	Rua Francisco Franco, 133 - Centro	08710-590
Agência Ambiental de Mogi Guaçu	(19) 38180396	Rua Hugo Pancieira, 400 - Pedregulhal	13845-190
Agência Ambiental de Osasco	(11) 37219600	Rua Anete Queiroz Lacerda, 80 - Jd. Bonfiglioli	05591-080
Agência Ambiental de Paulínia	(19) 38440466	Rua Angelo Varandas, 550 - Jd. Sta. Terezinha	13140-802
Agência Ambiental de Pinheiros	(11) 31333833	Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 - Prédio 6 - Alto de Pinheiros	05459-900
Agência Ambiental de Piracicaba	(19) 34026863	Rua Juceli Aparecida Saccaro, 393 - Residencial Bertolucci	13400-183
Agência Ambiental de Pres. Prudente	(18) 32235001	Rua João Gonçalves Foz, 1736A - Jd. das Rosas	19060-050
Agência Ambiental de Registro	(13) 21304056	Av. Wild Jose de Souza, 456 - Vila Tupy	11900-000
Agência Ambiental de Ribeirão Preto	(16) 36038727	Av. Presidente Kennedy, 1760 - Ribeirânia	14096-350
Agência Ambiental de Santana	(11) 22032700	Av. Santa Inês, 1796 - Horto Florestal	02415-002
Agência Ambiental de Santo Amaro	(11) 37212244	Rua Anete Queiroz Lacerda, 80 - Jd. Bonfiglioli	05591-080
Agência Ambiental de Santos	(13) 32277767	Rua Delfim Moreira, 56 - Embaré	11040-100
Agência Ambiental de São Carlos	(16) 33612004	Av. das Azaléias, 700 - Cidade Jardim	1356-6500
Agência Ambiental de São João da Boa Vista	(19) 36331510	Rua Marechal Deodoro, 345 - Centro	13870-223
Agência Ambiental de São José do Rio Preto	(17) 32184300	Av. Floriano André Cabrera, s/nº - Residencial Cidade Jardim - Jd. São Marcos	15081-190
Agência Ambiental de São José dos Campos	(12) 39119536	Av. Olívio Gomes, 100 - Pq. Cidade/Santana	12211-115
Agência Ambiental de São Sebastião	(12) 38622300	Rua Francisco da Cruz Maldonado, 132 - Portal da Olaria	11600-000
Agência Ambiental de Sorocaba	(15) 32222065	Rua Eptácio Pessoa, 269 - Além Ponte	18013-190
Agência Ambiental de Taubaté	(12) 36348222	Av. Itambé, 38 - Sta. Luzia	12091-200
Agência Ambiental de Votuporanga	(17) 34214004	Av. Deputado Aureo Ferreira, 1724 - Vila Paes	15500-112
Agência Ambiental do ABC I	(11) 41234555	Rua dos Vianas, 625 - Baeta Neves	09760-040
Agência Ambiental do ABC II	(11) 41234555	Rua dos Vianas, 625 - Baeta Neves	09760-040
Agência Ambiental do Tatuapé	(11) 22966711	Av. Celso Garcia, 2593- Portão 4 - Belenzinho	03063-000
Agência Ambiental de Projetos Especiais	(11) 31334047	Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 - Prédio 6 - Alto de Pinheiros	05459-900

10.5 As condições de segurança do Trabalho deverão obedecer a Norma Regulamentadora 23-NR23 e PORTARIA N.º 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007, ambas do Ministério do Trabalho e

Previdência e Normativos do Corpo de Bombeiros, bem como outras que possam a vir a ser editadas.

10.6. Do projeto arquitetônico e mobiliário:

O projeto arquitetônico, as condições estéticas, os aspectos de mobiliário e demais condições de ergonomia devem observar a Norma Regulamentadora -NR17 e seus anexos.

10.7. Do Controle de Acesso:

O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser restrito, controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. Nas instalações da CONTRATADA deverá haver um espaço dedicado à prestação dos serviços à CETESB e deverão ter controle de segurança por câmeras de vídeo, com monitoramento e gravação por até 30 (trinta) dias e acessos por biometria ou sistemas de segurança semelhantes. Além disso a CONTRATADA deverá:

a) Possuir sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos do Call Center. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo acionado por meio de toque digital ou cartão de proximidade. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança do CALL CENTER, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência; e

b) Manter CFTV digital no Call Center para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Relacionamento, exceto em ambientes privados como banheiros.

10.8. Da Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais:

Visando a continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas prediais e de serviços gerais e de conservação, sob sua exclusiva responsabilidade e expensas.

10.9. Da Acústica e Conforto Térmico:

Para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 - Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, NBR 10152 - Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 - Tratamento Acústico em Recintos Fechados. O Conforto térmico deverá ser em consonância com o artigo 176 do Decreto-Lei 5452 de 01/05/1943- CLT, ou legislação específica vigente;

10.10. Do armazenamento de dados:

A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar para a CETESB o armazenamento de dados, gravações e telas, em inteiro teor, dos atendimentos realizados, disponibilizando para a CETESB, em formatos e plataformas que possibilitem ágil acesso e rastreabilidade das informações, devendo ser encaminhado em sua totalidade ao término do contrato ou em caso se solicitações da CETESB.

10.11. Da estrutura tecnológica:

A CONTRATADA deverá implantar soluções tecnológicas compostas por um conjunto de equipamentos/componentes que devem constituir uma Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP - Voice over Internet Protocol), bem como disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento do Call Center, conforme as seguintes características mínimas obrigatórias:

- a) Disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento do Call Center, com arquitetura possibilitando o crescimento modular independente de seus componentes;
- b) Possuir capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal) e capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
- c) Possuir escalabilidade dos componentes do Call Center, em especial nos itens de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número de clientes simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios;
- d) Utilizar hardware e o softwares, da plataforma de comunicação, projetados para atendimento integrado e simultâneo, sem a ocorrência de perdas ou desconexões, conectando um mínimo de 90 (noventa) chamadas;
- e) Possuir a capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do Call Center e com todos os sistemas internos da CETESB que se façam necessários, a exemplo do Customer Relationship Management – CRM; e
- f) Possuir capacidade de upgrade considerando a inclusão de ferramentas multimeios sem impacto no atendimento.

11. DA FISCALIZAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

11.1. A existência da fiscalização por parte da CETESB de nenhum modo, diminui ou altera a responsabilidade da empresa CONTRATADA, na prestação dos serviços a serem executados.

11.2. A fiscalização da CETESB poderá exigir o afastamento de qualquer funcionário ou preposto da empresa CONTRATADA que venha causar embaraço à fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

11.3. A CONTRATADA deverá realizar o controle e o registro da hora de entrada e de saída de seus funcionários.

11.4. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização da CETESB, quando solicitado, esclarecimentos e comprovantes referentes ao pagamento de salários, às apólices de seguro contra acidentes de trabalho e à quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, dentre outros, relativas aos seus empregados alocados na prestação dos serviços do contrato.

11.5. A CONTRATADA deverá manter um sistema de gestão de segurança e de medicina do trabalho, condizente com as Normas Regulamentadoras, apresentando à fiscalização quando solicitado, tais como:

- a) De documentos relacionados aos programas, aos planos e aos sistemas de gestão vinculados ao local da atividade no tocante ao gerenciamento de riscos ocupacionais;
- b) Dos exames periódicos dos colaboradores, quando de sua renovação; e
- c) Dos certificados de treinamentos periódicos dos colaboradores, conforme normas regulamentadoras e legislação vigente.

11.6. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas na licitação.

11.7. O preposto designado pela CONTRATADA deverá comparecer mensalmente e, sempre que solicitado, em virtude de assunto urgente, na sede do CETESB para reuniões técnicas.

12. DA PREPARAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A CONTRATADA apresentará à fiscalização da CETESB, em até 10 (dez) dias da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo, os seguintes documentos e itens:

- a) Carta de preposição, contendo informações do responsável pelos serviços e assuntos de ordem contratual;
- b) Documento contendo nome, formação, registro pertinente e contato do profissional de segurança e de medicina do trabalho responsável pelas ações de segurança do trabalho, conforme as normas regulamentadoras da legislação vigente; e
- c) Rol da equipe técnica, acompanhado dos documentos relevantes e trabalhistas de cada um dos citados, inclusive os relacionados no item 7.2 deste Termo de Referência. Esta listagem deverá ser mantida atualizada e, a cada alteração, os novos documentos devem ser encaminhados, apresentando o novo colaborador.

13. DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS:

13.1. A medição contemplará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada posto de serviço efetivamente realizado e os respectivos valores apurados.

13.2. A CONTRATADA deverá realizar o controle da jornada de trabalho, assiduidade e pontualidade de seus empregados, o qual poderá ser solicitado pela fiscalização da CETESB para conferência dos valores apresentados no relatório de medição.

13.3. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os procedimentos a seguir:

a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados de cada posto às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados;

b) Havendo a não cobertura de posto, a CONTRATADA deverá proceder ao desconto no valor correspondente;

c) A métrica a ser empregada para o eventual desconto para a unidade posto/dia, na competência, considerará o valor mensal referente ao posto dividido por 20,68 (vinte inteiros e sessenta e oito centésimos) dias;

d) A métrica a ser empregada para o eventual desconto para a unidade posto/hora, na competência, considerará o valor previsto no item anterior dividido:

- por 06 (seis) horas diárias, para os postos de Atendente;
- por 08 (oito) horas diárias, para os postos de Supervisor(a) e Coordenador(a).

e) A métrica a ser empregada para o eventual desconto para a unidade posto/minuto, na competência, considerará o valor previsto no item anterior dividido por 60 (sessenta) minutos; e

f) Haverá tolerância máxima de 10 (dez) minutos de atraso para cobertura dos postos, após este período, o atraso deverá ser descontado, incluindo-se no desconto este tempo de tolerância.

13.4. A fiscalização da CETESB procederá à conferência dos quantitativos e dos valores apresentados no relatório de medição e descontará valores indevidos, equivalentes à indisponibilidade dos serviços contratados por motivos imputáveis à CONTRATADA sem prejuízo de outras sanções legais.

13.5. Após a conferência do relatório, no prazo de até 05 (cinco) dias contados do recebimento dele, a fiscalização da CETESB autorizará a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal/Fatura dos Serviços no valor aprovado, a qual deverá ser encaminhada em conjunto com as certidões e a documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista.

13.6 Em caso de ocorrência de eventos de força maior, tais como greves em transportes, abalos da natureza que resultem em inundações, incêndios, terremotos, tumultos civis, atos terroristas, ou qualquer outro evento além do controle das partes que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações estabelecidas neste contrato, as partes serão exoneradas de responsabilidade pelo período de duração desses eventos.

14. DAS OBRIGAÇÕES

14.1. A CONTRATADA obrigar-se-á a:

- a) Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Substituir, sempre que exigido pela CETESB, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;
- c) Manter os ocupantes do cargo nos horários predeterminados pela CETESB;
- d) Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à CETESB ou a terceiros;
- e) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;
- f) Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao Contrato de Trabalho e obrigações a ele inerentes;
- g) Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível;
- h) Vedar a utilização, na execução dos serviços, do ocupante do cargo que seja familiar de dirigente ou funcionário da CETESB;
- i) Apresentar à CETESB, quando do início das atividades, e sempre que houver alocação de novo empregado na execução do Contrato, relação nominal constando nome, endereço residencial e telefone dos empregados colocados à disposição desta, bem como as respectivas Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente preenchidas e assinadas, para fins de conferência;
- j) Substituir imediatamente, em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da CETESB, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;
- k) Responder por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento da obrigação constante do item anterior;
- l) Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

- m) Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CETESB;
- n) Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão-de-obra oferecida para atuar nas instalações do órgão, a critério da Administração;
- o) Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- p) Atender de imediato às solicitações da CETESB quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;
- q) Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo a Contratada relatar à CETESB toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- r) Relatar à CETESB toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- s) Fornecer mensalmente, ou sempre que solicitados pela CETESB, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, e do pagamento dos salários e benefícios dos empregados colocados à disposição da CETESB;
- t) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- u) Não repassar quaisquer custos de uniformes e equipamentos a seus empregados;
- v) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou em Contrato; e
- w) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

14.2. A CETESB obrigar-se-á a:

- a) Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência;
- b) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

- c) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- d) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- e) Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do Contrato;
- f) Zelar para que durante toda a vigência do Contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- g) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA; e
- h) Manter o número 0800 ativo com o pagamento de todas as chamadas, impostos e demais encargos pertinentes ao número utilizado junto à operadora.

Bruna Gomes Barbaro
Gerente do Setor de Relacionamento
de Clientes – AAAR

Roberto Fernandes
Gerente da Divisão de Administração
de Serviços – AAA

ANEXO II
MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

PROPOSTA - ANEXO II - PROCESSO LICITATÓRIO 38/2024/308
OBJETO: Prestação de serviços de Call Center, para a CETESB, para atendimento do PABX da Sede da CETESB/SEMIL, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência, que integra esse Edital como Anexo I.

Item	Tipo de Postos (*)	(A) Nº de Postos	Preço dos Postos (R\$)	
			(B) Unitário (mensal)	(C) = (A) x (B) Total Mensal
1	Atendente: Posto de 2ª a 6ª feira	30	0,00	0,00
2	CRM Web Mapa de oportunidades (tabulação) Call Back BI (business intelligence) Kit Home office Prefixos 4000 URA / IVR / AGV Receptivo Gravação Chamadas	30	0,00	0,00
3	Supervisor: Posto de 2ª a 6ª feira	1	0,00	0,00
4	Coordenador: Posto de 2ª a 6ª feira	1	0,00	0,00
(D) = Valor Mensal de Todos os Itens R\$				0,00
(E) = Prazo Contratual				12 Meses
(F) = (D) x (E) Total Geral para 12 Meses R\$				0,00

Validade da proposta: **60 (sessenta) dias.**

Entidade sindical: _____

(*) Para especificações detalhadas, consultar as características técnicas do item 7, constantes no Termo de Referência.

Data: _____

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Responsável Legal: _____

CPF: _____

E-mail: _____

Telefone: _____

Assinatura: _____

Observação: A redução de lances no sistema ComprasGov será sobre o "**Valor Mensal de Todos os Itens**" desta planilha.

ANEXO III”

MODELOS DE DECLARAÇÕES

“ANEXO III.1”

MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 6.4.1 DO EDITAL
(em papel timbrado da licitante)

Nome completo: _____

CPF nº: _____

DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante _____ (*razão social*) _____, interessado em participar do Processo Licitatório CETESB nº **38/2024/308**:

- a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Emprego no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;
- b) não se enquadra em nenhuma vedação para participar de licitação;
- c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal; e
- d) atende às normas de saúde e segurança do trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

“ANEXO III.2”

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME
AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 6.4.2 DO EDITAL

(em papel timbrado da licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (*razão social*) _____, interessado em participar do Processo Licitatório CETESB nº **38/2024/308**, **DECLARO**, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, tais como:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou

a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter 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; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

"ANEXO III.3"

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE
PEQUENO PORTE
(em papel timbrado da licitante)

ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM ME/EPP, NOS TERMOS DO ITEM 6.4.3 DO EDITAL.

Eu, _____, portador do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (*razão social*) _____, interessado em participar do Processo Licitatório CETESB nº **38/2024/308**, **DECLARO**, sob as penas da Lei, o seu enquadramento na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

“ANEXO III.4”

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO COOPERATIVA QUE PREENCHA AS
CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO ART. 34, DA LEI FEDERAL Nº 11.488/2007
(em papel timbrado da licitante)

ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM COOPERATIVAS, NOS TERMOS DO ITEM 6.4.4 DO EDITAL.

Eu, _____, portador do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (*razão social*) _____, interessado em participar do Processo Licitatório CETESB nº **38/2024/308**, **DECLARO**, sob as penas da Lei, que:

- a) O Estatuto Social da cooperativa encontra-se adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;
- b) A cooperativa auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a ser comprovado mediante Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente;

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

“ANEXO III.5”

MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 6.4.6 DO EDITAL

(em papel timbrado da licitante)

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (*razão social*) _____, interessado em participar do Processo Licitatório CETESB nº **38/2024/308**, **DECLARO**, sob as penas da Lei, que:

A referida empresa atende aos preceitos legais para seu funcionamento, especialmente quanto a sua regularidade junto aos órgãos ambientais competentes.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

“ANEXO III.6”

MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 6.4.7 DO EDITAL
(em papel timbrado da licitante)

DECLARAÇÃO DE PARTES RELACIONADAS

À CETESB - Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
Processo Licitatório CETESB n° **38/2024/308**

Prezados Senhores,

Eu, _____(nome completo)_____, _____(nacionalidade)_____, _____(estado civil)_____,
_____(profissão)_____, CPF n° _____, RG n° _____ do órgão
emissor _____, _____(função ou cargo)_____, na condição de representante
da empresa _____(razão social)_____, inscrita no CNPJ n° _____; em
atendimento à Política Institucional de Transações com Partes Relacionadas da CETESB -
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, em especial seu item 4.5; DECLARO, sob as
penas cabíveis, que, seja em nossa empresa, ou em outra empresa na qual tenhamos sociedade
ou que pertença ao nosso grupo empresarial, na posição de administrador (diretor ou conselheiro)
ou sócio:

() **NÃO NOS ENQUADRAMOS** como Parte Relacionada da CETESB, em nenhuma das
situações, ali definidas.

() **NOS ENQUADRAMOS** como Parte Relacionada da CETESB, na seguinte situação:

Nome	CPF	Cargo na CETESB

Qualquer modificação na informação acima, durante o período de execução do contrato, será
reapresentada à CETESB, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias a contar da alteração.

Declaro ainda ciência de que, em caso de se identificar como parte relacionada da CETESB, a
transação deverá seguir os critérios estabelecidos no item 4.1 dessa Política.

(Local, data)

(Nome e Assinatura do Declarante)

Observação: Para conhecimento e atendimento à Política de Transações com Partes
Relacionadas da CETESB acessar o link abaixo:

<https://cetesb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/Politica-de-Transacoes-com-Partes-Relacionadas.pdf>

“ANEXO IV”

MINUTA DE CONTRATO

Pelo presente instrumento particular entre as partes, de um lado **CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO**, CNPJ nº 43.776.491/0001-70, doravante denominada simplesmente “CONTRATANTE”, com sede na Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345, São Paulo - Capital, e de outro lado _____, CNPJ _____, doravante denominada simplesmente “CONTRATADA”, com sede _____, infra-assinado, pelos seus respectivos representantes legais na forma de seus Instrumentos Constitutivos, têm entre si justo e acertado o seguinte:

CLÁUSULA 1ª - OBJETO

Constitui o objeto do presente Contrato a prestação de serviços de Call Center, para a CETESB, para atendimento do PABX da Sede da CETESB/SEMIL, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência, que integra esse Edital como Anexo I.

§ 1º O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

§ 2º O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA 2ª – PREÇO E REAJUSTE

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal estimado de R\$ _____ (_____), perfazendo o total estimado de R\$ _____ (_____), conforme demonstrado na Proposta/Planilha de Quantidades e Preços – Anexo II.

§ 1º - Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

§ 2º - Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

§ 3º - Os preços a que se refere o *caput* serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

$$R = P_0 \left[\left(\frac{IPC}{IPC_0} - 1 \right) \right]$$

Onde:

- *R = parcela de reajuste;*
- *P0 = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;*
- *IPC/IPC0 = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.*

§ 4º - A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será contada a partir do mês da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência dos preços.

CLÁUSULA 3ª – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÕES

O contrato terá vigência de **12 (doze) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços.**

§ 1º - O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CETESB, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

§ 2º - A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CETESB em até **90 (noventa) dias** antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

§ 3º - Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições estabelecidas na Lei Federal nº 13.303/2016.

§ 4º - A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CETESB não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

§ 5º - Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para a CETESB e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

CLÁUSULA 4ª - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Após o término de cada período mensal, a CONTRATADA elaborará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados.

§ 1º As medições, para efeito de pagamento, após os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:

l) No primeiro dia útil subsequente ao mês em que forem prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de

serviços realizados e os respectivos valores apurados;

II) A CETESB solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura eletrônica;

III) Serão considerados somente os serviços efetivamente executados e apurados da seguinte forma:

a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, suprimidas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pela CETESB por motivos imputáveis à CONTRATADA, aplicando-se eventual desconto nas faturas mensais em função da pontuação final obtida no Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços – Anexo V.

b) Os critérios, conceitos e itens que serão objeto de avaliação mensal pela CETESB, que estão descritos no **Anexo V** do Edital.

c) No final de cada mês de apuração, a equipe da CETESB responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, o formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerado no período para o gestor do contrato na CETESB.

d) O gestor do contrato, com base no formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços – Anexo V, gerados durante cada período, irá consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado para apurar o percentual de liberação da fatura correspondente àquele mês.

e) À CONTRATADA será encaminhada uma via do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços – Anexo V pelo gestor do contrato.

f) A realização dos descontos indicados na alínea “a” não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, em razão do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato.

§ 2º Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CETESB atestará a medição mensal, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura eletrônica, que deverá ser encaminhada à CETESB até o 15º dia do mês subsequente.

§ 3º A CONTRATADA deverá emitir a correspondente nota fiscal/fatura mensalmente e apresentar na CETESB ao setor da próxima cláusula.

CLÁUSULA 5ª - CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados mensalmente pela CETESB em moeda corrente nacional, mediante a apresentação dos relatórios e os originais da nota fiscal/fatura eletrônica ao **Setor de Relacionamento de Clientes – AAAR**, em conformidade com a Cláusula 4ª deste instrumento.

§ 1º Os pagamentos serão feitos mediante crédito aberto em conta corrente em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, de acordo com as seguintes condições:

I - Em 30 (trinta) dias após a realização dos serviços.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada.

§ 2º No caso de atraso pela CETESB, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (artigo 2º, inciso III, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023, c/c o artigo 1º do Decreto estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

§ 3º Constitui ainda condição para realização da contratação, a inexistência de registros em nome da Licitante no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL”, o qual será consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

§ 4º A CETESB poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

§ 5º O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CETESB, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS” ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo

legal para o recolhimento.

d) A não apresentação dessas comprovações assegura À CETESB o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes

CLÁUSULA 6ª - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** do Edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - Zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – Designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com a CETESB;

III - Cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - Dar ciência imediata e por escrito à CETESB de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - Prestar à CETESB, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - Responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente à CETESB ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CETESB em seu acompanhamento;

VIII - Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 77 da Lei Federal nº 13.303/2016;

IX - Substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada prejudicial, inconveniente ou insatisfatório, de acordo com o Anexo I – Termo de Referência, a partir da solicitação justificada formulada pela CETESB;

X - Arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços.

XI - Apresentar, quando exigido pela CETESB, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XII - Obedecer às normas e rotinas da CETESB, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações

coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere à Cláusula 1ª deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

XIII - Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades da CETESB, respeitando suas normas de conduta;

XIV - Reexecutar os serviços sempre que solicitado pela CETESB, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XV - Guardar sigilo em relação às imagens, gravações de áudio, informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVI – Submeter à CETESB relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XVII – Se necessário, fornecer à equipe para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados às atividades, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XVIII - Prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida;

XIX - Indicar um supervisor para realizar mensalmente, em conjunto com a CETESB, o acompanhamento técnico das atividades, visando à qualidade da prestação dos serviços;

XX - Será responsável pelo fornecimento do local, materiais, equipamentos, infraestrutura e demais componentes necessários para a prestação de serviços à CETESB, em conformidade com o Anexo I, durante todo o período vigente do contrato e seus aditivos se houver;

XXI - Será a responsável pelos serviços de ativação, configuração, distribuição, gestão dos equipamentos, gestão das pessoas e demais serviços em conformidade com o Anexo I, sendo de responsabilidade da CETESB apenas a fiscalização dessas etapas;

XXII - Será responsável pela entrega e instalação dos equipamentos, bem como por todas as despesas de frete, seguro, embalagem ou outros de quaisquer naturezas, inclusive fiscais.

XXIII - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CETESB ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização da CETESB em seu acompanhamento;

XXIV - Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação;

XXV - Cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 no âmbito da execução do objeto deste Contrato e observar as instruções por escrito da CETESB no tratamento de dados pessoais;

XXVI – Se solicitado pela CETESB, comprovar a formação técnica específica em conformidade com o Anexo I, mediante apresentação do certificado de curso de formação, expedido por instituição devidamente habilitada e reconhecida;

XXVII - Disponibilizar a quantidade necessária de funcionários para garantir a operação dos serviços contratados, em conformidade com o Anexo I;

XXVIII - Efetuar a reposição dos prestadores de serviços nos postos, de imediato, em eventual ausência, em conformidade com o Anexo I;

XXIX - Comunicar à unidade da CETESB que administra o contrato toda vez que ocorrer afastamento ou qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de qualquer elemento da equipe que esteja prestando serviços. No caso de substituição ou inclusão, a CONTRATADA deverá proceder conforme item anterior. Assegurar que todo funcionário que cometer falta disciplinar não será mantido no posto de trabalho;

XXX - Instruir seus empregados quanto às necessidades de acatar as orientações da CETESB, inclusive quanto ao cumprimento das Normas da CETESB e de Segurança e Medicina do Trabalho;

XXXI - Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito;

XXXII - Manter controle de frequência/pontualidade de seus empregados sob o contrato;

XXXIII - Propiciar aos prestadores de serviços as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços;

XXXIV - Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de impostos, benefícios, encargos e outros;

XXXV – Caso estabelecido na convenção coletiva de trabalho dessa categoria, deverá fornecer obrigatoriamente, convênio médico para assistência médica e hospitalar, vale refeição e cesta básica aos seus empregados envolvidos na prestação dos serviços, nos valores e percentuais estabelecidos na convenção coletiva de trabalho;

XXXVI - Relatar à CETESB toda e qualquer irregularidade observada no ambiente de trabalho;

XXXVII - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CETESB ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização da CETESB em seu acompanhamento;

XXXVIII - Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação;

XXXIX - A CONTRATADA, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária deve proceder às anotações e registros pertinentes a todos os empregados que atuarem nos serviços, assumindo exclusivamente todas as obrigações advindas de eventuais demandas judiciais ajuizadas em qualquer juízo que versarem sobre pleitos trabalhistas e/ou previdenciários propostos por empregados ou terceiros que alegarem vínculo com a CONTRATADA;

XL - Responsabilizar-se, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CETESB, pelas obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista, acidentária, civil e criminal, em relação ao pessoal que a mesma alocar para a prestação dos serviços objeto do presente Contrato.

- a) Em caso de propositura de ação trabalhista, decorrente e relacionada com a prestação de serviços objeto deste contrato por empregado da Contratada, na qual a CETESB seja citada na condição de reclamada ou litisconsorte, em decorrência da

subsidiariedade prevista na Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho, a CETESB poderá exigir da CONTRATADA que caucione o valor da condenação em primeira instância correspondente, de forma autônoma e específica, como garantia de seu pagamento, até a liquidação e/ou encerramento da ação trabalhista respectiva.

- b) Desde que expressamente autorizado pela CONTRATADA, a CETESB poderá promover a liquidação e pagamento de condenação que lhe venha a ser imposta na situação prevista na alínea anterior, mediante a compensação do valor correspondente na fatura/nota fiscal que venha a ser apresentada pela CONTRATADA para pagamento dos serviços objeto do presente contrato, até a liquidação e satisfação total e integral do crédito respectivo.

XLI - Comparecer na CETESB, por meio de representante legal, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, sempre que convocada para avaliação e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados.

XLII – Permitir, a qualquer momento e de imediato, quantas vezes forem necessárias, que o responsável pela gestão do contrato na CETESB, juntamente com sua equipe, adentre ao ambiente de trabalho nas dependências da CONTRATADA, para avaliação da qualidade dos serviços, diligências, inspeções e demais verificações/apurações necessárias à execução dos serviços prestados desse objeto;

XLIII – Cumprir exigências legais e normativas de higiene, saúde e segurança ocupacional, em especial o que determina a CLT – Decreto-Lei nº 5.452 de 01/05/1943, demais legislações e normas pertinentes. Podendo a CETESB a qualquer momento e de imediato, quantas vezes forem necessárias, verificar no local, e/ou através da solicitação de documentos, o cumprimento dessas exigências.

XLIV - Cumprir as disposições constantes do Código de Conduta e Integridade da CETESB, disponível em: <https://cetesb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/06/Codigo-de-Conduta-Etica-e-Integridade.pdf>;

§ 1º - A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

§ 2º - Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter 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; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

§ 3º - O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CETESB, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 67.301/2022.

CLÁUSULA 7ª - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CETESB exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

§ 1º - A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte da CETESB.

§ 2º - A ausência de comunicação, por parte da CETESB, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I** do Edital.

CLÁUSULA 8ª - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (CETESB)

São obrigações da CETESB:

I - exercer a fiscalização e avaliação dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;

II - fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;

III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;

IV - expedir autorização de serviços (Ordem de Execução dos Serviços – OIS), com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de início de sua execução.

V- permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança;

VI - observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.

VIII – caso seja solicitado, analisar a documentação exigida em matéria de Higiene, Saúde e Segurança Ocupacionais em até 5 (cinco) dias, após cumpridas as exigências, será autorizada a continuidade dos Serviços.

CLÁUSULA 9ª – PENALIDADES

A inexecução total ou parcial do(s) contrato(s) ou cometimento de falhas de qualquer natureza que comprometam, em qualquer grau, o cumprimento das obrigações assumidas, garantida prévia defesa, sujeitará a contratada, sem prejuízo das sanções previstas em lei, às seguintes penalidades:

a) Advertência e/ou multa.

b) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a CETESB, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses.

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição até que seja promovida sua reabilitação perante a CETESB.

§ 1º a pena de multa será assim aplicada:

I – de 30% do valor total corrigido da avença, no caso de inexecução total do contrato;

II – de 30% (trinta por cento) do valor corrigido da avença, relativo à parte da obrigação não cumprida, no caso de inexecução parcial do contrato;

III – de 1% (um por cento) do valor corrigido da avença, no caso de atraso injustificado na execução do contrato, acrescido de:

a) 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, para atrasos de até 30 dias;

b) 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, para atrasos superiores a 30 dias, no que exceder ao prazo previsto na alínea “a” deste inciso.

§ 2º – Os percentuais de que tratam as alíneas “a” e “b”, do inciso III, deste artigo, incidirão sobre o valor total corrigido do contrato.

§ 3º – A reincidência no descumprimento do prazo de entrega ensejará a aplicação da multa em dobro.

§ 4º - O valor correspondente à multa aplicada poderá ser, a critério da CETESB, descontado dos pagamentos devidos em decorrência da execução do contrato que ensejou a sanção ou ser descontado de eventuais créditos a receber.

§ 5º – Inexistindo o desconto nos moldes previstos no § 3º, deste artigo, o correspondente valor deverá ser recolhido, através de guia apropriada, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da notificação.

§ 6º – O valor da penalidade ficará restrito a 30% (trinta por cento) do valor corrigido da avença.

§ 7º – A aplicação da penalidade de multa independe de prévia aplicação de penalidade de advertência.

§ 8º - O atraso injustificado superior a 60 (sessenta) dias corridos será considerado inexecução total, salvo razões de interesse público expostos em ato motivado da autoridade competente.

§ 9º - O não pagamento das multas no prazo e formas indicados, implicará no registro de devedor no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN e na inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado para cobrança judicial.

§ 10º - As penalidades previstas neste capítulo poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, observadas as prescrições legais pertinentes e as disposições estabelecidas nos respectivos instrumentos convocatórios.

§ 11º - Independentemente das sanções estabelecidas nos incisos I e II, do parágrafo primeiro, a CONTRATADA, em razão de sua inadimplência, arcará ainda, a título de perdas e danos, com a correspondente diferença de preços verificada em nova contratação, se nenhum dos classificados remanescentes aceitar a contratação nos termos propostos pela inadimplente.

CLÁUSULA 10 – RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste Contrato.

§ 1º - O presente Contrato será rescindido:

a) se verificada a ocorrência de quaisquer das hipóteses elencadas no artigo 55, do Regulamento de Licitações da CETESB;

b) caso não seja cumprido ou o cumprimento irregular do Código de Conduta e Integridade da CETESB.

§ 2º - A rescisão será formalizada obedecendo-se as disposições previstas em Lei.

§ 3º - A rescisão de que trata esta Cláusula acarretará as consequências estabelecidas na Lei Federal 13.303/2016.

CLÁUSULA 11 - VINCULAÇÃO AO EDITAL

O presente contrato está vinculado ao Processo Licitatório da CETESB nº **38/2024/308** e reproduz os termos e condições da proposta vencedora.

CLÁUSULA 12 - OBRIGAÇÕES DA HABILITAÇÃO

A CONTRATADA obriga-se a manter durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações por ela assumidas nas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Parágrafo único - A CETESB poderá exigir, a qualquer momento, comprovação do cumprimento dessas obrigações, sob pena de rescisão contratual.

CLÁUSULA 13 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este contrato é regido pela Lei Federal nº 13.303/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações da CETESB e subsidiariamente pela Lei Federal nº 14.133/2021 na utilização da modalidade PREGÃO na forma ELETRÔNICA, previsto no seu Artigo 28, Inciso I e demais legislação aplicáveis.

CLÁUSULA 14 – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

A garantia de execução contratual, exigida pela CETESB em decorrência da celebração do contrato, deverá obedecer às normas previstas no Edital, indicado no preâmbulo deste instrumento como o item “14. Garantia de Execução Contratual”.

CLÁUSULA 15 – SUBCONTRATAÇÃO

A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

CLÁUSULA 16 - NOVAÇÃO

A tolerância das partes não implica em novação das obrigações assumidas neste Contrato.

CLÁUSULA 17 - RECURSO ORÇAMENTÁRIO

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário de custeio, de classificação funcional programática 18542263065390000 e categoria econômica 339039 .

Parágrafo Único: No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA 18 – ANEXOS

Fazem parte deste Contrato o Anexo I – Termo de Referência, Anexo II – Planilha de Quantidades e Preços do Edital e demais anexos, naquilo que não colidirem com as cláusulas e condições deste instrumento.

CLÁUSULA 19 - FORO

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir eventuais questões relativas a este Contrato.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento, lido e achado conforme pela CONTRATADA e pela CETESB, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, _____.

CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONTRATADA

Testemunhas:

Nome, RG e CPF

Nome, RG e CPF

“ANEXO V”

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de Prestação de Serviços de Call Center.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas mensalmente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços na CETESB, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução dos contratos de Prestação de Serviços de Call Center.

3. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

a) O objetivo dos ANS (Acordo de Níveis de Serviço) é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento dos ANS, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.

b) Os descontos serão aplicados sem prejuízo das demais sanções previstas na Cláusula 9ª – Penalidades do Contrato e no Anexo I - Termo de Referência, referentes à inexecução da prestação dos serviços, no todo ou em parte.

c) Para efeito de aplicação de descontos serão atribuídos graus de severidade, conforme tabelas a seguir, podendo ser aplicados cumulativamente.

d) Quando da ocorrência de alguma infração, será aplicada a advertência e aberto o prazo para o contraditório e ampla defesa. Os descontos e sanções serão aplicados quando da incidência e reincidência da infração.

e) Os descontos ocorrerão nos pagamentos a serem efetuados, ou ainda, quando for o caso, deduzidos da garantia contratual, podendo ser cobradas administrativamente, ou ainda, judicialmente.

f) A CONTRATADA poderá justificar as faltas ou infrações, com ampla defesa no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, para justificar as faltas cometidas por força do disposto no Art.33, §1º, da IN SLTI-MPOG nº 02/2008.

g) A CETESB irá decidir pelo deferimento ou indeferimento das justificativas das faltas ou infrações no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, mantendo ou não as faltas e/ou infrações.

INDICADORES	
PROPORCIONALIDADE AO ATINGIMENTO DE METAS ESTABELECIDAS NO ANS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a higiene, organização e conservação das dependências da CONTRATADA, juntamente com o estabelecido no Anexo I - Termo de Referência.
Meta a Cumprir	100% dos serviços executados e dos materiais recebidos, adequados ao uso e à perspectiva da CETESB.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de Acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades e da execução dos serviços, conforme Anexo I - Termo de Referência, com posterior lançamento do resultado na planilha de controle.

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrência total geral no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	A partir da Ordem de Início dos Serviços (OIS), será realizada a primeira vistoria a partir do 30º (trigésimo) dia da data de emissão da OIS. Posteriormente nos demais meses da vigência contratual.
Faixa de ajuste no Pagamento	De 0 a 3 ocorrências no total geral = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura mensal. De 4 a 6 ocorrências no total geral = 97,5% da meta = recebimento de 97,5% da fatura mensal. De 7 a 9 ocorrências no total geral = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura mensal. De 10 a 12 ocorrências no total geral = 92,5% da meta = recebimento de 92,5% da fatura mensal. De 13 ocorrências em diante, no total geral = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura mensal.

AVALIAÇÃO MENSAL				
ITEM	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS - DATA: ___ / ___ / _____		
		SIM	NÃO	Nº TOTAL DE OCORRÊNCIAS
1	Atraso no crédito de salário além do 5º dia útil do mês imediatamente subsequente ao do mês de referência: Ordinário – mensal, décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais.			
2	Atraso do crédito dos benefícios, estabelecido no contrato ou na Convenção Coletiva da Categoria.			
3	Falta de de materiais, equipamentos ou acessórios que não atendam ao objeto, ou ainda, quanto á qualidade dos mesmos ou especificidade do serviço a ser prestado (Conforme Contrato ou Anexo I - Termo de Referência).			
4	Não providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausências de postos de serviço por absenteísmo.			
5	Substituir funcionário sem a anuência prévia da CETESB.			
6	Não cumprir às determinações e notificações da CETESB.			
7	Falta de cordialidade no trato com empregado da CETESB ou usuário.			
8	Recusar-se a executar ou re-executar serviço determinado pela CETESB, sem motivo justificado ou determinação formal.			
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.			



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

CETESB

10	Permitir a presença de empregado fora do padrão de vestimenta, mal apresentado e/ou sem identificação.			
11	Falta de higiene adequadamente os locais de trabalho. Falta de acondicionamento térmico adequado.			
12	Executar serviço sem a utilização dos EPI's necessários.			
13	Utilizar as dependências da CONTRATADA específica para a CETESB para outras instituições/empresas.			
14	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.			
15	Outra infração não mencionada anteriormente, porém, que esteja em desacordo com o Anexo I - Termo de Referência. Especificar: _____			
TOTAL GERAL DAS OCORRÊNCIAS				

Responsável pela avaliação da CETESB: _____

Pessoa na CONTRATADA que acompanhou a avaliação: _____

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo

CONTRATADO:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM):

OBJETO: Prestação de serviços de Call Center, para a CETESB, para atendimento do PABX da Sede da CETESB/SEMIL, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência, que integra esse Edital como Anexo I.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela CETESB e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____ .

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome:

Cargo:

CPF:

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____



RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pela CETESB:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

Pela Contratada:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CETESB:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

GESTOR DO CONTRATO NA CETESB:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS:

Acompanhamento e mensuração dos serviços executados na CETESB:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____