

LICITAÇÃO PÚBLICA Nº/2022-DESO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADES RECEPTORAS DE DEMANDA – URD, NAS LOJAS DE ATENDIMENTO DA DESO NA REGIONAL METROPOLITANA.

Índice dos Documentos

A- DOCUMENTOS PRELIMINARES

I- JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

II- ORÇAMENTOS BÁSICOS

II.1- Composição de Preço Unitário dos Serviços

II.1(a)- Composição de Preço Unitário –Referências de Cálculo

II.1(b)- Composição de Preço Unitário – Insumos/Memória de Cálculo (Pessoal)

II.1(c)- Composição de Preço Unitário – Referências de Custo (Pessoal)

II.1(d)- Composição de Preço Unitário – Insumos/Memória de Cálculo (Recursos Materiais)

II.1(e)- Composição de Preço Unitário – Referências de Custo (Recursos Materiais)

II.1(f)- Composição de Preço Unitário dos Serviços - URD

II.1(g)- PLANILHA ORÇAMENTÁRIA DA DESO

B- TERMO DE REFERÊNCIA - TDR

1. OBJETO

2. REGIME DE CONTRATAÇÃO

3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4. FONTE DE RECURSOS

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

6. CAPACIDADE TÉCNICA E OPERACIONAL

7. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8. HABILITAÇÃO JURÍDICA

9. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

10. REAJUSTE DE PREÇOS

11. ELEMENTOS DA PROPOSTA

12. ANEXOS

- ANEXO I – Modelo de Proposta de preços
- ANEXO II – Especificações Técnicas
- ANEXO III – Relação de Lojas de atendimento e Quantidades de URDs - Metropolitana
- ANEXO IV – Modelos de Planilhas Orçamentárias
- ANEXO V – Modelo de termo de Confidencialidade
- ANEXO VI - Guia de Orientações de Segurança e Saúde do Trabalho Para Empresas Contratadas
- ANEXO VII - Código de Conduta e Integridade da DESO

A- DOCUMENTOS PRELIMINARES

I- JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Objeto: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADES RECEPTORAS DE DEMANDA – URD, NAS LOJAS DE ATENDIMENTO DA DESO NA REGIONAL METROPOLITANA.**

Durante o período da pandemia do COVID-19, o atendimento ao público na forma presencial teve que ser suspenso e substituído pelos canais telemáticos (Loja Virtual – (79)4020-0195; Serviços Emergenciais: 0800 079 0195; Ouvidoria: (79)3226-1000 e www.deso-se.com.br → Ouvidoria); tendo sido criados ainda os canais via WhatsApp (temporariamente) e via aplicativo da DESO que pode ser baixado em aparelhos celulares.

O incremento dos níveis de vacinação da população e a concomitante redução de forma contínua do número de novos contaminados permitiu a reabertura dos locais de atendimento presencial e, no caso da Regional Metropolitana, a procura dos canais de acesso localizados em centros de compras e locais de trânsito intensivo de pessoas alcançou uma média mensal de aproximadamente 18.000 atendimentos, conforme **Histórico de Registros de Demandas em 2021 – Metropolitana**.

Esse desempenho foi suportado nas 5 lojas de atendimento por 30 Unidades Receptoras de Demanda – URDs, que são os canais instalados nas Lojas de Atendimento da Regional Metropolitana para o registro e o encaminhamento de demandas dos usuários relacionadas com os serviços de água e esgoto prestados pela DESO, através do Sistema Comercial da DESO.

Por esse motivo, a presente contratação visa à manutenção dessa mesma estrutura para não comprometer a continuidade da prestação dos serviços de atendimento na Regional Metropolitana.

Assim, o modelo proposto prevê a contratação de uma empresa para a prestação dos serviços de atendimento ao público através de URDs, para a execução do seguinte escopo:

- (a) O fornecimento, montagem, instalação e manutenção dos equipamentos de informática, mobiliário de escritório, eletrodomésticos e condicionadores de ar, e fornecimento de todo o material de consumo de escritório e de limpeza das Lojas de Atendimento;
- (b) a contratação de todo o pessoal necessário para a prestação dos serviços (supervisores e atendentes comerciais); e
- (c) a prestação do serviço de atendimento ao público nas Lojas de Atendimento da Regional Metropolitana da DESO.

O Contrato teria as seguintes condições principais:

- (1) Quantidade: **30 URDs**;
- (2) Locais de Prestação dos Serviços: Rua do Turista (Rua 24 h), CEAC Aracaju Shopping PARQUE, CEAC Shopping RIOMAR, CEAC Estação Rodoviária e Shopping PRÊMIO
- (3) Prazo de execução: **12 (doze) meses**;
- (4) Valor total estimado do Contrato: **R\$ 1.643.849,52**.

Aracaju, 11 de abril de 2022

Marcelo Luiz Monteiro
Gerente de Novos Negócios

DE ACORDO:

LEONARDO ARAÚJO VASCONCELOS
5.0.03.00/GATE - GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

II- ORÇAMENTOS BÁSICOS

II.1- Composição de Preço Unitário dos Serviços

II.1(a)- Composição de Preço Unitário –Referências de Cálculo

COMPOSIÇÃO DE PREÇO - Referências de Cálculo																
EQUIPES/LOCAL DE ATENDIMENTO POR URD																
LOCAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (METROPOLITANA)	REGISTROS MENSAIS DE DEMANDAS (2021)															
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)	MÉDIA	
CEAC RUA DO TURISTA	5.765	6.096	5.550	3.854	3.668	3.383	3.416	3.500	3.406	2.996	3.455	3.485	48.574	22,36	4.048	
CEAC ARACAJU PARQUE SHOPPING	0	0	2.675	3.056	3.020	3.095	3.675	3.492	2.428	2.358	2.161	2.719	28.679	13,20	2.390	
SHOPPING PRÊMIO	4.720	5.682	5.587	4.428	4.903	3.780	4.823	4.181	2.512	4.462	3.861	3.604	52.543	24,19	4.379	
CEAC SHOPPING RIOMAR	2.417	3.132	2.904	2.430	2.532	2.582	2.733	2.323	2.050	1.976	1.946	1.956	28.981	13,34	2.415	
GRANDES CLIENTES	995	1.998	811	1.275	582	778	775	427	465	496	523	706	9.831	4,53	819	
CEAC RODOVIÁRIA	3.455	4.191	4.201	3.648	4.534	3.780	4.363	4.272	4.039	4.138	4.076	3.912	48.609	22,38	4.051	
TOTAL	17.352	21.099	21.728	18.691	19.239	17.398	19.785	18.195	14.900	16.426	16.022	16.382	217.217	100	18.101	
			3.627						3.201							
CAPACIDADE MÉDIA MENSAL DA URD = 600 REGISTROS/MÊS																
QUANTIDADES DE URD																
LOCAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (METROPOLITANA)	QUANTIDADE DE URD															
	MÉDIA	(+ 20 %)	(- 20 %)	QUANT.												
CEAC RUA DO TURISTA	6,75	8,10	5,40	7												
CEAC ARACAJU PARQUE SHOPPING	3,98	4,78	3,19	4												
SHOPPING PRÊMIO	7,30	8,76	5,84	7												
CEAC SHOPPING RIOMAR	4,03	4,83	3,22	4												
GRANDES CLIENTES	1,37	1,64	1,09	1												
CEAC RODOVIÁRIA	6,75	8,10	5,40	7												
TOTAL	30,17	36,20	24,14	30												
QUANTIDADES DE URD/LOCAL DE ATENDIMENTO																
PONTOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (METROPOLITANA)	ATEN-DENTE	SUPER-VISOR														
CEAC RUA DO TURISTA	7	1														
CEAC ARACAJU PARQUE SHOPPING	5	1														
GRANDES CLIENTES																
SHOPPING PRÊMIO	7	1														
CEAC SHOPPING RIOMAR	4	1														
CEAC RODOVIÁRIA	7	1														
TOTAL	30	5														
CONTAGEM DE DIAS ÚTEIS DE ATENDIMENTO POR MÊS (2022)																
Obs.: Atendimento de 2ª a 6ª feira	MÊS	DIAS ÚTEIS														
	J	20														
	F	19														
	M	21														
	A	20														
	M	22														
	J	21														
	J	21														
	A	23														
	S	21														
	O	19														
	N	21														
	D	21														
	Total	249														
20,8 Dias úteis/mês																
ESTRUTURA DE CUSTOS UTILIZADA COMPOSIÇÃO DE PREÇO UNITÁRIO DA UMAP																
1- A estrutura de custos teve como base a RESOLUÇÃO Nº 11, DE 21 DE AGOSTO DE 2020do DNIT, pela similaridade desses serviços comerciais com serviços de Engenharia;																
2- As despesas com Bonificação e Despesas Indiretas - BDI, foram estimadas através ca composição de BDI de serviços de Engenharia adotado pela DESO;																
3- As remunerações das categoris profissionais considerou os salários básicos da CCT 2021/2021 da SINDICATO DAS EMPRESAS DE ASSEIO E CONS DO ESTADO DE SE, e SIND EMP DE COND E EMP DE ASSEIO CONS DO EST DE SERGIPE																
4- Os preços dos insumos foram obtidos no ORSE/SINAPI ou nos market places, quando não disponíveis nos sistemas de registro de preços oficiais.																

III.1(b)- Composição de Preço Unitário – Insumos/Memória de Cálculo (Pessoal)

COMPOSIÇÃO DE PREÇO (Pessoal)							CÁLCULO
SERVIÇO COMERCIAL - Atendimento em Unidade de Recepção de Demanda - URD (METROPOLITANA)							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	Nº DE PROFISSIONAIS	Nº DE LOCAIS	INCIDÊNCIA /MÊS	PARÂMETRO/ QUANTIDADE	PREMISSAS E CÁLCULOS
CUSTO DIRETO							
1. SALÁRIO DA CATEGORIA PROFISSIONAL							
1.1.	Supervisor	mês	5		1,00	1.716,90	CCT 2021/21 - Tabela de Salários - Módulo 34 - Supervisor administrativo
1.2.	Atendente Comercial	mês	30		1,00	1.283,10	CCT 2021/21 - Tabela de Salários - Módulo 15 - Atendente Comercial
2. ENCARGOS SOCIAIS							
		%				85,41	Cláusula 50 - CCT-2021/21
3. OUTROS ENCARGOS							
3.1.	Vale-Alimentação	vales/mês	20,8	35	1,00	728,00	Cláusula 7 - CCT-2021/21 - [R\$ 13,00/empregado.dia] [Dias úteis = 23,3 dias úteis/mês]
3.2.		%				-10,00	Cláusula 7 - CCT-2021/21 - [Até 10% do valor total pago de vale-alimentação]
3.3.	Vale-Transporte	vales/mês	20,8	35	2,00	1.456,00	Cláusula 8 - CCT-2021/21 - [2 vales/empregado.dia x 23,3 dias úteis /mês] 1 vale-transporte = Tarifa de ônibus de Aracaju = R\$ 4,00 (AracajuCard - 20/10/21)
3.4.	Vale-Transporte (desconto)	%				-6,00	Cláusula 8 - CCT-2021/21
3.5.	Seguro	Empregado.mês		35	1,000	11,80	[40864/SINAPI = R\$ 11,80/empregado.mês]
4. Treinamento							
4.1	Treinamento	R\$/mês	9.200,00		1/12	766,67	Tabela Sebrae - Instrutoria = R\$ 230,00/h[Custo Treinamento = 40 h x R\$ 230,00/h =
5. Fardamento							
5.1.	Fardamento	R\$/mês	170,51		1,000	170,51	[00941/ORSE - Custo = 170,51/mês]

II.1(c)- Composição de Preço Unitário – Referências de Custo (Pessoal)

CCT 2021-2021

1.1- CCT 2021-2021 (Tabela Salarial)

4.1- Treinamento - custo instrutoria – SEBRAE

4.2- Fardamento (ORSE-00941)

II.1(d)- Composição de Preço Unitário – Insumos/Memória de Cálculo (Recursos Materiais)

COMPOSIÇÃO DE PREÇO (Recursos Materiais)															CÁLCULO			
SERVIÇO COMERCIAL - Atendimento em Unidade de Recepção de Demanda - URD (METROPOLITANA)																		
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	CUSTO UNITÁRIO	Rua 24h	PARQUE	RIOMAR	RODOVIÁRIA	PREMIO	TOTAL	PREMISSAS E CÁLCULOS								
			QUANT.	CUSTO	QUANT.	CUSTO	QUANT.	CUSTO	QUANT.	CUSTO	QUANT.	CUSTO						
5.	MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS			1.060,76		709,48		813,45		904,82		1.114,48	5.040,46					
5.1.	Mobiliário Escritório	R\$/mês		118,83		94,47		110,71		94,47		135,06	106,64	[Vida Útil = 10 anos]				
5.1.1.	Mesa URD 1,20 m	R\$/mês	2,88	7,00	20,13	4,00	11,50	6,00	17,25	4,00	11,50	9,00	25,88	30,00	86,25 [05896/ORSE - R\$ 345,00/un - Custo mensal = R\$ 345,00/120 =	2,88		
5.1.2.	Mesa Angular (Sup.)	R\$/mês	4,08	1,00	4,08	1,00	4,08	1,00	4,08	1,00	4,08	5,00	20,39		Tecnol Mobil - Preço médio = R\$ 489,31/un - Custo mensal = R\$ 489,31/120 =	4,08		
5.1.3.	Cadeira giratória	R\$/mês	2,33	8,00	18,67	5,00	11,67	7,00	16,33	5,00	11,67	10,00	23,33	35,00	81,67 [11534/ORSE - R\$ 280,00/un -Custo Mensal = 280,00/120 =	2,33		
5.1.4.	Armário com escaninhos	R\$/mês	16,05	1,00	16,05	1,00	16,05	1,00	16,05	1,00	16,05	5,00	80,24		[1 armário/local] - [(11645/ORSE - R\$ 1.925,73/un -Custo Mensal = 1.925,73/120 =	16,05		
5.1.5.	Armário escritório	R\$/mês	4,17	1,00	4,17	1,00	4,17	1,00	4,17	1,00	4,17	5,00	20,84		[1 armário/local] - (Armário baixo - Preço médio = R\$ 500,20/un - Custo Mensal = 500,20/120 =	4,17		
5.1.6.	Armário arquivo	R\$/mês	10,82	3,00	32,46	3,00	32,46	3,00	32,46	3,00	32,46	15,00	162,30		[ORSE/10537 -Custo = R\$ 10,82/mês] [3 arquivos/local]	10,82		
5.1.7.	Cadeira fixa	R\$/mês	2,91	8,00	23,28	5,00	14,55	7,00	20,37	5,00	14,55	10,00	29,40	35,00	101,85 [ORSE/10531 -Custo = R\$ 2,91/mês]	2,91		
5.2.	Condicionadores de Ar	R\$/mês		195,33		0,00		0,00		195,33		195,33	586,00		[Vida Útil = 10 anos]			
5.2.1.	Split 48.000 BTU/h (Forn.)	R\$/mês	65,11	3,00	195,33	0,00	0,00	0,00	0,00	195,33	3,00	195,33	9,00	586,00		[SINAPI/3188 -Custo = R\$ 7.813,32] -Custo Mensal = 7.813,32/120 meses =	65,11	
5.2.2.	Split 48.000 BTU/h (Inst.)	R\$/mês	1,02	3,00	3,05	0,00	0,00	0,00	0,00	3,05	3,00	3,05	9,00	9,16		[SINAPI/2439 -Custo = R\$ 6,63/h] [Venda = Custo x (ES + BD)] = 6,63 x 85,41% + 13,53% = R\$ 13,95/h	1,02	
																Preço = Venda + I = 13,95 + ((8,65/100) x 13,95)/((100 - 8,65)/100)) = 13,95 + 1,32 = R\$ 15,27/h		
																[Custo da instalação = 2 mecânicos x 4 h/split x R\$ 15,27 = R\$ 122,16] -Custo mensal = R\$ 122,16/120 =		
5.3.	Equipamentos de Informática	R\$/mês		517,09		385,50		473,23		385,50		554,58	2.304,78		[Vida Útil = 5 anos]			
5.3.1.	Work station	R\$/mês	18,51	8,00	148,08	5,00	92,55	7,00	129,57	5,00	92,55	10,00	185,10	35,00	647,85		[ORSE/10539 -Custo = R\$ 18,51/mês]	18,51
5.3.2.	Impressora a laser	R\$/mês	12,47	2,00	24,94	2,00	24,94	2,00	24,94	2,00	24,94	2,00	24,94	10,00	124,70		[ORSE/10541 -Custo = R\$ 12,47/mês] [2 impressoras em cada local]	12,47
5.3.3.	Cartucho para impressora PB	R\$/mês	80,41	1,00	80,41	1,00	80,41	1,00	80,41	1,00	80,41	5,00	402,05			[ORSE/03117 -Custo = R\$ 80,41/un] [Consumo = 0,5 cartucho/impressora.mês]	80,41	
5.3.4.	Scanner de mesa	R\$/mês	41,79	2,00	83,58	2,00	83,58	2,00	83,58	2,00	83,58	2,00	83,58	10,00	417,92		[EPSON -Custo médio = R\$ 2.507,53] -Custo mensal = R\$ 2.507,53/60 meses =	41,79
5.3.5.	PAD de assinatura	R\$/mês	7,64	7,00	53,47	4,00	30,55	6,00	45,83	4,00	30,55	9,00	68,75	30,00	229,15		[WACOM -Custo médio = R\$ 458,30] -Custo mensal = R\$ 458,30/60 meses =	7,64
5.3.6.	Web Cam	R\$/mês	2,83	7,00	19,84	4,00	11,34	6,00	17,01	4,00	11,34	9,00	25,51	30,00	85,02		[Logitech -Custo médio = R\$ 170,05] -Custo mensal = R\$ 170,05/60 meses =	2,83
5.3.7.	Terminal de pesquisa de satisfação	R\$/mês	12,27	7,00	85,92	4,00	49,10	6,00	73,65	4,00	49,10	4,00	49,10	25,00	308,85		[GERTEC -Custo médio = R\$ 736,45] -Custo mensal = R\$ 736,45/60 meses =	12,27
5.3.8.	Descanso de mês	R\$/mês	1,86	8,00	14,91	5,00	9,32	7,00	13,05	5,00	9,32	10,00	18,64	35,00	65,25		[MULTILASER -Custo médio = R\$ 111,89] -Custo mensal = R\$ 111,89/60 meses =	1,86
5.3.9.	Mouse pad ergonômico	R\$/mês	0,74	8,00	5,94	5,00	3,71	7,00	5,20	5,00	3,71	10,00	7,42	35,00	25,98		[Custo médio = R\$ 44,53] -Custo mensal = R\$ 44,53/60 meses =	0,74
5.3.10.	Impressora térmica de senhas	R\$/mês	5,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,13	1,00	11,13			[BEMA TECH -Custo médio = R\$ 667,94] -Custo mensal = R\$ 667,94/60 meses =	11,13	
5.4.	Betodomésticos	R\$/mês		58,92		58,92		58,92		58,92		58,92	294,59		[Vida Útil = 10 anos]			
5.4.1.	Geladeira 420 l	R\$/mês	43,70	1,00	43,70	1,00	43,70	1,00	43,70	1,00	43,70	5,00	218,50			[ORSE/10546 -Custo = R\$ 43,70/mês]	43,70	
5.4.2.	Batedouro elétrico	R\$/mês	11,64	1,00	11,64	1,00	11,64	1,00	11,64	1,00	11,64	5,00	58,20			[ORSE/10786 -Custo = R\$ 11,64/mês]	11,64	
5.10.5.	Forno Micro ondas	R\$/mês	3,58	1,00	3,58	1,00	3,58	1,00	3,58	1,00	3,58	5,00	17,89			[Electrolux -Custo médio = R\$ 429,46] -Custo mensal = R\$ 754,21/120 meses =	3,58	
5.5.	Despesas Diversas	R\$/mês		170,59		170,59		170,59		170,59		170,59	1.748,45					
5.5.1.	Material de limpeza	R\$/mês	108,81	1,00	108,81	1,00	108,81	1,00	108,81	1,00	108,81	5,00	544,05			[ORSE/10563 -Custo = R\$ 108,81/mês]	108,81	
5.5.2.	Material de escritório	R\$/mês	30,00	1,00	30,00	1,00	30,00	1,00	30,00	1,00	30,00	5,00	150,00			[ORSE/10562 -Custo = R\$ 30,00/mês]	30,00	
5.5.3.	Alcool gel 70°	R\$/mês	31,78	1,00	31,78	1,00	31,78	1,00	31,78	1,00	31,78	5,00	158,90			[ORSE/13611 -Custo = R\$ 15,89/l] -Custo mensal = 2 l/mês x R\$ 15,89 =	31,78	
5.5.4.	Papel A4	R\$/mês	19,90	10,50	208,95	6,00	119,40	9,00	179,10	6,00	119,40	13,50	268,65	45,00	895,50		[Pesquisa Google -Custo = R\$ 19,90/resma] [Consumo = 1,5 resmas/URD.mês]	19,90
BONIFICAÇÃO E DESPESAS INDETERMINADAS																		
6.0.	Administração Central	%											3,43					
7.0.	Despesas Financeiras	%											0,99					
8.0.	Garantias contratuais	%											0,49					
9.0.	Riscos	%											1,39					
10.0.	Lucro	%											7,23					
DESPESAS FISCAIS (sobre o preço de venda)																		
10.0.	(IR = 0,65) + (COFINS = 3,00%) + (IPI = 0,40%)	%											8,85					
BOL DE SERVIÇOS (Acórdão TOU 2622-37/13) adotado pela DESO) (Aplicado ao Preço de Venda)																		
I = [(8,65/100) x Custo]/[(100 - 8,65)/100]																		

II.1(e)- Composição de Preço Unitário – Referências de Custo (Recursos Materiais)

5.1.2- Mesa angular: Americanas / Magazine Luiza / WebContinental
5.1.5- Armário escritório: Americanas / Casas Bahia / Extra
5.3.4- Scanner EPSON: Magazine Luiza / Casas Bahia / Extra
5.3.5. PAD assinatura: Americanas / Magazine Luiza / Pichau
5.3.6- Web Cam: Dell / Americanas / Magazine Luiza
5.3.7. Terminal de pesquisa de satisfação: Automatizando / GERTEC
5.3.8- Descanso de pés: Multilaser / Amazon / Magazine Luiza
5.3.10- Impressora térmica: Amazon / ZIP
5.3.10- Mouse: Amazon / Artgeek / Multilaser
5.4.3- Forno Electrolux: EletroNorte / Magazine Luiza / Tayron
5.1.1- Mesa URD - (ORSE-11548)
5.1.3- Cadeira giratória - (ORSE-11534)
5.1.4- Armário escaninho - (ORSE-11645)
5.1.6- Armário arquivo (ORSE-10537)
5.1.7- Cadeira fixa (ORSE-10531)
5.2.1- Split 30000 BTU (11153-ORSE)
5.2.1- Split 48000BTU (43188-SINAPI)
5.2.2- Eletricista (02439-SINAPI)
5.3.2- Impressora a laser (ORSE-10541)
5.4.1- Geladeira (ORSE-10546)
5.4.2- Bebedouro (ORSE-10786)
5.5.2- Material de escritório (ORSE-10562)
5.5.2- Material de escritório (ORSE-10562)
5.5.4- Papel A4 500 folhas - Pesquisa Google
Vida útil - critério

II.1(f)- Composição de Preço Unitário dos Serviços - URD

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADE RECEPTORA DE DEMANDA - URD (METROPOLITANA)					
PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇO					
Serviço:	SERVIÇO COMERCIAL - Atendimento em UNIDADE RECEPTORA DE DEMANDA - URD (METROPOLITANA)				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	CUSTO	
				UNITÁRIO	DO ITEM
A.	CUSTOS DIRETOS				
	PESSOAL				
1.0.	SALÁRIO DA CATEGORIA PROFISSIONAL				
1.1.	Supervisor	mês	5,00	1.716,90	8.584,50
1.2.	Atendente Comercial	mês	30,00	1.283,10	38.493,00
	TOTAL DE SALÁRIOS				47.077,50
2.0.	ENCARGOS SOCIAIS	%	85,41	47.077,50	40.208,89
3.0.	OUTROS ENCARGOS				
3.1.	Vale-Alimentação	vales/mês	728,00	13,00	9.464,00
3.2.	Vale-Alimentação (desconto)	%	-10,00	9.464,00	-946,40
3.3.	Vale-Transporte	vales/mês	1.456,00	4,00	5.824,00
3.4.	Vale-Transporte (desconto)	%	-6,00	47.077,50	-2.824,65
3.5.	Seguro	Empregado.mês	35,00	11,80	413,00
	TOTAL DE OUTROS ENCARGOS				11.929,95
4.0.	TREINAMENTO/MATERIAIS DE CONSUMO				
4.1.	Treinamento	R\$/mês	1,00	766,67	766,67
4.2.	Fardamento	R\$/mês	35,00	170,51	5.967,85
	TOTAL DE TREINAMENTO/MATERIAIS DE CONSUMO				5.967,85
	TOTAL - PESSOAL				105.184,19
	RECURSOS MATERIAIS				
5.0.	MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS				
5.1.	Mobiliário de escritório	R\$/mês	1,00	106,64	106,64
5.2.	Condicionadores de ar	R\$/mês	1,00	586,00	586,00
5.3.	Equipamentos de informática	R\$/mês	1,00	2.304,78	2.304,78
5.4.	Eletrodomésticos	R\$/mês	1,00	294,59	294,59
5.5.	Despesas diversas	R\$/mês	1,00	1.748,45	1.748,45
	TOTAL DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS				5.040,46
	TOTAL - RECURSOS MATERIAIS				5.040,46
	TOTAL DOS CUSTOS DIRETOS				110.224,65
B.	BONIFICAÇÃO E DESPESAS INDIRETAS				
6.0	Administração Central	%	3,43	110.224,65	3.780,71
7.0	Despesas Financeiras	%	0,99	110.224,65	1.091,22
8.0	Garantias contratuais	%	0,49	110.224,65	540,10
9.0	Riscos	%	1,39	110.224,65	1.532,12
10.0	Lucro	%	7,23	110.224,65	7.969,24
	TOTAL DA BONIFICAÇÃO E DESPESAS INDIRETAS				14.913,40
	TOTAL DOS CUSTOS DIRETOS + BONIFICAÇÃO E DESPESAS INDIRETAS				125.138,05
	DESPESAS FISCAIS (sobre o preço de venda)				
10.0	(PIS = 0,65) + (COFINS = 3,00%) + (ISSQN = 5,00%)	%	8,65	125.138,05	11.849,42
	TOTAL DAS DESPESAS FISCAIS				11.849,42
	MONTANTE ESTIMADO MENSAL				136.987,46

II.1(g)- PLANILHA ORÇAMENTÁRIA DA DESO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADE RECEPTORA DE DEMANDA - URD (METROPOLITANA)					
PLANILHA ORÇAMENTÁRIA					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT.	PREÇO	
				UNITÁRIO	TOTAL
1.	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE 30 (TRINTA) UNIDADES RECEPTORAS DE DEMANDA - URD, NA REGIONAL METROPOLITANA	MÊS	12	136.987,46	1.643.849,52
PRAZO DO CONTRATO: 12 (Doze) meses.					
ESTIMATIVA DO PREÇO TOTAL DO CONTRATO = R\$ 1.643.849,52					
MODELO PROPOSTO:					
1- Locais de Atendimento (URDs): (1) Loja CIAC Rua 24 h (7 URDs); (2) Loja Aracaju PARQUE Shopping (4 URDs); (3) Loja CIAC Shopping RIOMAR (6 URDs); (4) Loja CIAC RODOVIÁRIA (4 URDs); e (5) Loja Shopping JARDINS (9 URDs).					
2- Supervisão: 1 Supervisor/ Local de Atendimento.					
3- URDs: 30 (trinta) unidades receptoras de demanda					
3- O Contrato de prestação do serviços compreende:					
(a) aquisição, montagem ou instalação e manutenção dos recursos materiais necessários para atendimento ao público;					
(b) a contratação de todo o pessoal necessário para a prestação dos serviços (supervisor e atendentes comerciais); e					
(c) a prestação do serviço de atendimento ao público usuário dos serviços da DESO.					

B- TERMO DE REFERÊNCIA – TDR

1. Objeto: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADES RECEPTORAS DE DEMANDA – URD, NAS LOJAS DE ATENDIMENTO DA DESO NA REGIONAL METROPOLITANA.

1.1. Detalhamento do Objeto

O Objeto deste TDR compreende:

- (a) O fornecimento, montagem, instalação e manutenção dos equipamentos de informática, mobiliário de escritório, eletrodomésticos e condicionadores de ar, e fornecimento de todo o material de consumo de escritório e de limpeza das Lojas de Atendimento;
- (b) a contratação de todo o pessoal necessário para a prestação dos serviços (supervisores e atendentes comerciais); e
- (c) a prestação do serviço de atendimento ao público nas Lojas de Atendimento da Regional Metropolitana da DESO.

1.2. Unidade Receptora de Demanda - URD

1.2.1. A URD é o canal de acesso para atendimento presencial instalado nas Lojas de Atendimento para o registro e o encaminhamento de demandas dos usuários relacionadas com os serviços de água e esgoto prestados pela DESO, através do Sistema Comercial da DESO.

1.2.2. Os registros de atendimento da Regional Metropolitana relativos ao ano de 2021, utilizados como referencial neste TDR, são apresentados no quadro abaixo, sendo observada uma média mensal de 18.101 atendimentos, abrangendo um intervalo que varia desde um valor máximo de 21.728 atendimentos atingido em março até um valor mínimo 14.900 atendimentos em setembro.

HISTÓRICO DE REGISTROS DE DEMANDAS EM 2021 – METROPOLITANA							
	JAN 2021	FEV 2021	MAR 2021	ABR 2021	MAI 2021	JUN 2021	
CEAC RUA DO TURISTA	5.765	6.096	5.550	3.854	3.668	3.383	
CEAC ARACAJU SHOPPING PARQUE	-	-	2.675	3.056	3.020	3.095	
SHOPPING PRÊMIO	4.720	5.682	5.587	4.428	4.903	3.780	
CEAC SHOPPING RIOMAR	2.417	3.132	2.904	2.430	2.532	2.582	
GRANDES CLIENTES	995	1.998	811	1.275	582	778	
CEAC RODOVIÁRIA	3.455	4.191	4.201	3.648	4.534	3.780	MÉDIA 1º SEM
total	17.352	21.099	21.728	18.691	19.239	17.398	19.251
	JUL 2021	AGO 2021	SET 2021	OUT 2021	NOV 2021	DEZ 2021	
CEAC RUA DO TURISTA	3.416	3.500	3.406	2.996	3.455	3.485	
CEAC ARACAJU SHOPPING PARQUE	3.675	3.492	2.428	2.358	2.161	2.719	
SHOPPING PRÊMIO	4.823	4.181	2.512	4.462	3.861	3.604	
CEAC SHOPPING RIOMAR	2.733	2.323	2.050	1.976	1.946	1.956	
GRANDES CLIENTES	775	427	465	496	523	706	
CEAC RODOVIÁRIA	4.363	4.272	4.039	4.138	4.076	3.912	MÉDIA 2º SEM
total	19.785	18.195	14.900	16.426	16.022	16.382	16.952
MÉDIA	18.101						

1.2.3. O dimensionamento da quantidade estimada de URDs para a Regional Metropolitana considerou essa quantidade média mensal de registros de atendimento (18.101 Ras) e a capacidade média mensal de uma URD que é de aproximadamente 600 registros de atendimento/URD.mês, sendo, por tanto, necessárias 30 (trinta) URDs.

1.3. Quantidades de URDs e Locais de Prestação dos Serviços

1.3.1. Deverão ser mobilizadas Unidades Receptoras de Demanda – URDs, para a prestação dos serviços nas Lojas de Atendimento da DESO, conforme discriminado no quadro abaixo:

REFERÊNCIA	LOCALIZAÇÃO DA LOJA	QUANTIDADE DE URDs
Loja 1	Rua do Turista (Rua 24 h)	7
Loja 2	CEAC Aracaju Shopping PARQUE	4
Loja 3	CEAC Shopping RIOMAR	6
Loja 4	CEAC Estação Rodoviária	4
Loja 5	Shopping PRÊMIO	9
TOTAL		30

1.3.2. Para os fins deste TDR, a prestação dos serviços compreende a recepção de demandas comerciais geradas pelos usuários dos sistemas de água e/ou esgoto operados pela DESO na Regional Metropolitana, correspondente aos Municípios de Aracaju, N. Sra. Socorro, São Cristóvão e Barra dos Coqueiros e as demandas passíveis de registro de atendimento são discriminadas no **Anexo III – Relação de Demandas Objeto de Registro de Atendimento – RA**, deste TDR.

2. REGIME DE CONTRATAÇÃO: Empreitada por preço global.

3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço global.

4. FONTE DE RECURSOS: Próprios.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO: 12 (doze) meses.

5.1. A critério exclusivo da DESO e por acordo entre as partes, o prazo contratual poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, estando limitado a 60 (sessenta) meses.

6. CAPACIDADE TÉCNICA E OPERACIONAL

6.1. Comprovação, através de atestado(s) emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprove(m) a capacidade operacional da Licitante na execução de serviços de natureza e complexidade similares e referentes a:

- (a) Contrato com valor $\geq$ R\$ 0,80 milhões; e
- (b) Prestação de serviço de atendimento ao público.

7. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

7.1. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta; e

7.2. **Patrimônio Líquido – PL $\leq$ 10,00 % (dez por cento)** do valor estimado da contratação.

Patrimônio Líquido – PL $\geq$ R\$ 0,16 milhões.

7.3. Demonstração da capacidade econômico-financeira através de:

(a) **Índice de Liquidez Geral – ILG** = $[(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo})] \geq 1,10$; e

(b) **Índice de Liquidez Corrente – ILC** = $(\text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}) \geq 1,20$; e

(c) **Grau de Endividamento Geral – GEG** = $[(\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}) / \text{Ativo Total}] \leq 0,50$.

8. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

8.1. Cópia da cédula de identidade dos representantes legais;

8.2. Registro comercial, no caso de empresa individual;

8.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrados, em se tratando de sociedade comerciais, e no caso de sociedade por ações, acompanhamentos dos documentos de eleição de seus administrativos;

8.4. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

8.5. Decreto de atualização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

9. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

9.1. Prova de Inscrição no Cadastro Nacional Jurídico (CNPJ);

9.2. Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou da sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste TDR.

9.3. Prova de regularidade com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou da sede da Licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.4. Prova de regularidade com a Seguridade Social e ao FGTS;

9.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNTD).

10. REAJUSTE DE PREÇOS

10.1. Os preços contratados poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados a partir da data de apresentação da Proposta de Preços, através da variação do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor, do IBGE.

11. ELEMENTOS DA PROPOSTA

11.1. Proposta de Preços, conforme **Anexo I – Modelo de Proposta de Preços**, deste TDR;

11.2. Planilha Orçamentária, com a discriminação dos serviços e quantitativos respectivos, conforme modelo apresentado no **Anexo IV – Modelos de Planilhas Orçamentária e de Composição de Preço Unitário**, deste TDR;

11.3. Prazos de validade da proposta e de execução dos serviços;

11.4. Divergências entre a Proposta de Preços da licitante e a planilha orçamentária da DESO podem ensejar a desclassificação da licitante.

11.5. Os preços unitários e total constantes da planilha orçamentária da DESO são os preços máximos admissíveis e a não observância desses limites também poderá ser motivo de desclassificação da licitante.

12. ANEXOS

- **Anexo I - Modelo de Proposta de Preços**
- **Anexo II – Especificações Técnicas**
- **Anexo III – Relação de Lojas de Atendimento e Quantidades de URDs – Metropolitana;**
- **Anexo IV - Modelos de Planilhas Orçamentárias;**
- **Anexo V –Modelo de Termo de Confidencialidade;**
- **Anexo VI - Guia de Orientações de Segurança e Saúde do Trabalho Para Empresas Contratadas;**
- **ANEXO VII - Código de Conduta e Integridade da DESO.**

Aracaju, 11 de abril de 2022

Marcelo Luiz Monteiro
Gerência de Novos Negócios

DE ACORDO:

LEONARDO ARAÚJO VASCONCELOS
5.0.03.00/GATE - GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Anexo I – Modelo de Proposta de Preços

À
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

Ref.: LICITAÇÃO PÚBLICA Nº/ 2022– DESO

Objeto: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADES RECEPTORAS DE DEMANDA – URD, NAS LOJAS DE ATENDIMENTO DA DESO NA REGIONAL METROPOLITANA.**

Prezados Senhores,

Apresentamos e submetemos à apreciação de V.Sas. nossa Proposta de Preços relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por qualquer erro ou omissão que venha a ser verificada na sua preparação.

O preço global desta proposta é de R\$ (*por extenso*), com base na data de apresentação dos documentos de habilitação e propostas, conforme preços unitários constantes da Planilha de Orçamento.

Declaramos que em nossos preços unitários estão incluídos todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução dos serviços, inclusive as despesas com materiais e/ou equipamentos; mão-de-obra especializada ou não; equipamentos auxiliares e ferramentas; encargos da legislação social, trabalhista e previdenciária; dispêndios resultantes de impostos, taxas, regulamentos e posturas municipais, estaduais e federais; despesas administrativas, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa dos serviços, bem como nosso lucro.

O prazo total de execução dos serviços é de XX (*por extenso*) meses, contados a partir do dia seguinte ao do recebimento da primeira Ordem de Fornecimento, a qual será expedida obrigatoriamente, após assinatura do Contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de sua apresentação.

Acompanham nossa Proposta de Preços os documentos previstos no Edital, bem como todos os demais julgados oportunos para perfeita compreensão e avaliação da proposta.

Declaramos que a modalidade de caução a ser utilizada para garantia do contrato será

Declaramos ainda:

- (a) a nossa concordância quanto à emissão de Ordens de Fornecimento parciais, de acordo com as disponibilidades orçamentárias e financeiras da Contratante; e
- (b) que temos pleno conhecimento das condições locais onde os serviços deverão ser prestados.

Atenciosamente,

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do representante legal
Carteira de Identidade (Nº e Órgão Expedidor)
Endereço

Anexo II – Especificações Técnicas

1.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADES RECEPTORAS DE DEMANDA – URD, NAS LOJAS DE ATENDIMENTO DA DESO NA REGIONAL METROPOLITANA.

1.2. Detalhamento do Objeto

O Objeto deste TDR compreende:

- (a) a aquisição, montagem, instalação e manutenção dos equipamentos de informática, mobiliário de escritório, eletrodomésticos e condicionadores de ar, e fornecimento de todo o material de consumo de escritório e de limpeza das Lojas de Atendimento;
- (b) a contratação de todo o pessoal necessário para a prestação dos serviços (supervisores e atendentes comerciais); e
- (c) a prestação do serviço de atendimento ao público nas Lojas de Atendimento da Regional Metropolitana da DESO.

2. NATUREZA DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços prestados pela DESO têm **natureza essencial** e de **caráter contínuo** e os procedimentos de gestão comercial, nos quais se incluem os serviços objeto deste TDR, revestem-se também dessas características, compreendendo atividades indispensáveis para a prestação eficiente e sustentável dos serviços, garantindo a qualidade dos serviços e a regularidade da distribuição de água e da coleta e tratamento dos esgotos.

3. GERENCIAMENTO DO(S) CONTRATO(S) E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. O Gerente de Contrato deverá ser o titular da Gerência de Atendimento – 5.0.03.00/GATE e a Fiscalização dos Serviços ficará a cargo de pessoal designado pela Coordenação de cada Loja de Atendimento para a programação, controle, coordenação local e medição dos serviços.

3.2. Em nenhuma hipótese poder-se-á alegar como justificativa ou defesa por quaisquer empregados da Contratada, o desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou o esquecimento das condições contidas neste TDR e cláusulas contratuais, bem como nas normas e resoluções da DESO

3.3. A Contratada deverá acatar de modo imediato as determinações da Fiscalização, à qual, e somente a ela, ficam reservados o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, duvidoso ou omissos não previsto no Contrato e em tudo o que se relacione direta ou indiretamente com a execução dos serviços.

3.4. A Contratada deverá permanentemente ter e colocar à disposição da Fiscalização os meios necessários e aptos a permitir o registro e a medição dos serviços executados, bem como a inspeção das instalações, dos materiais e dos equipamentos, e dos veículos utilizados na execução dos serviços.

3.5. A Fiscalização terá plena autoridade para suspender total ou parcialmente os serviços, por meios amigáveis ou não, sempre que julgar conveniente por motivos técnicos, de segurança ou disciplinares. Em todos os casos, os serviços só poderão ser reiniciados por outra determinação da Fiscalização.

4. SEGURANÇA DO TRABALHO

4.1. A Contratada obriga-se, na execução do Contrato, a cumprir a legislação e as normas sobre Segurança e Medicina do Trabalho vigentes, em conformidade com o **Anexo VII - Guia de Orientações de Segurança e Saúde do Trabalho Para Empresas Contratadas** da DESO, deste TDR, e o seu não cumprimento poderá implicar no embargo dos serviços em não conformidade.

4.2. O setor de Atenção à saúde do Empregado – 2.04.02/ASE, através do serviço de Segurança e Medicina do Trabalho, poderá promover inspeções periódicas nos locais de execução dos serviços, visando à verificação do cumprimento da legislação.

4.3. A Fiscalização deverá comunicar à Atenção à Saúde do Empregado – 2.04.02/ASE, os eventuais acidentes que venham a ocorrer com os empregados da(s) Contratada(s) na execução dos serviços, para fins exclusivos de controle estatístico de acidentes de trabalho.

4.4. A Contratada será a responsável integral pelos danos causados à DESO e/ou a terceiros, decorrentes de sua negligência, imperícia ou omissão na execução do contrato.

4.5. A Contratada deverá tomar todas as precauções e cuidados no sentido de garantir inteiramente a segurança do público e atendentes durante a prestação dos serviços.

4.6. A presença e a atuação da Fiscalização em nada diminui a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada no que concerne aos serviços e às suas ampliações próximas ou remotas, sempre de conformidade com o Contrato, o Código Civil e demais leis ou regulamentos vigentes.

4.7. A Contratada é a única responsável pela segurança, guarda e conservação de todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios utilizados na prestação dos serviços.

5. PESSOAL

5.1. Pela Contratada, a supervisão, coordenação e programação das URDs ficará a cargo de um supervisor para cada Loja de Atendimento e a sua eventual substituição deverá ser feita com a mobilização de profissional com qualificação igual ou superior à daquele que está sendo substituído e com a prévia autorização formal do Gerente de Contrato, devendo ser designado dentre os supervisores aquele que responderá pelo gerenciamento do Contrato.

5.2. Todas as determinações da Fiscalização ao supervisor dos serviços serão consideradas como se fossem dirigidas diretamente à Contratada, e, por outro lado, toda e qualquer ação efetuada ou disposição tomada pelo referido supervisor ou ainda omissões de responsabilidade do mesmo serão consideradas, para todo e qualquer efeito, como tendo sido por iniciativa e risco da Contratada.

5.3. O supervisor deverá estar sempre em condições de atender à Fiscalização e prestar-lhe todos os esclarecimentos e informações técnicas sobre o andamento dos serviços, a sua programação, as peculiaridades das diversas tarefas e tudo o mais que a Fiscalização julgar necessário ou útil e que se refira diretamente ao serviço e suas implicações.

5.4. A Contratada deverá mobilizar todo o pessoal necessário para garantir o bom andamento e a prestação dos serviços dentro dos prazos programados, devendo ser observada a legislação trabalhista, previdenciária, assistencial e sindical cabível, sendo a Contratada considerada como única empregadora e sem que haja a constituição de vínculo de solidariedade empregatícia dos seus empregados com a DESO.

5.5. A Contratada deverá afastar dentro de, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas do recebimento da comunicação por escrito da Fiscalização, qualquer de seus empregados cuja permanência seja julgada inconveniente ao bom andamento dos serviços, correndo por conta única e exclusiva da Contratada todo e qualquer ônus legal, trabalhista ou previdenciário, bem como qualquer outra despesa decorrente do afastamento do empregado.

5.6. O profissional mobilizado para substituição de um empregado afastado deverá ser da mesma categoria profissional e possuir qualificação similar à daquele profissional afastado, de forma a não prejudicar o bom andamento dos serviços.

5.7. A Contratada deverá manter o bom relacionamento com os empregados da DESO, acatando as recomendações ou instruções da Fiscalização e fazendo cumprir as normas disciplinares e de segurança, higiene e medicina do trabalho.

5.8. Quando solicitado pela Fiscalização, a Contratada deverá apresentar a documentação a seguir relacionada:

- (a) Cópia dos contratos de trabalho do pessoal envolvido na execução dos serviços;
- (b) Registros dos empregados e cópias das páginas das CTPS, atestando as contratações;

- (c) Atestados de saúde ocupacional (ASO), comprovando a realização dos exames médicos admissionais, periódicos e demissionais;
- (d) Comprovantes de cadastramento dos empregados no PIS/PASEP;
- (e) Cartões, fichas ou livro de ponto, assinados pelos empregados, onde constem as horas trabalhadas, normais e extraordinárias, se for o caso;
- (f) Comprovantes dos avisos de férias, 30 (trinta) dias antes dos respectivos períodos de gozo;
- (g) Recibos de pagamento, atestando o recebimento de salários mensais e adicionais, férias e terço ferial, e 13º salário (1ª e 2ª parcelas), quando da época própria, além de salário-família, caso devido; assinados pelos empregados, ou, conforme art. 464 da CLT, acompanhados de comprovantes de depósitos bancários nas contas dos empregados;
- (h) Comprovantes de opção e fornecimento de vale-transporte, quando for o caso;
- (i) Comprovantes de recolhimento das contribuições sindicais nas épocas próprias;
- (j) Comprovante de entrega da RAIS e de que os empregados dela fazem parte;
- (k) Documentos que atestem o recebimento de EPIs;
- (l) Comprovantes que atestem os corretos depósitos do FGTS, em contas vinculadas;

5.9. Mensalmente, juntamente com a documentação de faturamento dos serviços, a Contratada deverá apresentar toda a documentação necessária para demonstrar a situação de regularidade com as obrigações e contribuições trabalhistas e previdenciárias de todo o pessoal das URDs.

5.10. No caso de rescisão do contrato de trabalho, é obrigatória a apresentação pela Contratada dos seguintes documentos:

- (a) Termo de rescisão do contrato de trabalho, devidamente homologado, quando o empregado tiver mais de um ano prestando serviços na empresa;
- (b) Documento que comprove a concessão de aviso prévio, trabalhado ou indenizado;
- (c) Recibo de entrega da comunicação de dispensa e do requerimento do seguro-desemprego;
- (d) Cópia da guia do recolhimento rescisório do FGTS e da contribuição social;
- (e) Cópia do atestado de saúde relativo ao exame médico demissional.

5.11. No término do Contrato, a Contratada deverá apresentar à Fiscalização, em até 30 (trinta) dias, quando solicitado, os seguintes documentos:

- (a) Cópia da relação dos empregados que atuaram na execução dos serviços no último mês do(s) Contrato(s);
- (b) Cópias das rescisões dos contratos de trabalho dos empregados dispensados;
- (c) Cópias autenticadas das páginas das CTPS nas quais constem os registros de trabalho para empregados que permanecerão na(s) empresa(s).

5.12 A Contratada deverá providenciar os treinamentos necessários para os empregados de forma que a prestação dos serviços ocorra em conformidade com as normas, procedimentos e rotinas da DESO.

5.13. Todo o pessoal mobilizado para a execução dos serviços deverá apresentar-se adequadamente uniformizado, com crachá de identificação e fardamentos exigíveis para a prestação dos serviços e a serem repostos sempre que for necessário ou por solicitação da Fiscalização, conforme padrão a seguir:

- (a) Atendentes: calça de microfibra ou similar na cor preta; camisa de manga curta em tricoline ou similar na cor branca; e sapato fechado na cor preta;
- (b) Supervisores: calça de microfibra ou similar na cor preta; camisa de manga curta na cor branca; e sapato fechado na cor preta.

5.14. Os serviços serão executados no período diurno, de 2ª a 6ª-feira.

5.15. A Contratada deverá promover o recrutamento, a seleção e o treinamento dos profissionais que exercerão as atividades na URDs. O treinamento específico para formação inicial no Sistema Comercial da DESO foi estimado em 40 horas.aula.

6. CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E CONDUTA DO PESSOAL DA CONTRATADA

6.1. A Contratada e, individualmente, cada um dos supervisores e atendentes comerciais designados para atuar nas URDs deverão assinar um Termo de Confidencialidade com o objeto de prover a necessária e adequada proteção às informações da DESO, classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do Contrato celebrado entre a DESO e a prestadora(s), conforme modelo apresentado no **Anexo VI – Modelo de Termo de Confidencialidade**, deste TDR.

6.2. Os profissionais mobilizados pela Contratada para a prestação dos serviços objeto deste TDR são uma extensão da DESO no contato direto com os usuários dos serviços de água e esgoto e podem, por tanto, também contribuir para proporcionar um ambiente de trabalho pautado no profissionalismo, no comprometimento, na ética, no respeito e na transparência, devendo observar os princípios, deveres e vedações contidas no **Código de Conduta e Integridade da DESO**, apresentado no **Anexo VIII** deste TDR.

7. RECURSOS MATERIAIS

7.1. Mobiliário de Escritório

7.1.1. A Contratada deverá fornecer o seguinte mobiliário:

- (a) **Mesa URD**: Mesa com tampo e pés de MDP com espessura mínima de 25 mm, com revestimento melamínico na cor cinza claro e com bordas de PVC, e dimensões mínimas de 0,60 m x 1,20 m;
- (b) **Mesa Supervisor**: Mesa angular (180°) com tampo e pés MDP com espessura mínima de 25 mm e painel frontal com espessura mínima de 18 mm, com revestimento melamínico na cor cinza claro e com bordas de PVC;
- (c) **Cadeira URD e Supervisor**: Cadeira giratória, com mecanismo permanente com ajuste de altura pneumático (a gás) do assento; com ajuste semiautomático da altura e de ajuste da inclinação do encosto;
- (d) **Armário escaninho**: Armário com escaninhos individuais fabricado em chapa de aço 24, com chave, com venezianas de ventilação, dobradiças internas e pintura eletrostática a pó antiferrugem;
- (e) **Armário baixo**: Armário de escritório, com dimensões mínimas de 0,49 m de largura x 0,51 m de profundidade x 0,78 m de altura; portas com abertura de 180°; fabricado em MDP e MDF com revestimento melamínico na cor cinza claro; e com fechadura;
- (f) **Arquivo**: Armários para arquivo, com dimensões mínimas de 0,90 m de largura x 0,45 m de profundidade x 1,65 m de altura; com duas portas; fabricado em chapa de aço 24 com pintura eletrostática a pó antiferrugem ou em MDF com revestimento melamínico, na cor cinza claro;
- (g) **Cadeira**: Cadeira fixa com estrutura tubular de aço com pintura eletrostática a pó antiferrugem; com assento e encosto almofadado nas cores azul escuro ou preto.

7.1.2. O mobiliário de escritório deverá ter a distribuição apresentada no quadro abaixo:

REFERÊNCIA	LOJA	Mesa URD	Mesa Supervisor	Cadeira Giratória	Armário Escaninho	Armário baixo	Arquivo	Cadeira Fixa
Loja 1	Rua 24 h	7	1	8	1	1	3	8
Loja 2	PARQUE	4	1	5	1	1	3	5
Loja 3	RIOMAR	6	1	7	1	1	3	7
Loja 4	Rodoviária	4	1	5	1	1	3	5
Loja 5	PRÊMIO	9	1	10	1	1	3	10
TOTAL		30	5	35	5	5	15	35

7.2. Condicionadores de Ar

7.2.1. A Contratada deverá fornecer e instalar aparelhos de ar condicionado tipo *split on/off*, cassete (teto); com capacidade mínima de 48.000 BTU/h; ciclo quente/frio; classificação energética selo PROCEL “A”; gás refrigerante HFC; com controle remoto.

7.2.2. Os aparelhos de condicionamento de ar deverão ter a distribuição apresentada no quadro abaixo:

REFERÊNCIA	LOJA	Split 48.000BTU/h
Loja 1	Rua 24 h	3

Loja 2	PARQUE	0
Loja 3	RIOMAR	0
Loja 4	Rodoviária	3
Loja 5	PRÊMIO	3
TOTAL		9

7.3. Equipamentos de Informática

7.3.1. A Contratada deverá fornecer os seguintes equipamentos de informática:

(a) **Estação de trabalho (work station):** a estações de trabalho deverá ter a configuração padrão da DESO, sendo composta de microcomputador tipo *desktop* com as seguintes especificações e configurações, naquilo que for aplicável:

(a.1) Gabinete:

- O gabinete deverá ser, obrigatoriamente, do mesmo fabricante do equipamento fornecido, não sendo aceito o regime de OEM (*Original Equipment Manufacturer*).
- O gabinete deverá ter volume máximo de 1.200 cm³ (Altura x Largura x Profundidade).
- Seleção de voltagem 100-240V automática.
- O fluxo de ar no interior do gabinete deve ser horizontal e linear. A entrada de ar deve ser pela parte frontal do gabinete e a saída pela parte traseira, não sendo aceitos gabinetes com saída de ar na parte lateral ou superior.
- Com dispositivo sensor de intrusão integrado ao gabinete, que permita a emissão de alertas ao sistema de gerenciamento do equipamento, em caso de abertura do gabinete, permitindo o monitoramento de violações do equipamento e o armazenamento dos LOGS para consultas futuras.
- Utilizável de maneira estável, segura e adequada sem comprometer os componentes internos e o funcionamento do equipamento, nas posições vertical (torre) e horizontal (desktop), sem a utilização de fresagens, usinagens em geral, furações, emprego de adesivos, fitas adesivas ou quaisquer outros procedimentos ou emprego de materiais inadequados ou que visem a adaptar forçadamente o equipamento ou suas partes.
- Base ou pés em material antiderrapante na posição horizontal.
- Com tecnologia “Tool Less” (manuseio sem utilização de ferramentas, apenas utilizando-se as mãos, de maneira simples, rápida e sem necessidade de esforços adicionais), para, no mínimo, executar os procedimentos de: abertura do gabinete, substituição de discos rígidos (HDD) e módulos memória RAM, sendo aceito o emprego de parafusos recartilhados somente na tampa do equipamento, desde que não seja necessária a utilização de ferramentas.
- Com sistema de refrigeração adequado ao processador, para garantir a temperatura de funcionamento e vida útil dos componentes.
- Não serão aceitos efeitos de iluminação ou transparências (janelas). A cor do conjunto (teclado, mouse e gabinete) deve ser harmoniosa, apresentando a mesma cor ou uma cor predominante.
- Alimentação compatível com 100-220V, com ajuste automático de voltagem, sem a utilização de adaptadores, conversores ou transformadores, com potência máxima de 80W.
- Para cada equipamento deverá ser fornecido cabo de força (NBR 14136), sem emendas, adequado à potência do equipamento.

(a.2) System Board e Processador:

- Arquitetura x86 64bits.
- Deve atingir índice de, no mínimo, 7.400 pontos para o desempenho, tendo como referência a base de dados *Passmark CPU Mark* disponível no site http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.
- Processador com no mínimo 4 núcleos físicos e 8 Threads.
- Memória cache total com o mínimo de 6 MB.
- Cooler para o processador de fabricação ou de fornecimento em regime de OEM pelo respectivo fabricante do processador ou equivalente.
- Recurso de shutdown automático em caso de temperatura elevada.
- O equipamento ofertado deverá possuir no mínimo de 8 GB de memória RAM instalada, e suportar expansão até 64GB.
- A memória deverá ser do tipo DDR4 com velocidade de no mínimo 2666MHz.

- Controladora do tipo Serial ATA com mínimo de 6.0 Gb/s com, no mínimo, um *slot* para conexão de unidades de armazenamento.
- Placa-mãe do mesmo fabricante, não sendo aceito placas de livre comercialização no mercado, sujeito a verificação pelos técnicos da DESO com fornecimento de amostra se solicitado.
- Com tecnologia para operar em 64 bits, permitindo a utilização de sistemas operacionais de 64 bits.
- Com suporte a virtualização baseada em hardware (também conhecida como *hardware-based virtualization* ou *hardware-assisted virtualization*).

(a.3) Setup:

- Desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento em *Flash ROM*. Caso a BIOS seja ofertada em regime de *copyright*, o fabricante do computador deverá possuir livre direito de edição sobre a mesma, garantindo assim adaptabilidade do conjunto adquirido.
- BIOS em *Flash ROM*, podendo ser atualizada por meio de *software* de gerenciamento.
- Possibilita que a senha de acesso ao BIOS seja ativada e desativada via *SETUP*.
- Permite inserir registro de controle patrimonial, em memória não volátil.
- BIOS português ou inglês, desenvolvida pelo fabricante em conformidade com a especificação UEFI 2.1 (<http://www.uefi.org>), e capturáveis pela aplicação de inventário SCCM (*System Center Configuration Manager*).
- O fabricante deve possuir compatibilidade com o padrão UEFI comprovada através do site <http://www.uefi.org/members>, na categoria membros.
- Possuir ferramenta que possibilita realizar a formatação definitiva dos dispositivos de armazenamento conectados ao equipamento, desenvolvida em acordo com o padrão de segurança NIST 800-88 ou NIST 800-147 ou ISO/IEC 27040:2015 ou ISO/IEC 19678:2015. Caso esta ferramenta não seja nativa da BIOS, deverá ser oficialmente homologada pelo Fabricante do equipamento.
- Possuir sistema integrado de diagnóstico acessado através das teclas de função durante o boot que permita verificar a saúde do sistema bem como diagnóstico na BIOS em modo gráfico com uso de teclado e mouse, capaz de verificar os seguintes itens: Unidades de Armazenamento; Funcionalidade de portas USB; Interface gráfica; Processador; Memória RAM.
- A mensagem de erro gerada por este diagnóstico deverá ser o suficiente para abertura de chamado do equipamento durante o período de vigência da garantia.

(a.4) Segurança:

- Deverá possuir módulo TPM 2.0 ou similar integrado à placa-mãe.
- Suporte para uso de cabo de travamento.

(a.5) Interfaces (acessáveis pelo exterior do gabinete):

- Deverá possuir no mínimo 6 (seis) portas USB externas nativas, sem uso de *hubs*, placas ou adaptadores, sendo pelo menos 04 (quatro) do tipo USB 3.2 ou superior.
- Deve possuir Placa *wireless* interna em conformidade com os padrões 802.11ac *dual-band* (NÃO SENDO ACEITO NENHUM TIPO DE ADAPTADOR EXTERNO, tipo via USB).
- Deve acompanhar *Bluetooth 5.0* ou superior.
- Deve possuir 01 (uma) porta RJ-45 traseira.
- Possuir no mínimo 02 *slot PCI Express Mini Card Slot* ou M.2.
- Possuir pelo menos uma porta do tipo VGA.
- Possuir pelo menos uma porta do tipo HDMI.
- Possuir pelo menos uma porta do tipo *Display Port 1.4*.
- Deve possuir 01 (uma) saída de áudio Frontal.
- Deverá possuir conectores frontais para Headphone e microfone sendo aceita interface tipo combo.

(a.6) Controladora de Áudio:

- Controladora de áudio integrada.
- Alto-falante integrado ao gabinete, não sendo aceito caixa de som externas.

(a.7) Controlador Gráfico:

- Deverá possuir controlador gráfico integrado.
- Capacidade de 1GB de memória, dedicada ou compartilhada dinamicamente.
- Capaz de suportar simultaneamente 03 (três) monitores simultaneamente.
- Suporte a DirectX 12.
- Deverá suportar resolução em 4K.

- Deverá suportar OpenGL 4.4.

(a.8 Interfaces de Rede:

- Controladora Gigabit-Ethernet.
- Com conector no formato RJ-45 fêmea.
- Deve suportar as velocidades de transmissão de 10/100/1000 Mbps (Megabits por segundo), com chaveamento automático.
- Devera possuir controladora Wireless em conformidade com os padrões 802.11ac, (NÃO SENDO ACEITO NENHUM TIPO DE ADAPTADOR).

(a.9) Armazenamento:

- Deverá ser interno.
- 1 (uma) unidade de estado sólido (SSD) do tipo PCIe NVMe.
- Capacidade de armazenamento de, no mínimo, 256 GB (Gigabytes).

(a.10) Mouse:

- O *mouse* deverá ser, obrigatoriamente, do mesmo fabricante do equipamento fornecido, sendo aceito o regime de OEM (*Original Equipment Manufacturer*), devendo apresentar declaração do FABRICANTE do computador informando que é um produto OEM. Também deverá possuir a mesma tonalidade do gabinete.
 - Dispositivo dotado com 3 botões (sendo um botão para rolagem de telas – “*scroll*”).
- Com tecnologia óptica (sem esfera).
- Deve funcionar sobre qualquer superfície compatível com tecnologia óptica, não necessitando nenhum tipo de PAD especial.
- Resolução mínima de 1000 dpi.
- Deverá ser Plug-and-Play.
- O conector deverá ser USB, vedado o uso de qualquer adaptador ou conversor de padrão, com respectivo cabo para conexão. O cabo deverá possuir tamanho adequado à perfeita utilização do equipamento pelo usuário, sendo que o comprimento do cabo deverá permanecer fixo não sendo permitido dispositivos de ajuste para redução do cabo.
- Deverá ser acompanhado de *mouse pad*.

(a.11) Teclado:

- O teclado deverá ser, obrigatoriamente, do mesmo fabricante do equipamento fornecido, sendo aceito o regime de OEM (*Original Equipment Manufacturer*), devendo apresentar declaração do FABRICANTE do computador informando que é um produto OEM. Também deverá possuir a mesma tonalidade do gabinete.
- Padrão ABNT 2.
- Com todos os caracteres da Língua Portuguesa, inclusive “Ç”.
- O conector deverá ser USB, vedado o uso de qualquer adaptador ou conversor de padrão, com respectivo cabo para conexão. O cabo deverá possuir tamanho adequado à perfeita utilização do equipamento pelo usuário, sendo que o comprimento do cabo deverá permanecer fixo, não sendo permitidos dispositivos de ajuste para redução do cabo.
- Deverá possuir bloco numérico separado das demais teclas.
- Não poderá possuir teclas para ativação das funcionalidades de desligamento, hibernação e modo de espera.

(a.12) Monitor:

- O monitor deverá ser, obrigatoriamente, do mesmo fabricante do equipamento fornecido, de sua fabricação ou em regime de OEM (*Original Equipment Manufacturer*).
- Tela: 100% plana de LED com dimensões de 21,5 Polegadas.
- Deverá permitir rotação retrato/paisagem.
- O monitor deverá possuir regulagem de altura, inclinação e giro (eixo horizontal).
- Resolução: suporte à resolução de: 1920x1080 a uma frequência horizontal de 60Hz.
- Possuir tecnologia antirreflexo.
- Ângulo de visão mínimo: 178° H e 178° V.
- Pixel Pitch igual ou menor que 0.250 mm.
- Contraste no mínimo: 1000:1.
- Brilho no mínimo: 250 cd/m2.
- Suporte a Cores: mínimo 16.7 M cores.
- Tempo de Resposta menor ou igual: 6 ms.
- Possuir Tensão: Bivolt 100-240 VAC.

- Possuir no mínimo 1 (uma) interface no padrão HDMI.
- Possuir no mínimo 1 (uma) interface no padrão Display Port.
- Possuir no mínimo 1 (uma) interface no padrão VGA.
- Possuir no mínimo 2 (Duas) interfaces USB laterais para fácil acesso.
- Certificações: TUV GS ou TCO *Certified*.
- Certificação EPEAT GOLD.
- Estar em conformidade com o padrão RoHS.
- O monitor deverá seguir a mesma garantia do computador ofertado, ou seja, 3 (três) anos
- Deverá acompanhar cabo de força, bem como dois cabos para conectividade com a CPU, onde um deve ser *DisplayPort* ou HDMI e outro no padrão VGA para funcionamento com os computadores legados no ambiente de DESO.
- Deverá ser entregue suporte capaz de fixar o gabinete do computador na parte traseira do monitor. Este suporte não poderá interferir nos ajustes de altura, inclinação, rotação e giro nativos do monitor. O suporte deve ser obrigatoriamente do mesmo fabricante do computador, sendo aceito em regime de "OEM", devendo ser entregue documentação comprobatória.

(a.13) Softwares:

- Cada equipamento deverá ser acompanhado da licença OEM (*Original Equipment Manufacturer*) do sistema operacional *Microsoft Windows 10 Professional* ou superior, versão em Português do Brasil, com suporte a 64 bits.
- O equipamento deverá ser entregue com uma imagem do sistema operacional e aplicativos pré configurados baseados em *Windows 10 Professional* ou superior.
- A licença fornecida deverá garantir atualizações de segurança gratuitas durante todo o prazo de garantia estabelecida pelo fornecedor de *hardware*, para o sistema operacional *Windows 10 Professional* 64 Bits, ou superior, em português do Brasil.
- As licenças devem ser ofertadas para uso corporativo.
- O Fabricante deve disponibilizar no seu respectivo *website*, *download* gratuito de todos os *drivers*, *BIOS* e *Firmwares* para o equipamento ofertado.

(a.14) Compatibilidade e Certificados:

- Conformidade com *ROHS Compliance* (*Restriction of Certain Hazardous Substances*, Restrição de Certas Substâncias Perigosas).
- O fabricante ou integradora no Brasil deverá possuir Certificado da série ISO-9001.
- Deve ser comprovado que o computador está preparado para suportar o *Windows 10* através do respectivo logo obtido no *Windows Compatible Products List*.
- Possuir certificado IEC60950-1 ou IEC 61 000.
- CISPR 22 ou CISPR 32.
- Possuir certificado ISO9296.
- Possuir certificado EPEAT GOLD.
- O fabricante deverá constar como membro do TCG comprovado através do *link*: <https://trustedcomputinggroup.org/membership/member-companies>.
- O FABRICANTE ofertado deverá possuir o nome presente na diretiva *Distributed Management Task Force (DMTF)*, na categoria "*Leadership*" (<https://www.dmtf.org/about/list>).

(a.15) Garantia: Garantia de hardware do FABRICANTE de, no mínimo, 12 (doze) meses.

(b) Impressora: a laser, para impressão em formato A4 com *tonner* preto.

(c) Scanner de mesa: tipo *Sheetfed*, compatível com *Windows*; alimentação vertical; Conectividade: USB 3.2 - Ciclo de trabalho: 4.000 folhas diárias.

(d) Pad de assinatura: conjunto de mesa digitalizadora e caneta digital integrada.

(e) WebCam: câmera digital; conexão USB; compatível com *Windows*.

(f) Terminal de pesquisa: terminal de pesquisa rápida de satisfação de clientes; com teclado de 5 teclas; conexões Ethernet; saídas USB; cartão de memória SD.

(g) Descansa pé: apoio ergonômico para os pés de atendentes e supervisores.

(h) Mouse pad: com apoio ergonômico para os punhos.

(i) Impressora térmica: dispensadora de senhas.

7.3.2. A distribuição dos equipamentos de informática nas lojas de atendimento é apresentada no quadro abaixo.

LOJA	Estação de trabalho	Impressora	Scanner de Mesa	Pad de Assinatura	WebCam	Terminal de Pesquisa	Apoio de Pés	Mouse Pads	Impressora de senhas
Rua 24 h	8	2	2	7	7	7	8	8	0
PARQUE	5	2	2	4	4	4	5	5	0
RIOMAR	7	2	2	6	6	6	7	7	0
Rodoviária	5	2	2	4	4	4	5	5	0
PRÊMIO	10	2	2	9	9	9	10	10	1
	35	10	10	30		30	35	35	1

7.4. Eletrodomésticos

7.4.1. A Contratada deverá fornecer os seguintes aparelhos eletrodomésticos:

- (a) **Geladeira:** com capacidade mínima de 420 l;
- (b) **Bebedouro:** elétrico, de parede;
- (c) **Forno:** microondas, capacidade mínima de 20 l.

7.4.2. A distribuição dos aparelhos eletrodomésticos nas lojas de atendimento é apresentada no quadro abaixo.

LOJA	Geladeira	Bebedouro	Forno
Rua 24 h	1	1	1
PARQUE	1	1	1
RIOMAR	1	1	1
Rodoviária	1	1	1
PRÊMIO	1	1	1
	5	5	5

7.5. Material de Consumo

7.5.1. Durante toda a vigência do Contrato, a Contratada deverá fornecer todos os materiais necessários para o perfeito funcionamento das URDs, quais sejam:

- (a) **Material de escritório:** equipamentos (grampeador; perfurador de papel; extrator de grampos, dispensadores de álcool gel etc.) e material de consumo (papel sulfite branco formato A4, 75 g/m²; cartucho/tonner preto para impressora; papel térmico para impressora de senhas; pastas A-Z; pastas de arquivo suspenso; caneta esferográfica; grampos metálicos; álcool gel 70 %, copos descartáveis etc.)
- (b) **Material de Limpeza:** equipamentos e ferramentas (aspiradores de pó, conjuntos MOP, rodos, vassouras etc.) e material de consumo (água sanitária, álcool 45 %, desinfetantes, detergentes, desodorizantes, sabão em barra, pó e/ou líquido, pano de chão, buchas e esponjas etc.)

7.6. Despesas com Serviços de Terceiros

7.6.1. Todas as despesas com serviços de terceiros ficarão a cargo da Contratante, quais sejam:

- (a) Locação da Lojas de Atendimento;
- (b) Fornecimento de energia elétrica;
- (c) Fornecimento de água e esgoto;
- (d) Serviços de telefonia e de transmissão de dados;
- (e) Segurança patrimonial; e
- (f) Instalações de combate a incêndio (sistemas de sprinklers e extintores de incêndio).

8. PAGAMENTOS

8.1. A Contratante pagará à Contratada 12 (doze) parcelas fixas mensais com valores correspondentes a 1/12 (um doze avos) do valor total do Contrato desde que tenham sido regularmente disponibilizados todos os recursos humanos e materiais previstos pra a prestação dos serviços contratados.

8.2. Os pagamentos terão a periodicidade mensal, devendo a Contratada apresentar uma fatura no valor do pagamento mensal previsto no Contrato, juntamente com os documentos comprobatórios da regularidade da empresa. Após a verificação da regularidade na prestação dos serviços, deverá ser emitida a nota fiscal respectiva para fins de processamento do pagamento.

9. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1. A Licitante vencedora deverá entregar à Contratante no ato de assinatura do Contrato uma garantia de execução do Contrato no valor equivalente a 5 % (cinco por cento) do valor do Contrato, seguro garantia, fiança bancária ou em dinheiro.

10. INFRAÇÕES NO DESEMPENHO QUANTITATIVO DE RAs E SANÇÕES

10.1. Como a demanda média mensal projetada está determinada, a vinculação às condições do Edital deverá ser mantida observando-se o seguinte critério para fins de avaliação do desempenho quantitativo da Contratada:

10.1.1. A meta quantitativa ou produção mensal de RAs deverá ser igual à demanda mensal afluyente às Lojas de Atendimento até o limite superior do intervalo utilizado no modelo projetado, ou seja, **21.728 RAs**.

10.1.2. O não atingimento dessa meta caracterizará o inadimplemento da Contratada, ensejando a aplicação de sanção na forma de multa.

10.1.3. No caso de demanda mensal superior a 21.728 RAs, o não atingimento da meta não caracterizará inadimplemento da Contratada.

10.1.4. A multa deverá ser calculada comparando-se a produção mensal de RAs com a demanda mensal afluyente às Lojas de Atendimento, e aplicando-se ao valor mensal Contratado, conforme apresentado a seguir:

$$M(\text{quant}) = \{[(DM - \sum RA)/DM] \times 100\} \times (VCT/12), \text{ onde}$$

M(quant) = Multa mensal por desempenho quantitativo insuficiente;

$\sum RA$ = produção mensal de RAs;

DM = Demanda Mensal Afluyente às Lojas de Atendimento; e

VCT = Valor do Contrato.

11. INFRAÇÕES NO DESEMPENHO QUALITATIVO DE RAs E SANÇÕES

11.1. As ações de atendimento ao público são situações críticas e o registro do atendimento feito da forma transparente e correta é o início da solução do problema, enquanto que o registro de atendimento incorreto, com erros, omissões, inconsistências ou qualquer tipo de inconformidade com os processos comerciais da DESO, tendem a provocar desdobramentos nos âmbitos administrativo e judicial normalmente favoráveis aos usuários e potencializados por tratar-se de um serviço essencial, implicando na necessidade da avaliação do desempenho qualitativo das URDs de forma a manter os níveis de conformidade dentro dos parâmetros aceitáveis pelos agentes de controle.

11.2. O controle qualitativo dos RAs ficará a cargo das Coordenadoras das Lojas de Atendimento, devendo ser diariamente auditadas **100 % (cem por cento)** dos RAs gerados, devendo ser feitos os registros respectivos para fins de controle da qualidade dos serviços.

11.3. A auditoria dos RAs visa à manutenção do nível aceitável de procedimentos executados em não conformidade (ou **índice de não conformidade – INC $\leq 1,50$ %**), devendo ser apuradas as incidências das não conformidades classificadas e discriminadas no quadro a abaixo.

ROL DE NÃO CONFORMIDADES	
SIGLA	DESCRIÇÃO
NTX	Não informar valor da tarifa do serviço
DAS	Divergência na assinatura do solicitante
RSD	RA sem documentação comprobatória
RER	Erro do tipo ou especificação de RA que gere Ordem de Serviço
NCR	Não observância dos critérios para conceder refaturamento
NCP	Não observância dos critérios para conceder parcelamentos
ECR	Erro no cálculo de refaturamento
RSF	RA sem comprovação física
EIC	Erro na inclusão cadastral de cliente
NAC	Não atualização de algum item do cadastro de cliente
RSA	RA sem a assinatura do cliente
NCS	RA não concluído
ETX	Informar valor de tarifa errada
RIN	RA Incompleto
RDV	RA com divergência de informações
NCS	Não observância dos critérios para solicitar serviços
RER	Erro do tipo ou especificação de RA que não gere Ordem de Serviço
IQD	Inobservância da qualidade de dados nos documentos apresentados
PAB	Parte da assinatura do cliente abreviada
RSA	RA sem assinatura do atendente comercial
DAS	Divergência simples na assinatura
RNI	RA de serviço não identificado na planilha de serviços

11.3.1. A incidência elevada de não conformidades poderá indicar a necessidade de treinamento ou reciclagem da atendente e, eventualmente, do supervisor da URD respectiva, e, no caso de necessidade de afastamento temporário do profissional, a sua substituição deverá ser feita com a mobilização de profissional com qualificação igual ou superior à daquele que está sendo substituído.

11.4. A meta qualitativa ou produção mensal de RAs em conformidade com os procedimentos comerciais da Contratante deverá ser igual ou superior a 98,50 % da produção mensal de RAs, ou seja:

$$MQ = [1 - (\sum ra / \sum RA)] \times 100 \geq 98,50 \%, \text{ onde}$$

MQ = Meta mensal qualitativa;

$\sum ra$ = Somatório mensal de RAs com não conformidades; e

$\sum RA$ = produção mensal de RAs.

11.4.1. O não atingimento dessa meta caracterizará o inadimplemento da Contratada, ensejando a aplicação de sanção na forma de multa, ou seja:

(a) **Se $MQ \geq 98,50 \%$ → A prestação dos serviços atende aos parâmetros de qualidade;**

(b) **Se $MQ < 98,50 \%$ → A prestação dos serviços NÃO atende aos parâmetros de qualidade.**

11.4.2. A multa deverá ser calculada comparando-se a produção mensal de RAs com a demanda mensal afluente às Lojas de Atendimento, e aplicando-se ao valor mensal Contratado, conforme apresentado a seguir:

$$M(\text{Qualit}) = (MQ / 100) \times (VCT/12), \text{ onde}$$

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003

e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

M(qualit) = Multa mensal por desempenho qualitativo insuficiente;
MQ = Meta mensal qualitativa; e
VCT = Valor do Contrato.

12. APURAÇÃO DAS INFRAÇÕES

12.1. Mensalmente, com a mesma periodicidade das medições de serviços para fins de faturamento, deverá ser promovida a apuração das infrações no desempenho da Contratada. Para tanto, deverá ser feito o somatório das multas decorrentes da avaliação do desempenho quantitativo e qualitativo da Contratada, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$\Sigma \text{Multa} = \text{Multa(quant)} + \text{Multa(qualit)}, \text{ onde}$$

Multa = Multa total mensal a ser aplicada por desempenho quantitativo e/ou qualitativo insuficiente;
M(quant) = Multa mensal por desempenho quantitativo insuficiente; e
M(qualit) = Multa mensal por desempenho qualitativo insuficiente.

12.1.6. A aplicação de multa superior a 10,0 % (dez por cento) do valor da medição do período ensejará cumulativamente a penalidade de advertência.

12.1.7. A reincidência na penalidade de advertência poderá motivar a rescisão unilateral do contrato pela Contratante devido ao desempenho insuficiente da Contratada.

12.1.8. A Contratante se reserva o direito de descontar da fatura respectiva o valor das multas eventualmente aplicadas no mesmo período de medição, de forma que as multas estabelecidas serão compensadas pelas importâncias em dinheiro relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.

Aracaju, 11 de abril de 2022

Marcelo Luiz Monteiro
Gerência de Novos Negócios

DE ACORDO:

LEONARDO ARAÚJO VASCONCELOS
5.0.03.00/GATE - GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Anexo III – Relação de Lojas de Atendimento e Quantidades de URDs – Metropolitana

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

REFERÊNCIA	LOCALIZAÇÃO DA LOJA	QUANTIDADE DE URDs
Loja 1	Rua do Turista (Rua 24 h)	7
Loja 2	CEAC Aracaju Shopping PARQUE	4
Loja 3	CEAC Shopping RIOMAR	6
Loja 4	CEAC Estação Rodoviária	4
Loja 5	Shopping PRÊMIO	9
TOTAL		30

Anexo IV - Modelos de Planilhas Orçamentárias

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

Anexo IV(a) – Modelo de Planilha de Composição de Preço

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE UNIDADE RECEPTORA DE DEMANDA - URD (METROPOLITANA)					
PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇO UNITÁRIO					
Serviço:	SERVIÇO COMERCIAL - Atendimento em UNIDADE RECEPTORA DE DEMANDA - URD (METROPOLITANA)				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	CUSTO	
				UNITÁRIO	DO ITEM
A.	CUSTOS DIRETOS				
	PESSOAL				
1.0.	SALÁRIO DA CATEGORIA PROFISSIONAL				
1.1.	Supervisor	mês	5,00		
1.2.	Atendente Comercial	mês	30,00		
	TOTAL DE SALÁRIOS				
2.0.	ENCARGOS SOCIAIS	%	85,41		
3.0.	OUTROS ENCARGOS				
3.1.	Vale-Alimentação	vales/mês			
3.2.	Vale-Alimentação (desconto)	%	-10,00		
3.3.	Vale-Transporte	vales/mês			
3.4.	Vale-Transporte (desconto)	%	-6,00		
3.5.	Seguro	Empregado.mês	35,00		
	TOTAL DE OUTROS ENCARGOS				
4.0.	MATERIAIS DE CONSUMO				
4.1.	Treinamento	R\$/mês			
4.2.	Fardamento	R\$/mês	1,00		
	TOTAL DE MATERIAL DE CONSUMO				
	TOTAL - PESSOAL				
	RECURSOS MATERIAIS				
5.0.	MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS				
5.1.	Mobiliário de escritório	R\$/mês	1,00		
5.2.	Condicionadores de ar	R\$/mês	1,00		
5.3.	Equipamentos de informática	R\$/mês	1,00		
5.4.	Eletrodomésticos	R\$/mês	1,00		
5.5.	Despesas diversas	R\$/mês	1,00		
	TOTAL DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS				
	TOTAL - RECURSOS MATERIAIS				
	TOTAL DOS CUSTOS DIRETOS				
B.	BONIFICAÇÃO E DESPESAS INDIRETAS				
6.0	Administração Central	%	3,43		
7.0	Despesas Financeiras	%	0,99		
8.0	Garantias contratuais	%	0,49		
9.0	Riscos	%	1,39		
10.0	Lucro	%	7,23		
	TOTAL DA BONIFICAÇÃO E DESPESAS INDIRETAS				
	TOTAL DOS CUSTOS DIRETOS + BONIFICAÇÃO E DESPESAS INDIRETAS				
	DESPESAS FISCAIS (sobre o preço de venda)				
10.0	(PIS = 0,65) + (COFINS = 3,00%) + (ISSQN = 5,00%)	%	8,65		
	TOTAL DAS DESPESAS FISCAIS				
	MONTANTE ESTIMADO MENSAL				

Anexo IV(b) –Modelo de Planilha de Composição de Preço

DESO 15

 Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
 e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT.	PREÇO	
				UNITÁRIO	TOTAL
1.	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DE 30 (TRINTA) UNIDADES RECEPTORAS DE DEMANDA - URD, NA REGIONAL METROPOLITANA	MÊS	12		
	PRAZO DO CONTRATO: 12 (Doze) meses.				
	ESTIMATIVA DO PREÇO TOTAL DO CONTRATO =		R\$		

Anexo V – Modelo de Termo de Confidencialidade;

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
 e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO, com sede em Aracaju/SE, inscrito no CNPJ sob o n. 13.018.171/0001-90, doravante denominado DESO e, pessoa jurídica com sede, inscrita no CNPJ/MF sob o n....., sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

Considerando que, em razão do atendimento à exigência do Contrato n....., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é, o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que o tiver acesso em virtude da execução contratual;

Considerando a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da DESO de que o tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

A DESO estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES da DESO, classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS a) as estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas ou disponibilizadas pela DESO; b) o se obriga a manter o sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pela DESO, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela DESO; c) o se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos façam uso das INFORMAÇÕES da DESO; d) a DESO, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelo

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE a) as obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que: a.1) sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES; a.2) tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO; a.3) situações previstas na LEGISLAÇÃO vigente, solicitações decorrentes de decisões administrativas de órgãos públicos e/ou de decisões judiciais; a.4) informações que necessitem ser repassadas para: (i) empresa(s) contratada(s) de uma das Partes visando a prestação de serviços de consultoria e/ou auditoria e/ou representação na; e/ou (ii) o banco para o qual os créditos deste CONTRATO estejam sendo cedidos pela VENDEDORA; e/ou (iii) empresa consorciada, associada, controladora, controlada, coligada, subsidiária, sob controle comum ou na qual o tenha participação acionária; desde que esta(s) empresa(s), empresa(s) contratada(s) e/ou banco também esteja(m) sujeita(s) a obrigação de confidencialidade equivalente à deste CONTRATO; **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS** a) o se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO; b) o se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO;

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA a) o presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, de forma que o sigilo e a confidencialidade das informações críticas descritas na Cláusula Segunda deste TERMO deverão ser observados enquanto vigorar o CONTRATO.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES a) a quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas em CONTRATO; pelos danos diretos comprovados;

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS a) este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento; b) o presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, desde que posteriormente transcritas pela divulgadora, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente; c) surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé; d) o disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES; e) a omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA – DO FORO Para dirimir quaisquer dúvidas originadas deste Termo, é competente o foro de Aracaju/SE.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pelo sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Aracaju (SE),

Anexo VII - Código de Conduta e Integridade da DESO

Os documentos dos Anexos VII e VIII estão disponíveis no sítio institucional da DESO <deso-se.com.br>, na aba "Licitações".