

CONTRATO Nº. 206/2024

Contrato de prestação de serviços que entre si celebram a Companhia de Saneamento Municipal - **CESAMA** e a empresa **RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA.**

A Companhia de Saneamento Municipal - CESAMA situada nesta cidade na Av. Barão do Rio Branco, 1843, 10º andar, Centro, inscrita no CNPJ sob o nº 21.572.243/0001-74, neste ato representada pelo seu representante legal, abaixo assinado, celebra este Contrato com a empresa **RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 08.491.163/0001-26, situada na Rua Emilio de Menezes, 156, Santa Maria, Belo Horizonte/MG – CEP: 30.525-200, neste ato representada por seu representante legal, abaixo assinado, cujo objeto é a **Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor, conforme deliberação da Diretoria Executiva na página 456. do processo licitatório, e proposta vencedora do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0064/24, processo eletrônico 3729/2024, mediante as cláusulas e condições seguintes:**

CLÁUSULA PRIMEIRA: PARTES

1.1. Para os efeitos das disposições contratuais, a Companhia de Saneamento Municipal – **CESAMA** será designada pela sigla **CESAMA** e a empresa **RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA** por **CONTRATADA;**

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

2.1. Constitui objeto deste Contrato a **Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor;**

2.2. Os serviços a serem executados são os descritos no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N° **0064/24**, bem como nas especificações que o compõe, além do Termo de Referência e demais anexos em todos os seus termos e disposições.

2.3. O edital, o Termo de Referência, o lance ou a proposta do licitante passam a ter força vinculante para todos os efeitos legais;

2.4. São partes integrantes deste Contrato, independente de transcrição, o Aviso de Licitação, o Edital e todos os seus anexos e a proposta do licitante vencedor e seus anexos.

2.5. Toda a documentação apresentada no Edital e seus anexos são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe que se mencione em um documento e se omita em outro será considerado especificado e válido.

CLÁUSULA TERCEIRA: REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. Este contrato será executado sob o regime de empreitada por preço unitário

CLÁUSULA QUARTA: VALORES

4.1. Os serviços contratados têm o preço total **R\$ 783.594,00 (setecentos e oitenta e três mil, quinhentos e noventa e quatro reais)**, e nele estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários,

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA: PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A vigência do presente Contrato será de 12 (doze) meses a partir da data da sua assinatura.

5.1.2. A empresa Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços, objeto do termo de Referência, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura deste Contrato e/ou da solicitação formal por parte da CESAMA.

5.1.3. Para emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o visto ou o registro no CRA/MG tanto da sua empresa como do seu responsável técnico, caso não seja sediada em Minas Gerais.

5.1.4. Por se tratar de contratação continuada, o prazo contratual poderá ser prorrogado, desde que observados o art. 105 do RILC e os seguintes requisitos:

- I. haja manifestação do interesse da CESAMA, tecnicamente motivado pelo gestor;
- II. exista previsão no instrumento convocatório e no contrato;
- III. seja demonstrada a vantajosidade na manutenção do ajuste;
- IV. exista recurso orçamentário para atender a prorrogação;
- V. as obrigações da contratada tenham sido regularmente cumpridas;
- VI. a contratada manifeste expressamente a sua anuência na prorrogação;
- VII. a manutenção das condições de habilitação da contratada;
- VIII. a inexistência de sanções restritivas da atividade licitatória e contratual aplicadas pela Cesama em fase de cumprimento;
- IX. seja promovida/requerida e formalizada por meio de termo aditivo na vigência do contrato;

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

X. haja autorização da autoridade competente.

5.2 Nas hipóteses previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama (RILC) e no art. 72 da Lei nº 13.303/16, este Contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.

5.2.1 A alteração quantitativa poderá ocorrer, nas mesmas condições contratuais, quando for necessário acréscimos ou supressões do objeto até o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

5.2.2 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item 5.2.1, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre a CESAMA e a CONTRATADA.

5.2.3 As alterações deverão ser formalizadas por meio de termos aditivos, exceto as que digam respeito à variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato e às atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, não caracterizam alteração do Contrato e poderão ser registradas por simples apostilamento.

5.2.4. As repactuações e revisões devem ser solicitadas durante a vigência do presente contrato sob pena de preclusão.

5.3. A CONTRATADA se obriga a executar os serviços dentro dos padrões técnicos recomendáveis e das especificações fornecidas. A CONTRATADA se compromete, até a entrega e aceitação total dos serviços, a substituir gratuitamente e a efetuar quaisquer reparos necessários, por força de vício, defeito, erros, falhas e outras irregularidades provenientes de negligência, desídia, má fé ou imperfeição do serviço que o torne impróprio ou imperfeito para as finalidades a que se destina.

5.4 A CONTRATADA se obriga a fornecer, em qualquer época, os esclarecimentos e as informações técnicas sobre os serviços executados quando solicitados pela CESAMA.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

5.5 A CONTRATADA se responsabiliza, integralmente e exclusivamente, pelas obrigações com mão de obra, materiais, transporte, refeições, uniformes, ferramentas, equipamentos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, cíveis e criminais, resultantes da execução deste Contrato, inclusive no tocante aos seus empregados, dirigentes e prepostos.

5.6 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade pela execução dos serviços e responderá por quaisquer danos causados às dependências e aos equipamentos da Companhia, quando evidenciada a culpa, por ação ou omissão de seus empregados ou prestadores de serviços, e ainda por deficiência ou negligência na execução das tarefas, bem como decorrentes da qualidade dos materiais empregados.

5.7. Fica a **CONTRATADA** obrigada, junto aos seus empregados, a obedecer, rigorosamente, as normas de segurança do trabalho, sob pena de impedimento do trabalho do empregado sem os equipamentos devidos e suspensão dos pagamentos e, até mesmo, suspensão de todo o trabalho, respondendo o mesmo por perdas e danos. Toda e qualquer solução sob normas de segurança do trabalho (de acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego) será de responsabilidade, e, exclusiva, da **CONTRATADA**;

5.8. A **CONTRATADA** deverá cumprir o disposto da Portaria nº 3.214 e seus anexos, do Ministério do Trabalho e Emprego, no tocante às exigências da Segurança e Medicina do Trabalho.

5.9. A **CONTRATADA** deverá encaminhar ao Departamento de Saúde e Segurança do Trabalho da CESAMA, antes do início dos serviços, para o e-mail smt@cesama.com.br, **no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos** após a assinatura do contrato, os documentos abaixo relacionados, sem os quais, não será emitida a Ordem de Serviço:

- a) Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR;
- b) Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO;

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

c) Nome e telefone para contato do responsável pela Segurança e Medicina do Trabalho da **CONTRATADA**.

5.9.1. Recebida a documentação, o Departamento de Saúde e Segurança do Trabalho da CESAMA comunicará ao gestor do contrato para que seja emitida a Ordem de Serviço.

5.9.2. Até a primeira medição contratual, a contratada deverá encaminhar ao Departamento de Saúde e Segurança do Trabalho da CESAMA, para o e-mail smt@cesama.com.br, a documentação abaixo relacionada, **sem a qual não será efetuado o pagamento**:

a) Cópia de Fichas de EPIs dos empregados na forma física ou eletrônica;

b) Atestado de Saúde Ocupacional - ASO de todos os empregados.

5.9.3. Havendo alteração na equipe de trabalho que atua na execução do objeto deste Contrato, a **CONTRATADA** se obriga a apresentar à CESAMA os documentos relacionados no item 5.9.2, referentes ao empregado admitido e que irá compor a equipe de trabalho.

5.10. A **CONTRATADA** deverá responsabilizar-se por todos os ônus tributários, emolumentos, honorários ou despesas incidentais sobre o objeto contratado, bem como cumprir, rigorosamente todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e acidentárias relativas ao pessoal que empregar para a execução dos serviços, inclusive as decorrentes de convenções, acordos ou dissídios coletivos e normas de segurança e higiene do trabalho, relativos ao objeto contratado.

CLÁUSULA SEXTA: GARANTIA

6.1. Para garantia do fiel cumprimento dos compromissos firmados no presente contrato, a **CONTRATADA** deixa depositada na **CESAMA** a quantia de **R\$ 39.179,70 (trinta e nove mil, cento e setenta e nove reais e setenta centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento): Caução em dinheiro, Seguro-Garantia ou

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

Carta de fiança bancária, com **prazo de validade não inferior a 16 (dezesesseis) meses**;

6.1.1. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída, **04 (quatro) meses** após a execução do contrato e comprovação de cumprimento de todas as obrigações assumidas, inclusive, fiscais, trabalhistas e previdenciárias, devendo ser atualizada monetariamente quando for caução em dinheiro.

6.1.2. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no ato da assinatura do termo aditivo, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS OBRIGAÇÕES

7.1. São obrigações da CONTRATADA:

7.1.1 Executar o Contrato fielmente, conforme definido no Termo de Referência e seus anexos.

7.1.2. Arcar com todos os custos e encargos resultantes da execução do objeto do presente contrato, inclusive impostos, taxas, emolumentos incidentes sobre a prestação do serviço, e tudo que for necessário para a fiel execução dos serviços contratados.

7.1.3. Atender às determinações da fiscalização da CESAMA e providenciar a imediata correção, quando esta for solicitado.

7.1.4. Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços, substituindo aqueles que apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem ao Termo de Referência, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão do Contrato.

7.1.5. Cumprir os prazos previstos no Termo de Referência ou outros que venham a ser fixados pela CESAMA.

7.1.6. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

7.1.7. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato.

7.1.8. Providenciar a correção das deficiências apontadas pela CESAMA com respeito a execução do serviço.

7.1.9. Executar o objeto do presente Termo de Referência nas condições e prazos estabelecidos, seguindo ordens e orientações da CESAMA.

7.1.10. Manter informação atualizada sobre seu quadro de empregados efetivos, contatos telefônicos, cópia da CTPS, cadastro para acesso aos sistemas, e-mail e outros que se fizerem necessários para o bom andamento da contratação.

7.1.11. Atender as normas e procedimentos vigentes, e/ou fornecidos pela CESAMA, observando sempre as versões atualizadas.

7.1.12. Fornecer todos os materiais e insumos necessários à execução dos serviços, os quais já possuem seus custos previstos nos preços unitários dos serviços.

7.1.13. A CONTRATADA será responsável pela substituição dos profissionais contratados caso estes não atendam às necessidades da CESAMA ou apresentem atitudes incompatíveis em sua postura profissional.

7.1.14. A CONTRATADA deverá prestar informações à Auditoria Interna da Cesama quando solicitada, sob pena de aplicação das sanções estabelecidas neste Contrato e no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama (RILC).

7.1.15. Deverão ser observadas todas as demais obrigações transcritas o Termo de Referência, anexo I do Edital que ensejou a contratação formalizada por este instrumento.

7.2. São obrigações da CESAMA:

7.2.1 Emitir as solicitações de serviços através de Ordem de Serviço, após a assinatura do Contrato.

7.2.2. Efetuar todos os pagamentos devidos à Contratada, nas condições estabelecidas.

7.2.3. Fornecer as instruções necessárias à execução e efetuar todos os pagamentos devidos à Contratada, nas condições estabelecidas.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

7.2.4. Fiscalizar a execução do Contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da Contratada pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas.

7.2.5. Rejeitar todo e qualquer material ou serviço de má qualidade e em desconformidade com as especificações do Termo de Referência.

7.2.6. Exigir o cumprimento de todos os itens do Termo de Referência, segundo suas especificações e prazos.

7.2.7. A CESAMA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela empresa Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da empresa Contratada e de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7.2.8. Notificar a empresa Contratada de qualquer irregularidade constatada, por escrito, para que seja sanada sob pena de incorrer nas sanções previstas neste Termo de Referência.

7.2.9. Todas as requisições e notificações trocadas entre as partes devem ser feitas por escrito.

CLÁUSULA OITAVA: RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1. Executado o Contrato ou as etapas do mesmo, o seu objeto deverá ser recebido:

a) **provisoriamente**, pelo fiscal responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes até **15 (quinze) dias** da comunicação escrita do contratado;

b) **definitivamente**, pelo fiscal e pelo gestor do contrato, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, no prazo máximo de **90 (noventa) dias** contado do recebimento provisório;

c) **parcialmente**, relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela.

8.2 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, principalmente quanto à solidez e segurança do objeto, nem ético profissional pela perfeita execução nos limites estabelecidos pelo Código Civil Brasileiro e pelo Contrato.

8.3. Caso o fiscal responsável verifique o descumprimento de obrigações por parte da Contratada, deve comunicar ao preposto deste, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção.

8.3.1. O tempo necessário para correção referido no item anterior deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas combinações.

CLÁUSULA NONA: MEDIÇÕES E PAGAMENTO

9.1. DAS MEDIÇÕES

9.1.1 As medições serão elaboradas mensalmente pelo fiscal/ gestor do Contrato designado pela CESAMA, e deter-se-ão sobre os serviços entregues e aceitos no período correspondente ao dia 1º a 30 ou 31 de cada mês, para fins de registro contábil e pagamento, ou em outro período determinado pela fiscalização da CESAMA.

9.1.2 As medições somente serão efetuadas se ocorrerem serviços no período supramencionado.

9.1.3 As medições poderão ser efetivadas até dez dias do mês subsequente ao período considerado no item 9.1.1, data limite para emissão pela CESAMA da ordem de faturamento.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

9.1.4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

9.1.4.1. Indicadores de Desempenho:

9.1.4.1.1. Os indicadores de desempenho têm como objetivo estabelecer os parâmetros mínimos de desempenho da prestação de serviço da CONTRATADA, conforme o Acordo de Nível de Serviço - ANS (Service Level Agreement - SLA), compreendendo indicadores de desempenho na Agência de Atendimento da Cesama, bem como as condições para penalidades devido às variações nesses indicadores.

9.1.4.1.2. O Acordo de Nível de Serviço -ANS tem por objetivo acordar entre a Cesama e a empresa CONTRATADA, o nível de serviço exigido, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade e prazo da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Tem por finalidade permitir a adoção de um meio objetivo de aferição de resultados e respectivas glosas nos pagamentos em função do não cumprimento das metas de qualidade e quantidade definidas neste Termo de Referência.

9.1.4.3. A CONTRATADA deverá informar imediatamente à Cesama motivos alheios a sua vontade que possam influenciar na prestação do serviço e na apuração dos indicadores. Para efeito de medição e faturamento, serão avaliados pela Cesama cada caso individualmente.

9.1.4.4. Os indicadores de desempenho a serem medidos para a avaliação da CONTRATADA estão demonstrados na tabela constante no item 11.2.6. do Termo de Referência.

9.1.4.5. O percentual de dedução será aplicado sobre o faturamento mensal constante em cada item de contratação, no mês de sua incidência.

9.1.4.6. As medições dos indicadores de desempenho deverão ser realizadas e validadas pelas partes até o 5º dia útil de cada mês para o lançamento em sistema de faturamento.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

9.1.4.7. Para todos os efeitos, a apuração do Acordo de Nível de Serviço - ANS deverá ser realizada considerando 2 (duas) casas decimais com arredondamento.

9.1.4.8 Indicadores de Qualidade - Acordo de Níveis de Serviços – ANS

9.1.4.8.1. TMA – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

9.1.4.8.1.1 Este indicador mensura o tempo médio de atendimento das operações da CONTRATADA especificamente no atendimento presencial. O objetivo deste indicador é controlar o tempo de atendimento, prestando um serviço ágil e de qualidade ao usuário. A importância deste indicador é justificada, entre outras razões, no sentido de evitar atendimentos morosos que contribuam ou deem causa à demora e não atendimento ao Acordo de Nível de Serviço - ANS.

9.1.4.8.1.2. Para efeito de cálculo, será considerada a média de atendimento na agência de atendimento, conforme gerenciador de atendimento, considerando todos os usuários atendidos.

9.1.4.8.1.3. É desejável que o Tempo Médio de Atendimento (TMA) seja de 15 minutos (quinze minutos). Será tolerável o tempo de até 20 minutos (vinte minutos) por atendimento (33,33% do tempo médio de atendimento apurado).

9.1.4.8.1.4. A apuração deste indicador não será considerada para efeitos punitivos, apenas como uma forma de monitoria e melhoria no processo de atendimento, devendo ser apresentado pela CONTRATADA um plano de ação para mitigar as inconsistências apontadas, propondo ações corretivas tais como treinamento, verificação de adaptabilidade do empregado e demais itens pertinentes. Além disso, outro objetivo do indicador é garantir um agendamento de usuários em intervalos de 20 (vinte) em 20 (vinte) minutos.

9.1.4.8.1.5. Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

9.1.4.9. TME – TEMPO MÉDIO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL E VIA PLATAFORMA DIGITAL

9.1.4.9.1. O Tempo Médio de Espera (TME) controla o tempo de espera para atendimento aos usuários, conforme meta determinada neste Termo de Referência. O objetivo deste indicador é controlar o tempo que o usuário aguarda para ser atendido e garantir que não haja desgaste no relacionamento com tempo prolongado de espera para atendimento.

9.1.4.9.2. O controle do tempo de espera é realizado por gerenciador de atendimento, cuja responsabilidade de instalação e manutenção é da CONTRATADA, salvo o sistema comercial da Cesama tenha essa funcionalidade. Este controle considera o tempo decorrido desde o momento de impressão da senha para o usuário até o início do atendimento presencial pelo auxiliar administrativo que concluirá o atendimento, com respectivo encaminhamento da solução para o problema apresentado pelo usuário.

9.1.4.9.3. No caso de atendimento via plataforma digital, será considerado o tempo decorrido desde a geração do ID até a confirmação do início do atendimento pelo auxiliar administrativo e será controlado pela plataforma utilizada na Cesama.

9.1.4.9.4. A meta para o Tempo de Espera no atendimento presencial é a média mensal de 95% dos usuários atendidos em até 15 minutos (quinze) em dias úteis, excluídas vésperas de feriados prolongados. A apuração do indicador será feita conforme percentuais abaixo constantes na tabela do Acordo de Nível de Serviço - ANS do Termo de Referência.

9.1.4.9.5. A meta para o Tempo de Espera no atendimento em plataforma digital é a média mensal de 95% dos usuários atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas após geração do ID. A apuração do indicador será feita conforme percentuais abaixo constantes na tabela do Acordo de Nível de Serviço - ANS do Termo de Referência.

9.1.4.9.6. Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

9.1.4.9.7. Penalidades previstas:

- a) Penalidade leve: Atingir entre 90% e 94,9% de conformidade
- b) Penalidade média: Atingir entre 80% e 89,9% de conformidade.
- c) Penalidade grave: Atingir abaixo de 80% de conformidade.

9.1.4.10. PESQUISA SATISFAÇÃO PÓS ATENDIMENTO

9.1.4.10.1. A Cesama realiza pesquisa pós atendimento que avalia, entre outros canais e itens, a satisfação do atendimento presencial e via plataforma digital.

9.1.4.10.2. Caso a nota mensal média apurada referente a avaliação do usuário sobre o atendimento prestado pelos empregados da CONTRATADA seja inferior a 80%, a CONTRATADA será notificada a apresentar diagnóstico de causas de insatisfação e ações mitigadoras e corretivas para garantir a satisfação dos usuários da Cesama, sendo a apuração deste indicador conforme percentuais abaixo constantes na tabela do Acordo de Nível de Serviço - ANS do Termo de Referência. Exemplos de ações neste sentido são os treinamentos, reciclagens, capacitação técnica e comportamental etc.

9.1.4.10.3. Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

9.1.4.10.4. Penalidades previstas:

- a) Penalidade leve: Atingir entre 75,0% e 79,9% de satisfação
- b) Penalidade média: Atingir entre 70% e 74,9% de conformidade.
- c) Penalidade grave: Atingir abaixo de 70% de conformidade.

9.1.4.11. MONITORIA DE QUALIDADE

9.1.4.11.1. Garantir a aderência e conformidade às políticas, resoluções regulatórias e procedimentos operacionais padrão (POP) do atendimento, estabelecidos pela CESAMA, atingindo ao menos 85% de conformidade. Caso a nota seja inferior a 85%, a CONTRATADA será notificada a apresentar diagnóstico de causas de

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

insatisfação e ações mitigadoras e corretivas para garantir a satisfação dos usuários da Cesama, sendo a apuração deste indicador conforme percentuais abaixo constantes na tabela do Acordo de Nível de Serviço - ANS do Termo de Referência. Exemplos de ações neste sentido são os treinamentos, reciclagens, capacitação técnica e comportamental etc.

9.1.4.11.2. A Contratada deverá realizar monitorias mensais, conforme critérios estabelecidos pela CESAMA.

9.1.4.11.3. Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

9.1.4.11.4. Penalidades previstas:

- a) Penalidade leve: Atingir entre 80% e 84,9% de conformidade
- b) Penalidade média: Atingir entre 75% e 79,9% de conformidade.
- c) Penalidade grave: Atingir abaixo de 75% de conformidade.

9.1.4.12 CONJUNTO DE INDICADORES MENSAIS DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

9.1.4.12.1. Os indicadores de qualidade relacionados no item 9.1.4.8 para a avaliação da produtividade da CONTRATADA e as suas respectivas metas são os demonstrados na tabela descrita no item 9.1.4.13.

9.1.4.12.2. A avaliação dos indicadores será realizada através da medição periódica mensal pela Cesama.

9.1.4.12.3. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela Cesama entrarão em vigor a partir da emissão da Ordem de Serviço, mas somente serão passíveis de penalidade após 90 dias, de forma a dirimir eventuais Não Conformidades (NC).

9.1.4.13. TABELA – CONJUNTO DE INDICADORES DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Item	Descrição	Meta Mensal	Qdo de aplica	Item de Medição	Fórmula	Obs
A	TMA - Tempo Médio de Atendimento	Desejável 15 min média/mês Tolerável 20 min média/mês	Quando TMA for superior a 20 min	Não será considerada para efeitos punitivos, apenas como forma de monitoria e melhoria no processo de atendimento	-	Para efeito de cálculo o TMA será a média mensal da agência de atendimento. Aplicável a partir do 3º mês de medição.
B	TME - Tempo Médio de Espera	95% dos usuários atendidos em até 15 min. na agência de atendimento	Qdo. o percentual de usuários atendidos em percentual de até 15 min. for menor que 95%	Penalidades previstas: Atingir entre 90% e 94,9% de conformidade: Penalidade leve . Atingir entre 80% e 89,9%: Penalidade média . Atingir abaixo de 80% de conformidade.	Valor total de medição do mês na agência x 0,005 (penalidade leve). Valor total de medição do mês na agência x 0,010 (penalidade média). Valor total de medição do mês na agência x 0,020 (penalidade grave).	Para efeito de cálculo o TME será a média mensal da agência de atendimento. Aplicável a partir do 3º mês de medição.
C	Pesquisa após atendimento	80% de satisfação com o atendimento	Qdo. o percentual de satisfação com o atendimento for menor que 80%	Penalidades previstas: Atingir entre 75% e 79,9% de conformidade: Penalidade leve . Atingir entre 70% e 74,9%: Penalidade média . Atingir abaixo de 70% de conformidade.	Valor total de medição do mês na agência x 0,005 (penalidade leve). Valor total de medição do mês na agência x 0,010 (penalidade média). Valor total de medição do mês na agência x 0,020 (penalidade grave).	Para efeito de cálculo o ÍNDICE DA PESQUISA será a média mensal da agência de atendimento. Aplicável a partir do 3º mês de medição.
D	Monitoria de Qualidade	85% de satisfação com o atendimento	Qdo. o percentual de monitoria de qualidade for menor que 85%	Penalidades previstas: Atingir entre 80% e 84,9% de conformidade: Penalidade leve . Atingir entre 75% e 79,9%: Penalidade média . Atingir abaixo de 75% de conformidade.	Valor total de medição do mês na agência x 0,005 (penalidade leve). Valor total de medição do mês na agência x 0,010 (penalidade média). Valor total de medição do mês na agência x 0,020 (penalidade grave).	Para efeito de cálculo o ÍNDICE DO MONITORAMENTO será a média mensal da agência de atendimento. Aplicável a partir do 3º mês de medição.

9.1.4.14. DAS PENALIDADES

9.1.4.14.1.A Penalidade Leve configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade leve a CONTRATADA receberá uma Notificação e glosa do percentual correspondente a 0,5% (meio por cento) do valor do faturamento referente ao mês de apuração da medição.

9.1.4.14.2. Aplicação de reincidência na Penalidade Leve: Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

- a) 1ª Reincidência de um fato gerador de penalidade leve: Notificação Aplicação advertência + Multa Leve (0,5%);
- b) 2ª Reincidência de um fato gerador de penalidade leve: Notificação Multa Média (1%);
- c) 3ª Reincidência de um fato gerador de penalidade leve: Notificação Multa Grave (2%).
- d) 4ª Reincidência de um fato gerador de penalidade leve: Notificação Instauração de Processo Administrativo Disciplinar + Multa Grave (2%)

9.1.4.14.3. A Penalidade Média configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade média a CONTRATADA receberá uma Notificação e glosa do percentual correspondente a 1% (um por cento) do valor do faturamento referente ao mês de apuração da medição.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

9.1.4.14.4. Aplicação de reincidência na Penalidade Média: Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

- a) 1ª Reincidência de um fato gerador de penalidade média: Notificação Aplicação advertência + Multa Média (1%);
- b) 2ª Reincidência de um fato gerador de penalidade média: Notificação Multa Grave (2%);
- c) 3ª Reincidência de um fato gerador de penalidade média: Notificação Instauração de Processo Administrativo Disciplinar + Multa Grave (2%).

9.1.4.14.5. A Penalidade Grave configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá uma Notificação e glosa do percentual correspondente a 2% (dois por cento) do valor do faturamento referente ao mês de apuração da medição.

9.1.4.14.6. Aplicação de reincidência na Penalidade Grave: Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

- a) 1ª Reincidência de um fato gerador de penalidade grave: Notificação Aplicação advertência + Multa Grave (2%);
- b) 2ª Reincidência de um fato gerador de penalidade grave: Notificação Instauração de Processo Administrativo Disciplinar + Multa Grave (2%).

9.1.4.14.7. As penalidades são calculadas sobre o faturamento mensal da operação, não havendo nos 3 (três) primeiros meses de operação a aplicação de glosa devido ao período de adaptação.

9.1.4.14.8. É de responsabilidade da CONTRATADA cumprir todas as obrigações especificadas nos demais itens do Termo de Referência.

9.2. DO PAGAMENTO

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

9.2.1. A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medições mensais, 30 (trinta) dias após a execução dos serviços com a apresentação e aceitação da Nota Fiscal pelo departamento competente da CESAMA.

9.2.2. Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a Cesama, o pagamento será realizado no primeiro dia subsequente.

9.2.3. O pagamento será efetuado através de depósito em conta bancária ou via TED (transferência eletrônica disponível), cujas tarifas extras correrão por conta da Contratada.

9.2.4. A Nota Fiscal Eletrônica – NF-e – deverá ser enviada para o e-mail nfe@cesama.com.br e deco@cesama.com.br.

9.2.5. O pagamento só poderá ser realizado em nome da contratada e os boletos não poderão, em hipótese nenhuma, ser pagos em nome de outro beneficiário.

9.2.6. Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número da licitação e o número do contrato.

9.2.7. As provisões de encargos trabalhistas a serem pagas à empresa CONTRATADA serão suprimidas do valor mensal a ser pago e depositadas em conta vinculada específica, conforme Resolução nº. 021/2023 da CESAMA.

9.2.7.1. De acordo com art. 4º da Resolução nº. 021/2023 da CESAMA, o montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas: férias; 1/3 constitucional; 13º salário; multa do FGTS por dispensa sem justa causa; incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário e demais entidades (SESI / SESC / SENAI / SENAC / INCRA / SALÁRIO EDUCAÇÃO / FGTS / RAT + FAT / SEBRAE, dentre outras).

9.2.7.2. Para fins de retenção das rubricas trabalhistas o percentual será de 11,06% do valor da medição que corresponde aos valores incidentes sobre o salário dos colaboradores, referente aos módulos 2.1, 3 e 4 das Planilhas de Composição de Custos Unitários, conforme abaixo:

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

Módulo 2.1 (13º Salário, Férias e Adicional de Férias) =26,31%

Módulo 3 (Provisão para Rescisão) = 14,25%

Módulo 4 (Custo de Reposição do Profissional Ausente) = 1,02%

9.2.7.3. Os valores referentes às rubricas mencionadas no art. 4º da Resolução nº. 021/2023 da CESAMA serão retidos do pagamento mensal à empresa CONTRATADA, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências da CESAMA, independentemente da unidade de medida contratada, ou seja, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico, ordem de serviço etc.

9.2.7.4. Os saldos da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação) serão remunerados diariamente pelo índice da poupança ou por outro definido no termo de cooperação técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

9.2.7.5. Caso haja cobrança de tarifas, a CESAMA poderá negociar com o banco público oficial a isenção ou redução das referidas tarifas para a abertura e a movimentação da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação).

9.2.7.6. Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação) deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa, caso haja cobrança de tarifas bancárias e não seja possível a negociação prevista no item 9.2.7.5.

9.2.7.7. Será retido do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), na forma estabelecida no art. 1º da Resolução da CESAMA nº 021/2023, o valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito, caso o banco público promova os descontos diretamente na conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação).

9.2.8. Para efetivação do pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar junto a Nota Fiscal:

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

- a) Folha de Pagamento contendo nome do empregado, número da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, data de admissão e salário pago relativo aos empregados designados para a prestação dos serviços;
- b) Apresentar cópia do contracheque e folha de ponto de cada empregado;
 - b.1) Terá força de contracheque o comprovante de depósito em conta bancária, aberta para esse fim em nome de cada empregado, com o consentimento deste, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, conforme disposto no art. 464, parágrafo único, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Devendo neste caso, apresentar FOLHA DE PAGAMENTO ANALÍTICA.
- c) arquivo de Detalhamento da Guia FGTS, onde consta o nome de todos os trabalhadores e valor recolhido para cada um, bem como o total da guia a ser paga, e o comprovante de pagamento devido;
- d) DARF Previdenciário, relativo aos empregados designados para trabalhar no serviço, objeto desta contratação, com devidos comprovantes de pagamento
- e) Certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e a Justiça do Trabalho
- f) Todas as comprovações deverão ser do período de referência ao pagamento.

9.2.9. Todos os valores apresentados deverão estar de acordo com o salário-mínimo da classe a que pertencer os empregados, sem o qual a CESAMA ficará inibida da quitação da Nota Fiscal / Fatura.

9.2.10. O recolhimento do INSS e do FGTS referente aos serviços deverá ser feito de forma individualizada, por tomador, e esta condição deverá ser comprovada mensalmente, a cada emissão de Nota Fiscal.

9.2.11. O pagamento SOMENTE será efetuado:

- a) Após a aceitação da Nota Fiscal / Fatura.
- b) Após o recolhimento pela contratada de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

c) Após o cumprimento do disposto no item 9.2.8.

9.2.12. Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.

9.2.13. O CNPJ da Contratada constante da Nota Fiscal / Fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no processo.

9.2.14. Será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA como índice para reajuste de preços dos insumos (uniformes e EPI'S) dos funcionários terceirizados e o marco inicial para concessão do reajuste será a data da apresentação da proposta comercial.

9.2.14.1. Para o primeiro reajuste, o marco inicial para a concessão do reajustamento de preços é a data limite da apresentação da proposta comercial.

9.2.15. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo a última repactuação. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

9.2.15.1. Os componentes de custos envolvendo a mão de obra serão repactuados com base na variação analítica desses componentes na Convenção Coletiva de Trabalho aplicável.

9.2.16. Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal / Fatura por responsabilidade da CESAMA, esta se compromete a aplicar, conforme legislação em vigor, juros de mora sobre o valor devido "pro rata" entre a data do vencimento e o efetivo pagamento.

9.2.17. A Contratada não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do contrato.

9.2.18. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

9.2.19. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos tributos que incidirem sobre o objeto do Contrato.

9.2.20. A antecipação de pagamento só poderá ocorrer caso o serviço tenha sido entregue.

9.2.21. A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no item 6.2.1, através de solicitação expressa da contratada, que será analisada pela Gerência Financeira e Comercial, de acordo com as condições financeiras da Cesama. Havendo a antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “pro rata”.

CLÁUSULA DÉCIMA: REVISÃO / REAJUSTE

10.1. Revisão

10.1.1. A revisão contratual (reequilíbrio econômico-financeiro) tem lugar quando a interferência causadora do desequilíbrio econômico-financeiro, consistir em um fato imprevisível ou previsível de consequências incalculáveis, anormal e extraordinário.

10.1.2. O reequilíbrio econômico-financeiro pode ser concedido a qualquer tempo, independentemente de previsão contratual, desde que verificados os seguintes requisitos:

- a) o evento seja futuro e incerto;
- b) o evento ocorra após a apresentação da proposta;
- c) o evento não ocorra por culpa da CONTRATADA;
- d) a possibilidade da revisão contratual seja aventada pela CONTRATADA ou pela CESAMA;

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

- e) a modificação seja substancial nas condições contratadas, de forma que seja caracterizada alteração desproporcional entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da CESAMA;
- f) haja nexo causal entre a alteração dos custos com o evento ocorrido e a necessidade de recomposição da remuneração correspondente em função da majoração ou minoração dos encargos da CONTRATADA;
- g) seja demonstrada nos autos a quebra de equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, por meio de apresentação de planilha de custos e documentação comprobatória correlata que demonstre que a contratação se tornou inviável nas condições inicialmente pactuadas.

10.1.3. O reequilíbrio de contrato será precedido de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e documentos que fundamentem a repactuação do contrato.

10.1.4. A extinção do contrato não configurará óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

10.1.4.1. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação.

10.1.5. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação do contrato, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal.

10.1.6. Quando da solicitação da repactuação do contrato, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- a. os preços praticados no mercado e ou em outros contratos da Administração;
- b. as particularidades do contrato em vigência;
- c. o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

- d. a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- f. a disponibilidade orçamentária da Cesama.

10.1.7. A análise do gestor do contrato sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos, e encaminhada para decisão do diretor de área ou da Diretoria Executiva, conforme alçada estatutária.

10.1.8. O prazo referido no item anterior ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela Cesama para a comprovação da variação dos custos.

10.1.9. A Cesama poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

10.1.10. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a. a partir da assinatura da apostila ou termo aditivo;
- b. em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das repactuações futuras; ou
- c. em data anterior à repactuação do contrato, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

10.1.11. No caso previsto na alínea “c”, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

10.1.12. A Cesama deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

10.2. Reajuste

10.2.1. Após negociação, aplica-se até no máximo o valor do **IPCA**, como índice para reajuste de preços dos insumos (uniformes e EPI'S) dos funcionários terceirizados ou outro que o venha substituir, para o reajustamento dos preços, quando couber.

10.2.2. O reajustamento dos preços contratuais deverá retratar a variação efetiva dos insumos, da mão de obra ou dos custos de produção, podendo a CESAMA, conforme o caso, adotar índices gerais ou específicos, fórmulas paramétricas, bem como acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho.

10.2.3. O reajuste de preços previsto neste Contrato para fazer face à elevação dos custos da contratação, **respeitada a anualidade**, e que vier a ocorrer durante a vigência do Contrato, deverá ser solicitado pela CONTRATADA.

10.2.4. Para o primeiro reajuste, **o marco inicial para a concessão do reajustamento de preços é a data limite da apresentação da proposta comercial.**

10.2.4.1. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

10.2.5. O reajustamento dos preços deverá seguir as regras estabelecidas no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contrato, parte integrante do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama – RILC.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: PENALIDADES

11.1 Qualquer pessoa física ou jurídica que praticar atos em desacordo com o este

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

Contrato e com o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CESAMA, sujeita-se às sanções previstas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, observando o disposto nos arts. 82 a 84 da Lei nº 13.303/2016.

11.2. O atraso injustificado na execução do objeto sujeita a CONTRATADA ao pagamento de multa de mora de até 0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada dia de atraso, até o limite de 30% (trinta por cento), sobre o valor global do Contrato, a contar da intimação da decisão administrativa que a tenha aplicado.

11.2.1. A multa a que alude o item 11.2 não impede que a CESAMA rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas neste instrumento e em Lei.

11.3. Os valores das multas aplicadas após regular processo administrativo, a critério da CESAMA, serão descontados da garantia, quando houver, do respectivo instrumento contratual, ou de seus pagamentos. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, fica facultado à CESAMA efetuar descontos de tais multas em outras contratações vigentes celebradas com o contratado. A critério da CESAMA, poderá haver a compensação da multa na forma do art. 368 e seguintes do Código Civil brasileiro ou a cobrança judicial quando for o caso.

11.3.1 A multa deverá ser recolhida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação da decisão administrativa que a tenha aplicado.

11.4. Pelo cometimento de quaisquer infrações prevista neste Contrato e no RILC, garantida a prévia defesa, a CESAMA poderá aplicar as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa moratória, na forma prevista no item 11.2;
- c) multa compensatória de até 3% (três por cento) do valor do Contrato;
- d) suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CESAMA, por até 02 (dois) anos.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

11.4.1. A sanção de advertência é cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à CESAMA, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros.

11.4.2. A reincidência da sanção de advertência poderá ensejar a aplicação de penalidade de multa.

11.5. O descumprimento de cada item de Segurança e Medicina do Trabalho determinado pela Portaria 3214/78 acarretará o desconto na medição mensal sobre o valor global do Contrato de:

- ⇒ 0,1% infração nível 1;
- ⇒ 0,2% infração nível 2;
- ⇒ 0,3% infração nível 3; e
- ⇒ 0,4% infração nível 4.

11.5.1. Serão observadas as graduações existentes na NR-28 Fiscalização e Penalidades da Portaria 3214/78. Para riscos gerados não previstos nesta portaria descontar-se-á o percentual de 0,25% nas mesmas condições. Em caso de reincidência a multa será acrescida em 100% sobre a multa anterior. Poderão ainda ser feitas notificações pela CESAMA através do Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho e/ou gestor do contrato.

11.5.2. A multa relativa ao descumprimento das normas regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho contidas na Portaria nº 3214/78 poderá ser aplicada cumulativamente a multa penalidade descrita no Item 11.4 alínea “c”.

11.6. O não pagamento da multa aplicada importará na tomada de medidas judiciais cabíveis e na aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CESAMA, por até 02 (dois) anos.

11.7. A sanção prevista no item 11.4, alínea “d” poderá também ser aplicada, nos termos do artigo 84 da Lei nº13.303/16, às empresas ou aos profissionais que:

- I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

II. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Cesama em virtude de atos ilícitos praticados.

11.8. São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras:

- a) não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do Contrato ou retirada do instrumento equivalente ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- b) apresentar declaração ou documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela CESAMA;
- c) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;
- d) afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- e) agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
- f) incorrer em inexecução parcial ou total do contrato;
- g) ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- h) ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- i) ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- j) ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente;
- k) ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

l) ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a Administração Pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

m) ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a Administração Pública;

n) ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

11.9. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à CESAMA, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

11.9.1. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser branda, média ou grave.

11.9.1.1. Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

11.9.2. A sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de realizar inscrição cadastral, e acarretará na rescisão de contratos vigentes, ressalvadas as hipóteses a seguir:

a. Se a rescisão acarretar maiores prejuízos ao interesse público, devendo a justificativa pela manutenção da execução contratual ser produzida pelo gestor da respectiva contratação e ratificada pela autoridade competente, salvo na hipótese de serviços contínuos em que a prorrogação/renovação contratual fica vedada.

b. Contrato em andamento, firmado com consórcio, na hipótese de sobrevir a aplicação da penalidade de suspensão a empresa consorciada.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

11.9.3. A reincidência de prática punível com suspensão, ocorrida num período de até 2 (dois) anos a contar do término da primeira imputação, implicará no agravamento da sanção a ser aplicada.

11.10. As penalidades previstas neste Contrato poderão deixar de ser aplicadas, total ou parcialmente, a critério da CESAMA, se entender as justificativas apresentadas pela CONTRATADA relevantes.

11.11. Da aplicação de quaisquer penalidades caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da intimação.

11.11.1. Da decisão final cabe recurso à instância superior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado da intimação do ato.

11.12. A aplicação das sanções previstas no item 11.4 serão registradas no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art. 23 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, no Portal de Compras do Governo Federal / SICAF e no sítio oficial da CESAMA.

11.12.1. A CONTRATADA incluída no cadastro referido no item 11.12 não poderá disputar licitação ou participar, direta ou indiretamente, da execução do Contrato.

11.12.2 Serão excluídas do cadastro referido no item 11.12, a qualquer tempo, as Contratadas que demonstrarem a superação dos motivos que deram causa à restrição contra eles promovida.

11.13. Os procedimentos para a aplicação das sanções estabelecidas neste edital encontram-se definidos no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contratos, parte integrante do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama – RILC.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INEXECUÇÃO E RESCISÃO

12.1. A inexecução total ou parcial do Contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis

12.2. A rescisão deste Contrato poderá ser:

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

- a) por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Cesama;
- c) judicial, nos termos da legislação.

12.2.1. Constituem motivo para rescisão do Contrato, dentre outras, as hipóteses previstas no Manual de Convênios e Gestão e Fiscalização de Contratos, parte integrante do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama - RILC.

12.2.2. A rescisão por ato unilateral a que se refere à alínea “a” do item 12.2, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias ou outro prazo estabelecido no termo de referência.

12.2.3. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 12.2.2 será de 90 (noventa) dias, ou outro prazo estabelecido no termo de referência.

12.3. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da CONTRATADA poderá ter ainda direito a:

- a) devolução da garantia, quando houver;
- b) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- c) pagamento do custo da desmobilização, quando houver.

12.4. Em qualquer das hipóteses de rescisão, uma vez apurada a culpa ou dolo de uma das partes, ensejará o ressarcimento, pela outra parte, dos prejuízos regularmente comprovados.

12.4.1. Havendo concorrência de culpa, os prejuízos experimentados poderão ser compensados.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

12.4.2. Ocorrendo dolo ou culpa da CONTRATADA, de forma individual ou concorrente, a CESAMA terá o direito de:

- a. executar a garantia contratual, quando houver, para ressarcimento dos valores das multas e indenizações a ela devidos;
- b. retenção dos créditos decorrentes da CONTRATADA ou outro crédito que a empresa tenha com a CESAMA, até o limite dos prejuízos sofridos.

12.5. Na hipótese de rescisão do Contrato, caberá ao fiscal do contrato atestar as parcelas adequadamente concluídas, recebendo provisória ou definitivamente, conforme o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: CONFORMIDADE

13.1 A CONTRATADA declara, sob as penas da lei, não haver, até a presente data, qualquer impedimento à presente contratação ou mesmo à execução de alguma cláusula ou condição do instrumento ora pactuado.

13.2 A CONTRATADA declara por si, por seus empregados, sócios, colaboradores, terceiros contratados e fornecedores estar em plena conformidade com as leis e regulamentos de anticorrupção, incluindo, mas não se limitando, à legislação nacional específica, às Convenções e Pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, tais como OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions (Convenção da OCDE sobre combate da corrupção de funcionários públicos estrangeiros ou transações comerciais internacionais), Convenção Interamericana contra a Corrupção (Convenção da OEA), e a UN Convention Against Corruption (Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção).

13.3 A CONTRATADA endossa todas as leis, normas, regulamentos e políticas relacionados ao combate a corrupção obrigando-se a abster-se de qualquer atividade ou ato que constitua violação às referidas disposições bem como das quais a CONTRATANTE seja signatária.

13.4 A CONTRATADA por si, por seus administradores, diretores, empregados, terceiros contratados e agentes, bem como por sócio que venha a agir em seu nome, se

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

obriga a conduzir suas práticas comerciais durante toda a vigência deste instrumento de forma ética e em conformidade com as normas aplicáveis.

13.5 A CONTRATADA por si, por seus empregados, sócios, colaboradores, terceiros contratados e fornecedores não devem, direta ou indiretamente, dar, oferecer, pagar, promover pagar, autorizar o pagamento de qualquer importância em dinheiro, ou mesmo qualquer coisa de valor, benefício, doação, vantagem a qualquer autoridade, consultor, representante, parceiro, ou quaisquer terceiros com a finalidade de influenciar quaisquer atos ou decisões do agente de governo ou para assegurar qualquer vantagem indevida.

13.6 A CONTRATADA declara que não pratica e se obriga a não praticar quaisquer atos que violem a lei anticorrupção.

13.7 A CONTRATADA concorda em fornecer prontamente, sempre que solicitada, evidencia de que está atuando diligentemente na prevenção de práticas que possam violar as leis anticorrupção.

13.8 A CONTRATADA obriga-se a manter seus livros, registros, contas e documentos contábeis organizados e precisos, assegurando-se de que nenhuma transação seja mantida fora de seus livros e que todas as transações sejam devidamente registradas e documentadas desde o início.

13.9 A CONTRATADA concorda que o CONTRATANTE terá o direito de, sempre que julgar necessário, com auxílio de auditores, auditar todos os livros, registros, contas e documentações de suporte para verificar o cumprimento de quaisquer leis anticorrupção aplicáveis, sendo que a CONTRATADA se compromete a cooperar totalmente com qualquer auditoria ou solicitação de documentos.

13.10 Independentemente de quaisquer investigações ou processos terem sido iniciados pelas autoridades, caso surjam denúncias ou indícios razoavelmente fortes de que os contratados violaram a lei anticorrupção a CONTRATANTE terá o direito de suspender ou rescindir o contrato, sem prejuízo da multa pela rescisão.

13.11 A CONTRATADA compromete-se a praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância à legislação aplicável.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

13.12 Aplicam-se, ainda, os princípios e normas estabelecidos no Código de Conduta e Integridade da CESAMA, disponível para consulta no site da CESAMA, no endereço eletrônico https://www.cesama.com.br/site/uploads/paginas_arquivos/124/15747035809.pdf e as disposições da Lei Federal nº 12.846 de 01/08/2013.

13.13. Aplica-se a política de transações com partes relacionadas, quando couber, disponível para consulta no site da Cesama, no endereço eletrônico <https://cesama.com.br/transparencia/politica-de-transacoes-com-as-partes-relacionadas-2>.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – LGPD

14.1. As partes, por si e seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente (Lei nº 13.709/2018) sob a proteção de dados pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre matéria.

14.1.1. As partes declaram e concordam que toda e qualquer atividade de tratamento de dados deve atender às finalidades e limites previstos neste CONTRATO e estar em conformidade com a legislação aplicável, principalmente, mas não se limitando à Lei 13.709/18 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD").

14.2. A CONTRATADA se compromete a não fornecer a terceiros e a manter em estrito sigilo quaisquer dados, informações, documentos da Cesama e de seu banco de dados, de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a lhe ser confiado em razão deste contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, sob as penas da lei; bem como a não utilizá-las exceto no que concerne ao desenvolvimento dos objetivos e prestação deste contrato.

14.3. A CONTRATADA obriga-se a cientificar expressamente todos os profissionais que designar para a execução do objeto ora contratado, com cláusula de confidencialidade no contrato de trabalho ou termo de confidencialidade, sobre o caráter sigiloso das informações, tomando todas as medidas necessárias para que tais informações sejam divulgadas tão somente àqueles que necessitem ter acesso a elas, para os propósitos deste contrato, comprometendo-se a fazer com que estes profissionais ou terceiros contratados cumpram as obrigações de proteção de dados. Para tanto, assegurar que

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

todos os seus colaboradores, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com dados pessoais firme termo de confidencialidade, bem como manter quaisquer dados pessoais estritamente confidenciais e de não utilizar para outros fins, com exceção ao cumprimento do contrato. Responsabilizando-se a CONTRATADA em treinar a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

14.4. A CONTRATADA executará os trabalhos a partir das premissas da LGPD, em especial os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação no tratamento dos dados. Fica vedada a utilização dos dados pessoais para quaisquer finalidades que não tenha sido expressamente autorizada pela Cesama.

14.5. No manuseio dos dados a CONTRATADA deverá tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções recebidas da Cesama e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente a outra parte, que terá o direito de rescindir o contrato, sem qualquer ônus, multa ou encargo.

14.6. A CONTRATADA deverá envidar todos os esforços técnicos e organizacionais para garantir a segurança dos dados pessoais que lhe forem confiados em razão da relação estabelecida por meio do presente contrato.

14.7. A CONTRATADA deverá comunicar, caso receba alguma requisição referente aos direitos de correção, eliminação e revogação de consentimento, o que deverá ocorrer de imediato ou, no limite, no dia útil seguinte. Caso pedido a eliminação do dado, a CONTRATADA se compromete a executar tal operação para que não haja a violação ao direito do titular dos dados.

14.8. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a CONTRATADA deverá comunicar de imediato à Cesama sobre o incidente, devendo a comunicação conter, no mínimo, as informações mencionadas no art. 48, §1º da Lei nº 13.709/2019, sem prejuízo de outras informações que lhes forem requeridas. Também deverá proceder à notificação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados pelo incidente.

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

14.9. Após o término da relação contratual, ou quando a Cesama assim solicitar, ou mediante eventual solicitação do titular, a CONTRATADA deverá eliminar, corrigir, anonimizar ou bloquear o acesso aos dados, em caráter definitivo ou não, a critério da Cesama, dos dados que tiverem sido tratados em decorrência do CONTRATO, estendendo-se as eventuais cópias, salvo mediante instrução diversa recebida na ocasião.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

15.1. Aplica-se à execução deste contrato a Lei Federal nº. 13.303/16 e alterações posteriores, inclusive aos casos omissos, bem como as disposições constantes no Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios da CESAMA (01/04/2024), disponível para consulta no site da CESAMA, no endereço eletrônico <https://cesama.com.br/site/uploads/arquivos/3882/17038535152.pdf> bem como na legislação municipal civil e ambiental aplicáveis ao objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: FORO

16.1. As partes contratantes elegem o foro da sede da Cesama para dirimir quaisquer questões deles decorrentes, sejam elas com pessoas físicas ou jurídicas, domiciliadas ou não no Brasil, salvo em situações devidamente justificadas pela autoridade competente pela contratação.

Por estarem assim justos e contratados, lavrou-se o este Contrato, que vai assinado pelas partes, na presença de duas testemunhas.

Juiz de Fora, de de 20....

Júlio César Teixeira
Diretor Presidente – **CESAMA**

Adriano Miranda Oliveira
**RIO MINAS – Terceirização e
Administração de Serviços LTDA**

Testemunhas: _____

Pregão Eletrônico nº 0064/24 – Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9200

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.