

**COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB/ES****PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 05/2025****PROCESSO E-DOCS Nº 2025-ZMD4F**

A **COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, empresa pública estadual, com sede na Av. Jerônimo Monteiro, nº 96, Ed. das Repartições Públicas, 5º, 6º e 7º andares, Centro, Vitória-ES, CEP: 29.010-002, neste EDITAL denominada simplesmente **CETURB/ES**, realizará licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO do tipo "**MENOR PREÇO MENSAL**", por meio do site: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), visando a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER"**, conforme Processo e-Docs nº **2025-ZMD4F**. O Pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela Instrução de Serviço - IS 002/2025, publicada em 03/01/2025 e será regido pela Lei nº 13.303 de 30/06/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC, instituído pela Instrução Normativa nº 001/2024, pela Lei 14.133 de 1º/04/2021 e pela IN SEGES/ME Nº 73/2022 de 30/09/2022, no que se refere ao rito procedimental do pregão eletrônico, e demais normas pertinentes e condições estabelecidas no presente Edital.

**1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, no modo de disputa aberto por meio da internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

1.2. Os trabalhos serão conduzidos por empregado da CETURB/ES, denominado pregoeiro, mediante inserção de monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações-e", constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A.

1.3. INÍCIO DO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: **às 09:00 horas do dia 27/03/2025.**

1.4. LIMITE PARA ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: **às 10:00 horas do dia 22/04/2025.**

1.5. DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DAS PROPOSTAS: **às 10:00 horas do dia 22/04/2025.**

1.6. DATA E HORÁRIO DE ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: **às 10:30 horas do dia 22/04/2025.**

1.7. Local e horário para esclarecimentos e impugnação ao edital: preferencialmente pelo e-mail: [gerad.compras@ceturb.es.gov.br](mailto:gerad.compras@ceturb.es.gov.br), ou ainda na sede da CETURB/ES, na

Avenida Jerônimo Monteiro, nº 96, Ed. das Repartições Públicas, 5º andar, sala Gerad, Vitória-ES, CEP 29.010-002, das 08h às 12h e das 13h às 17h, de segunda à sexta-feira, pelo telefone (27) 3232-4532, com a Sra. Verônica Dalrio Gomes.

1.8. Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento e considerar-se-ão os dias úteis, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

1.9. Ocorrendo a decretação de feriado no âmbito da sede da CETURB/ES, em Vitória/ES, ou qualquer fato superveniente que impeça a realização da licitação na data marcada, todas as datas constantes deste Edital serão transferidas automaticamente, para o primeiro dia útil, ou de expediente normal, subsequente ao ora fixado.

1.10. Toda e qualquer informação posterior a publicação, tais como respostas a esclarecimentos, prorrogações e revogações serão disponibilizadas no site do Banco do Brasil S.A., [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), na lista de documentos do processo, sendo de responsabilidade das licitantes acessá-las para obtê-las.

## 2. OBJETO

Constitui o objeto do presente pregão eletrônico a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER**, de acordo com o constante do Termo de Referência, **Anexo I**, e com o disposto nos demais Modelos e Anexos deste Edital.

## 3. REGIME DE CONTRATAÇÃO, PRAZOS, PREÇO MÁXIMO ADMITIDO E RECURSOS FINANCEIROS

3.1. A contratação do objeto desta Licitação será pelo regime de empreitada por preço global.

3.2. A presente licitação é do tipo **menor preço mensal (disputa por menor preço mensal)**.

3.3. O prazo de vigência do presente contrato é de **24 (vinte e quatro) meses**.

3.4. A prorrogação será admitida nos termos do RILC – Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES.

3.5. A Contratada poderá se opor à prorrogação de que trata o subitem 3.4, desde que o faça mediante documento escrito, recebido pela contratante em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato, ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

3.6. O preço máximo admitido é de **R\$ 45.513,61 (quarenta e cinco mil quinhentos e treze reais e sessenta e um centavos) mensais**.

3.7. Os recursos destinados para a presente licitação são Próprios da CETURB/ES.

## 4. SUPORTE LEGAL

A legislação que regula esta licitação e os documentos que a instruem são os seguintes:

- Lei 13.303 de 30/06/2016;

- Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES - RILC, instituído pela Instrução Normativa nº 001/2024, publicada em 07/05/2024;
- Código de Conduta e Integridade da CETURB/ES;
- Lei 8.078 de 11/09/1990 – Código de Defesa do Consumidor;
- Decreto 11.034/2022 – Diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor;
- Lei 8.137 de 27/12/1990 – Crime Contra Ordem Econômica e Relações de Consumo;
- Lei Federal 8.249 de 02/06/1992;
- Lei Complementar 123 de 14/12/2006 – Estatuto Nacional da Microempresas e da Empresa de Pequeno Porte e alterações;
- Lei 14.133 de 1º/04/2021 e IN SEGES/ME Nº 73/2022 de 30/09/2022, no que se refere ao rito procedimental do pregão eletrônico;
- Aviso de Licitação;
- Edital de Licitação;
- Minuta do Contrato e;
- Anexos.

## 5. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

5.1. Qualquer interessado poderá impugnar o ato convocatório do presente pregão, até o 3º (terceiro) dia útil anterior a data de abertura, nos termos da Lei 14.133 de 1º/04/2021 e IN SEGES/ME Nº 73/2022 de 30/09/2022.

5.2. Caso seja acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

5.3. Na hipótese de a CETURB/ES não responder a impugnação até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação será adiada, convocando-se nova data para entrega das propostas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

## 6. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

As licitantes interessadas deverão observar as datas e horários limites previstos para acolhimento e abertura da proposta, atentando, também para a data e horário do início da disputa, conforme este edital e ainda nos sites [www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br) e [www.licitações-e.com.br](http://www.licitações-e.com.br).

## 7. VISITA TÉCNICA

7.1. As licitantes interessadas poderão realizar visita técnica nas dependências da CETURB/ES, conforme agendamento por telefone, a ser realizado junto às gerências responsáveis, assim divididas:

- i. Terminais Rodoviários de Integração da RMGV e Terminais do Aquaviário: Gerência de Manutenção dos Terminais – GEMAT, pelo tel. (27) 3232-4556;
- ii. Sede da CETURB/ES, pelo tel. (27) 3232-4558;
- iii. Rodoviária de Vitória – GETRO, pelo tel. (27) 3233-3966 e;

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



- iv. Diretoria de Gestão de Rodovias - DGR (3ª ponte e Rodovia do Sol), pelo tel. (27) 3334-7800.

7.2. A visita será acompanhada pelo representante da CETURB/ES e as interessadas deverão ser representadas por representante devidamente credenciado, através de Carta de Credenciamento conforme **Modelo A**.

7.3. Os licitantes, independentemente de realizarem a visita técnica, deverão declarar pleno conhecimento de todas as condições relacionadas aos locais em que serão realizados os serviços, conforme texto inserido na Declaração **Modelo F**.

7.4. Na visita técnica serão admitidos, no máximo 2 (dois) representantes por licitante e não será permitido que uma pessoa represente mais do que uma empresa.

## 8. REFERÊNCIA DE TEMPO

Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília-DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## 9. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

9.1. Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.

9.2. Estarão impedidos de participar, de qualquer fase do processo, interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

- a) estejam constituídos sob a forma de consórcio;
- b) que se enquadrem em um ou mais dispositivos do artigo 38 da Lei 13.303/16;
- c) suspensos na CETURB/ES;
- d) que se enquadrem em um ou mais dispositivos dos arts. 11 e 12 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES - RILC.

## 10. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

O certame será conduzido pelo Pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) coordenar e conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
- b) responder as questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- c) abrir as propostas de preços;
- d) analisar a aceitabilidade, exequibilidade e efetividade das propostas;
- e) desclassificar propostas indicando os motivos;
- f) conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- g) realizar a negociação com o licitante que oferecer o lance de menor preço;
- h) verificar a habilitação da licitante classificada em primeiro lugar;
- i) declarar o vencedor;
- j) receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos, encaminhando à autoridade competente sua decisão;
- k) elaborar a ata da sessão;
- l) adjudicar o objeto, quando não houver recurso;
- m) encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;
- n) abrir processo administrativo para apuração de irregularidade, visando a aplicação de penalidades previstas na legislação;
- o) atender ao contido no art. 33 do RILC.

## **11. CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES**

11.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A, sediadas no País.

11.2. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil, devidamente justificada.

11.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante.

11.4. O credenciamento da licitante e de seu representante, junto ao sistema eletrônico, implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

## **12. DA PARTICIPAÇÃO**

12.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio de digitação da chave e senha, pessoal e intransferível, do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.

12.1.1. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br). Opção "Acesso Identificado" e para acessar a sala de disputa a opção é "Sala de Disputa – acesse aqui".

12.2. Como requisito para participação no Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

12.3. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios,

diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

12.4. No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitações para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

12.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, disponível no site do Banco do Brasil S.A.

12.6. O registro de proposta no sistema de licitações eletrônicas implica aceitação irrestrita das condições estabelecidas no Instrumento Convocatório.

### **13. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

13.1. O encaminhamento de proposta e da documentação de habilitação, pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas no Edital e seus Anexos. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, lances e documentos.

13.2. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, e deverão indicar **O VALOR MENSAL PARA O CONTRATO** (obedecido o valor máximo estabelecido no item **3.6** do edital), e neles estarem incluídas todas e quaisquer despesas, tais como, transportes, impostos, seguros e tributos diretos e indiretos incidentes sobre a prestação dos serviços.

13.3. As propostas das licitantes poderão ser enviadas, substituídas e excluídas até a data e hora definidas em edital.

13.4. Após o prazo previsto para acolhimento, o sistema não aceitará a inclusão ou alteração de propostas e documentos, salvo os documentos complementares solicitados pela Pregoeira na análise da habilitação, quando necessário.

13.5. Ao apresentar proposta e formular lances a licitante concorda que o prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a **60 (sessenta) dias** contados da data da sessão pública do Pregão.

### **14. DO JULGAMENTO**

14.1. A partir do horário e do dia previstos no sistema "licitações-e", o pregoeiro fará a abertura das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das mesmas.

14.1.1. Esta licitação será julgada pelo critério de **MENOR PREÇO MENSAL**, de acordo com o Termo de Referência – Anexo I do edital.

14.2. Todas as propostas classificadas serão consideradas lances na fase de disputas e ordenadas por valor, de forma crescente.

14.3. Havendo inoperância do sistema licitações-e por motivos alheios a vontade da CETURB/ES, o pregoeiro enviará mensagem às licitantes por meio do aplicativo do sistema. As licitantes deverão visualizar as mensagens clicando em "consultar mensagens".

14.4. A licitante, ao acessar a sala de disputa, terá a visão do melhor lance ofertado na disputa, de seu lance e da relação dos lances. O Sistema apresentará apenas o melhor lance (Lance Ofertado) de cada fornecedor. Para a licitante visualizar essas informações deverá clicar no botão "Detalhes Disputa" que estará disponível no canto superior direito da tela, quando o lote estiver em disputa.

14.5. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes ou seus representantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, os participantes serão informados, em tempo real, de seu recebimento, respectivo horário de registro e valor. O sistema não identificará o autor do lance aos demais participantes.

14.6. A licitante poderá oferecer lance com valor superior ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido para o lote.

14.7. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**14.7.1. O valor mínimo entre lances é de R\$ 100,00 (cem reais) e o valor mínimo entre o melhor lance é de R\$ 100,00 (cem reais).**

14.7.2. O critério de aceitabilidade dos preços ofertados será o de compatibilidade com os preços dos insumos e dos salários praticados no mercado, de acordo com a Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho do SINTTEL/ES - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Espírito Santo, coerentes com a execução do objeto ora licitado, acrescidos dos respectivos encargos sociais, benefícios, tributos e despesas indiretas, não podendo a licitante apresentar em sua proposta valor total mensal superior a **R\$ 48.461,74 (quarenta e oito mil quatrocentos e sessenta e um reais e setenta e quatro centavos) mensais.**, sob pena de desclassificação.

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

14.8.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

14.8.2. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos subitens 14.8 e 14.8.1, a sessão pública será encerrada automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances por valor, de forma crescente.

14.8.3. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro ou a comissão de licitação, quando o substituir, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, nos termos estabelecidos no edital de licitação, para a definição das demais colocações.

14.8.4. Após o reinício previsto no item 14.8.3. os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

14.8.5. Encerrada a etapa de que trata o item 14.8.4. o sistema ordenará e divulgará os lances por valor, de forma crescente.

14.9. Após a etapa de envio de lances, haverá aplicação dos critérios de desempate previstos no Art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06.

14.10. Encerrada a etapa de disputa de lances e de desempate, será aberta automaticamente fase para considerações finais pela Pregoeira, que poderá encerrar a disputa após as suas considerações.

14.11. As licitantes, a qualquer momento, depois de finalizado o lote, poderão registrar seus questionamentos para a Pregoeira via Sistema, acessando a sequência "Relatório da disputa" para cada lote. "Chat Mensagens" e "Enviar Mensagem". Todas as mensagens constarão no histórico do Relatório de Disputa.

14.12. A Pregoeira negociará com a licitante que apresentou o lance de menor preço por meio do Sistema, enquanto o lote estiver arrematado acessando a sequência "Relatório da disputa" para cada lote disputado e "contraproposta" (negociação), nos termos do art. 60, inciso XII do RILC.

14.13. O sistema informará a proposta de menor preço e seu autor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após desempate ou negociação, bem como decisão pela Pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor.

14.13.1. As propostas que permanecerem com o valor acima do preço máximo admitido mesmo após a disputa serão desclassificadas.

14.14. Encerrada a etapa de negociação, a Pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao preço máximo estipulado para a contratação.

14.15. Analisada a compatibilidade do preço e do objeto, a Pregoeira iniciará a fase de análise da documentação, conforme disposto no item 15 deste edital.

14.15.1. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação da Pregoeira e para acesso público após o encerramento da etapa de lances.

14.16. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas da convocação da Pregoeira no sistema.

14.16.1. Está incluída na documentação complementar a planilha que compõe a proposta de preços, que deverá ser encaminhada via sistema no prazo fixado neste subitem, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor.

14.17. A Pregoeira poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

14.17.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata este subitem, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

## **15. DA HABILITAÇÃO**

15.1. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

15.1.1. A PROPOSTA COMERCIAL deverá ser apresentada nos termos do modelo proposto no Modelo C.

15.1.2. Os documentos de HABILITAÇÃO deverão ser apresentados na forma prevista neste item e seus subitens.

15.1.2.1. Em se tratando de Microempresa - ME, Empresa de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedor Individual - MEI, nos termos da Lei Complementar nº 618/2012, a comprovação da regularidade fiscal somente será exigida para fins de assinatura do Contrato, e não para habilitação, devendo, contudo, o licitante, em tal caso, apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

15.1.2.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período a critério da administração pública, para a regularização da documentação, pagamento

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

15.1.2.3. O motivo da irregularidade fiscal pendente, quando for o caso, deverá ficar registrado em ata, bem como a indicação do documento necessário para comprovar a regularização.

15.1.2.4. Todas as certidões deverão estar com prazo de validade vigente na data da realização da sessão pública.

15.1.2.5. O não atendimento ao previsto neste item 15 e seus subitens poderá implicar em instauração de processo administrativo para aplicação das penalidades previstas no RILC.

## **15.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

15.2.1. Registro comercial no caso de empresa individual.

15.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de eleição de seus administradores.

15.2.3. Inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de documentação que identifique a Diretoria em exercício.

15.2.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

15.2.5. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte, apresentar autodeclaração de enquadramento, conforme Modelo no Modelo C, firmada pelo representante legal, sob as penas da lei, acompanhada da respectiva comprovação de poderes, na forma dos subitens 15.2.1. a 15.2.4 do edital ou procuração. A identificação de que a empresa não atende as condições de enquadramento de ME ou EPP, nos termos da Lei Complementar 123/06, implicará na desclassificação da empresa do processo licitatório. Comprovada a falsidade de declaração apresentada pela licitante, impõe-se sanção administrativa, atendido o devido processo legal e denúncia ao Ministério Público.

## **15.3. HABILITAÇÃO FISCAL**

15.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

15.3.2. Prova de regularidade para com a Receita Federal (certidão conjunta com a Fazenda Federal, Dívida Ativa da União e Previdência Social), Estadual (onde for sediada a empresa e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado) e Municipal da sede da licitante.

15.3.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

15.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943.

**Parágrafo único.** Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

## **15.4. HABILITAÇÃO ECONOMICO FINANCEIRA**

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

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

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

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

15.4.1.4. Demonstração dos Índices Financeiros abaixo descritos, com valor igual ou maior que 1,00 (um), conforme modelo G:

### **a) Índice de Liquidez Geral:**

$$ILG = \frac{(AC + RLP)}{(PC + PNC)}$$

Onde:

ILG – Índice de Liquidez Geral;

AC – Ativo Circulante;

RLP – Realizável a Longo Prazo;

PC – Passivo Circulante;

PNC – Passivo Não Circulante;

### **b) Índice de Solvência Geral:**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



$$\text{ISG} = \frac{\text{AT}}{\text{PC} + \text{PNC}}$$

Onde:

ISG – Índice de Solvência Geral;

AT – Ativo Total;

PC – Passivo Circulante;

PNC – Passivo Não Circulante ;

### **c) Índice de Liquidez Corrente:**

$$\text{ILC} = \frac{\text{AC}}{\text{PC}}$$

Onde:

ILC – Índice de Liquidez Corrente;

AC – Ativo Circulante;

PC – Passivo Circulante;

15.4.1.5. Estarão inabilitadas as Proponentes que possuem Patrimônio Líquido inferior a 10% (dez por cento), do valor estimado para os 24 meses da contratação.

15.4.1.6. Estarão inabilitadas as Proponentes que possuem Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) inferior a 8,33% (oito inteiros e trinta e três centésimos por cento), do valor estimado para os 24 meses da contratação.

15.4.1.7. A verificação caberá à Comissão de Licitação, através da análise dos valores registrados no respectivo Balanço Patrimonial do Proponente, nos termos do subitem 15.4.1.

15.4.2. Os licitantes que invocarem a condição de microempresas ou empresas de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e na Lei Complementar Estadual nº 618 e reproduzidos neste edital, deverão apresentar ainda os seguintes documentos:

### **I - Licitantes optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação, regido pela Lei Complementar 123/2006:**

a) Comprovante de opção pelo Simples obtido através do site do Ministério da Fazenda: <https://consopt.www8.receita.fazenda.gov.br/consultaoptantes>

### **II – Licitantes não optantes pelo Sistema Simples de Tributação, regido pela Lei Complementar nº. 123/2006:**

a) Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício – DRE comprovando ter receita bruta dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do Artigo 3º da LC 123/06;

b) Cópia da Declaração de Informação Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica – DIPJ e respectivo recibo de entrega, em conformidade com o Balanço e a DRE;

- c) Comprovante de inscrição e situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- d) Cópia do contrato social e suas alterações.

§1º. Os documentos aos quais se refere este item somente deverão ser apresentados após a convocação para assinar o Contrato, ainda que as microempresas, e pequenas empresas ou equiparadas não optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação possuam habilitação parcial no CRC/ES.

§2º. A identificação de que a empresa não atende as condições de enquadramento de ME ou EPP, nos termos da Lei Complementar 123/06, implicará na desclassificação da empresa do processo licitatório. Comprovada a falsidade de declaração apresentada pela licitante, impõe-se sanção administrativa, atendido o devido processo legal e denúncia ao Ministério Público.

§3º. Em caso de empresário ou sociedade empresária submetida ao registro obrigatório na Junta Comercial, fica dispensada a apresentação da cópia do contrato social e suas alterações, desde que seja apresentada a Certidão Simplificada da Junta Comercial da qual conste o enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, expedida em prazo não superior a 15 dias da data marcada para a sessão pública.

15.4.3 – Apresentação de Certidão Negativa de Feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

## **15.5. HABILITAÇÃO TÉCNICA**

### **15.5.1 – CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL**

a) Apresentação de atestado de aptidão da empresa licitante para execução de serviços semelhantes à parcela de maior relevância com o objeto desta licitação, em características, quantidades e prazo que permitam o ajuizamento da capacidade de atendimento, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado;

a.1) O atestado deverá conter informações suficientes que permita aferir o número de ligações recebidas nos últimos 12 meses, comprovando capacidade técnica para atendimento a um volume médio mensal no mínimo de 10.000 ligações/mês;

a.2) O atestado apresentado deverá comprovar a capacidade técnico - operacional da licitante, demonstrando a prestação de serviços similares, com qualidade. Para tanto deverá comprovar a média mensal de atendimentos prestados, ou através de dados relacionados no próprio corpo do atestado, ou através de cópia do contrato de prestação de serviços e/ou relatórios referentes a esses contratos, devidamente anexados ao atestado, dele passando a fazer parte integrante, estando sujeitos à diligência por parte do pregoeiro para averiguações;

b) O licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) em número de postos de trabalho de **pelo menos 50% do quantitativo a ser contratado por este certame**, podendo ser admitida a somatória de atestados, desde que executados de

forma concomitante, para comprovar a semelhança com o objeto desta licitação em quantidade de postos, conforme previsto no § 3º e no § 10º do artigo 41 do RILC;

c) Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar localizada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV, podendo ser sede ou filial, onde deverá ser realizada toda a operação de atendimento. Esta condição de localização deverá ser comprovada em até 20 dias corridos após a assinatura contratual.

### **15.5.2 – CAPACIDADE TÉCNICA PROFISSIONAL**

a) O licitante deverá apresentar comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, conforme previsto no inciso II, § 7º do artigo 41 do RILC.

a.1) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

b) Para a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos;

c) O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, quando em fase de diligência realizada pela pregoeira, a cópia do contrato que deu suporte à contratação.

### **15.6. DEMAIS DOCUMENTOS**

15.6.1. Declaração de sujeição, conforme **Modelo F**.

### **15.7. DEMAIS CONDIÇÕES**

15.7.1. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitações de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

15.7.2. É de caráter eliminatório o não atendimento das condições de habilitação solicitadas no item 15 e seus subitens. Ocorrido isto, será retomada a sessão e chamadas as demais licitantes, na ordem de classificação, para fazê-lo nas condições de suas respectivas ofertas, observado que o pregoeiro examinará a aceitabilidade, quanto ao objeto e valor, até que se encontre uma proposta que atenda integralmente o Edital.

15.7.3. Atendendo ao disposto no art. 43 § 1º da Lei Complementar 123/06, no caso da microempresa ou empresa de pequeno porte não comprovar a sua regularidade fiscal, será emitida mensagem pelo Pregoeiro no "Chat Mensagens" notificando a empresa da irregularidade.

15.7.4. Esta terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da notificação para regularização da sua situação fiscal, com apresentação do documento original, prorrogável pelo mesmo prazo por expressa solicitação da microempresa ou empresa de pequeno porte.



15.7.5. Em caso de inabilitação da licitante vencedora, será convocada outra licitante na ordem de classificação, até que se encontre uma proposta que atenda integralmente o Edital.

15.7.6. Em caso de inabilitação ou desclassificação de empresa que utilizou o disposto na Lei Complementar 123/06, serão convocadas, em ordem de classificação, as empresas subsequentes em condições de utilizar o mesmo dispositivo, através de notificação no "Chat Mensagens", a partir da qual, a microempresa ou empresa de pequeno porte terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para registrar uma nova proposta.

15.7.7. Caso não haja outra proposta nestas mesmas condições, será retomada a melhor oferta apresentada ao final da fase de lances.

## **16. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

16.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, até aquelas que foram desclassificadas antes da fase de lances, no site do Banco do Brasil S.A. ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)), com posterior envio do original observando o prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data da publicidade do ato em meio eletrônico, ficando as demais licitantes cientificadas para que neste mesmo prazo, querendo, apresentem contrarrazões, conforme estabelecido no § 1º, artigo 40 da IN SEGES/ME Nº 73/2022 de 30/09/2022.

16.1.1 No mínimo, com vinte e quatro horas de antecedência, a Pregoeira deverá comunicar aos licitantes, por meio do sistema no qual a licitação foi realizada e por e-mail, data e hora em que declarará o vencedor do certame.

16.2. Para efeito do disposto no item 16.1, manifestação imediata é aquela efetuada via eletrônica – internet -, no período máximo de 30 (trinta) minutos após o pregoeiro comunicar aos participantes, por meio do sistema eletrônico, o resultado da classificação final; e manifestação motivada é a descrição sucinta e clara do fato que motivou a licitante a recorrer.

16.3. No julgamento das propostas e da habilitação, a Pregoeira poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

16.4. Os recursos e contrarrazões de recurso deverão ser dirigidos à Pregoeira e protocolados junto a CETURB/ES, localizado no endereço indicado neste edital, em dias úteis, no horário de 8:30h às 12h e de 13h às 16:30h, ou encaminhados para o e-mail especificado no item 1.7.

## **17. DA ADJUDICAÇÃO**

17.1. A falta de manifestação da licitante no prazo previsto no item 16.1 do Edital, quanto a intenção de recorrer, importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

17.2. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

17.3. Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo Pregoeiro e equipe de apoio.

## **18. DA HOMOLOGAÇÃO**

18.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, o adjudicatário será convocado para retirar o contrato no prazo e condições definidos no subitem 19.1 deste Edital.

18.2. Se o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar, aceitar e retirar o contrato, estará sujeito às penalidades previstas no Edital e no RILC. Neste caso, o pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes, e a habilitação das licitantes, observada a ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo, convocado para negociar redução do preço ofertado.

18.3. As empresas licitantes deverão considerar que:

- a) São responsáveis por todas as transações que forem efetuadas em seu nome, no sistema eletrônico, assumindo como formais e verdadeiras suas propostas e lances;
- b) Ficam incumbidas de acompanhar as operações no sistema eletrônico durante sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

## **19. DO CONTRATO**

19.1. A licitante vencedora será convocada para que no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** da convocação, proceda a assinatura e retirada do Contrato, sob pena de decair do direito a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, salvo motivo justificado e aceito pela CETURB/ES.

19.1.1. Como condição para celebração do Contrato a licitante vencedora deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme determina a legislação vigente.

19.1.2. Não será permitida a subcontratação.

### **19.2. PRAZO E CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

19.2.1. O contrato celebrado com a CETURB/ES terá prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses.

19.2.2. A fiscalização dos serviços deverá obedecer rigorosamente aos documentos instrutores da Licitação.

19.2.3. O prazo de vigência do contrato poderá ser prorrogado, desde que atendidos os requisitos dos Art. 121 do RILC, abaixo transcritos:

- I - haja interesse da CETURB/ES;
- 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;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- 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 CETURB/ES em fase de cumprimento;
- IX - seja promovida/requerida na vigência do contrato e formalizada por meio de termo aditivo;
- X – haja autorização da autoridade competente.

19.2.5. A CETURB/ES também fica autorizada à preventivamente, promover a retenção dos créditos devidos em decorrência da execução do presente contrato, quando se fizer necessário para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento do contratado relativo ao não pagamento ou a discussões administrativas ou judiciais relativas à encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou comerciais resultantes da execução do contrato.

19.2.6. A CETURB/ES procederá à avaliação mensal da qualidade dos serviços contratados observados os níveis de desempenho e indicadores descritos no item 14 do Termo de Referência. A avaliação é de responsabilidade da unidade gerenciadora do Contrato.

19.2.7. A CETURB/ES poderá, a qualquer tempo, independente de aviso ou notificação, proceder a fiscalização dos serviços, auditando em campo materiais, procedimentos, quantidades e qualidade.

19.2.8. A Contratada deve iniciar os serviços na data a ser estabelecida pela CETURB/ES através de ORDEM DE SERVIÇO. Não o fazendo estará sujeita às sanções cabíveis.

### **19.3. GARANTIA DO CONTRATO**

19.3.1. A Contratada prestará a título de garantia de execução contratual o correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato e será atualizada nas mesmas condições, na hipótese de modificação do contrato originalmente pactuado.

19.3.1.1. Caberá à Contratada optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

- I. Caução em dinheiro;
- II. Seguro-garantia;
- III. Fiança bancária.

19.3.1.2. No caso de garantia em dinheiro, a Contratada depositará na conta da CETURB/ES a importância correspondente a ser atualizada monetariamente.

19.3.2. A Contratada possui prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CETURB/ES, contados da assinatura do contrato para apresentação da garantia.

19.3.3. O Contratante restituirá ou liberará a garantia prestada, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após devidamente atestado o término da execução do Contrato.

### **19.4. DOS ENCARGOS DA CONTRATADA**

19.4.1. A **CONTRATADA** declara aceitar, integralmente, todos os métodos e processo de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela **CONTRATANTE**.

19.4.2. A existência e a atuação da Fiscalização da CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne ao objeto contratado e as suas consequências e implicações, próximas ou remotas.

19.4.3. Cabe a Contratada prestar os serviços conforme **Termo de Referência** constante do **Anexo I**.

19.4.4. A Contratada assumirá integral responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer prejuízos ou materiais causados à CETURB/ES, ou a terceiros, por si ou por seus sucessores e/ou prepostos, na execução do objeto da presente licitação.

19.4.5. A Contratada, a partir do momento em que for cientificada formalmente pela CETURB/ES, deverá ressarcir a Companhia pelo(s) valor(es) pago(s) por multas impostas por órgãos públicos, ou de classe, que exerçam fiscalização sobre a execução do objeto contratado.

19.4.6. A Contratada poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, de acordo com a Lei 13.303/2016 e termos do RILC.

19.4.7. A Contratada fica obrigada a manter, durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

19.4.8. Ao término do contrato a Contratada deverá apresentar todos os documentos fiscais e trabalhistas que comprovem a regularidade dos procedimentos rescisórios e pagamentos devidos, como condição para recebimento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual e devolução da garantia do contrato.

## **19.5. DOS ENCARGOS DA CONTRATANTE**

19.5.1. Cabe à CETURB/ES, a seu critério e através da Comissão Gestora, exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases do objeto licitado. Esta fiscalização verificará a correta execução dos serviços, podendo rejeitá-los, quando estes não atenderem ao especificado.

19.5.2. A CETURB/ES também fica autorizada a, preventivamente, promover a retenção dos créditos devidos em decorrência da execução do presente contrato, quando se fizer necessário para evitar prejuízo decorrente de inadimplementos do contratado relativos ao não pagamento ou a discussões administrativas ou judiciais de encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou comerciais resultantes da execução do contrato.

## **19.6. FATURAMENTO, PAGAMENTO E RECEBIMENTO**

19.6.1. A Nota Fiscal deverá ser apresentada sem emendas, rasuras ou ressalvas.

19.6.2. A Nota Fiscal deverá ser emitida conforme legislação fiscal vigente, com observância, principalmente ao preenchimento de seus campos, devendo constar o número do contrato, o número da agência e da conta bancária correspondente.

19.6.3. A Nota Fiscal compreenderá os serviços executados no mês anterior e deverá ser entregue na área gestora do Contrato, juntamente com a medição, especificando o tipo de serviço com as respectivas quantidades.

19.6.4. Os pagamentos serão efetuados até o 5º (quinto) dia útil após o recebimento e conferência dos serviços descritos na nota fiscal, devidamente atestada pela área gestora.

19.6.5. Quando fatos supervenientes ocorridos por culpa exclusiva da **Contratante** determinarem a postergação do pagamento dos valores regularmente faturados, sobre estes incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF [ ( 1 + \underline{0,0315} )^{ND} - 1 ]$$

**100**

**Onde:**

**VM** = Valor da Multa Financeira

**VF** = Valor da Fatura ou Nota Fiscal, referente ao mês em atraso

**ND** = Número de dias em atraso

19.6.6. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à **Contratada** para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção para a **Contratante**.

## **19.7. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

19.7.1. A Contratada, em caso de inadimplemento de suas obrigações, garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

- I- advertência;
- II- multa moratória;
- III- multa compensatória;
- IV- suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CETURB/ES, por até 02 (dois) anos.

19.7.2. As sanções constantes no subitem 19.7.1. poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

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

- I- não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;
- II- apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela CETURB/ES;
- III- demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a CETURB/ES em virtude de atos ilícitos praticados;
- IV- afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- V- agir de má fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
- VI- incorrer em inexecução contratual;
- VII- ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- VIII- ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- IX- ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- X- ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente;
- XI- ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- XII- 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;
- XII- ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- XIV- ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos;
- XV- ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgão de fiscalização;
- XVI- ter sofrido condenação definitiva por prática, por meios dolosos, de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- XVII- ter deixado de proceder ao pagamento de salários, vale transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada;
- XVIII- ter deixado de cumprir com as obrigações relativas a encargos sociais, previdenciários e trabalhistas;
- XIX- deixar de manter o nível de qualidade exigido pela CETURB/ES na execução do contrato, bem como deixar de evitar a sua degeneração quando for o caso.

19.7.4. Estendem-se os efeitos das sanções também aos profissionais que tenham praticado quaisquer dos atos acima indicados.

### **Da Sanção de Advertência**

19.7.5. A aplicação da sanção de advertência importa na comunicação da advertência à contratada, devendo ocorrer o seu registro junto a GERAD (Gerência Administrativa).

19.7.5.1. Caso a CONTRATADA receba 02 advertências pela mesma irregularidade, a esta poderá ser aplicada a penalidade de multa se repetir a conduta irregular.

### **Da Sanção de Multa**

19.7.6. A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I- em decorrência da **interposição de recursos meramente procrastinatórios**, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;

II- em decorrência da **não regularização da documentação de habilitação**, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado da Licitante, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;

III- pela **recusa em assinar o contrato**, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;



IV- no caso de atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor total do contrato;

V - nos demais casos de atraso, poderá ser aplicada multa de 5% ou até 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme análise da administração;

VI- no caso de **inexecução parcial**, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;

VII- no caso de **inexecução total**, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor contratual não executado;

19.7.7. 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 CETURB/ES, por até 02 (dois) anos.

### **Da Sanção de Suspensão**

19.7.8. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado danos à CETURB/ES, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

19.7.8.1. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser branda (de 01 a 06 meses), média (de 07 a 12 meses), ou grave (de 13 a 24 meses).

19.7.8.2. 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.

19.7.8.3. O prazo da sanção a que se refere o subitem acima, terá início a partir da sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, estendendo-se os seus efeitos à todas as Unidades da CETURB/ES.

19.7.9. A sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar importa, durante a vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral;

19.7.10. Caso a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar for aplicada no curso da vigência de um outro contrato, a CETURB/ES poderá, a seu critério, garantido o contraditório e a ampla defesa, rescindir o outro contrato mediante comunicação escrita previamente enviada ao contratado, ou mantê-lo vigente.

19.7.11. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CETURB/ES, por até 02 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o Art. 23 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

19.7.12. Antes da aplicação de qualquer das multas acima relacionadas a área gestora do contrato, notificará formalmente a Contratada garantindo o contraditório e ampla defesa, concedendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar sua manifestação.



19.7.13. Da decisão final cabe recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contado da intimação do ato.

19.7.14. As decisões oriundas dos processos administrativos sancionatórios serão publicadas no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo e, imediatamente, comunicada a GERAD.

19.7.15. No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a importância devida correspondente à aplicação da multa deverá ser recolhida perante a Tesouraria da CETURB/ES, em até 5 (cinco) dias úteis a partir da sua notificação da decisão final.

19.7.15.1. Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a Contratante descontará a referida importância, de eventuais créditos a vencer da empresa Contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a Contratante executará a Garantia do Contrato, e quando for o caso, será cobrado judicialmente.

19.7.16. O Contrato poderá ser rescindido sem prejuízo das penalidades a serem aplicadas, sempre que ocorrer qualquer um dos motivos abaixo transcritos, do artigo 161 do RILC:

I - o descumprimento de obrigações contratuais;

II - a alteração da pessoa do contratado, mediante:

a) a subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da CETURB/ES, observado o presente RILC;

b) a fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da CETURB/ES.

III - o desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;

IV - o cometimento reiterado de faltas na execução contratual;

V - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

VI - a decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;

VII - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada, desde que prejudique a execução do contrato;

VIII - razões de interesse da CETURB/ES, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;

IX - o atraso nos pagamentos devidos pela CETURB/ES decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

X - a não liberação, por parte da CETURB/ES, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

XI - a ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XII - a não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;

XIII - o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

XIV - o perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



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

19.7.17. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

## **19.8. SUBCONTRATAÇÃO / ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

19.8.1. Não será permitida a subcontratação.

19.8.2. O contrato objeto da presente licitação poderá ser alterado qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.

19.8.3. A alteração qualitativa do objeto poderá ocorrer quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos da CETURB/ES.

19.8.4. Nos termos do § 2º, do art. 124 do RILC, 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.

19.8.5. Na hipótese de alterações contratuais para fins de fixação de preços dos insumos e serviços a serem acrescidos no contrato, deverá ser mantido o mesmo percentual de desconto oferecido pelo contratado na licitação ou no processo de contratação direta.

19.8.6. Se no contrato não foram contemplados preços unitários para obras, serviços ou bens, estes serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no § 2º do art. 124 do RILC.

19.8.7 O contrato poderá ser alterado para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da contratada e a retribuição para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do ajuste, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém, de consequências incalculáveis, retardadoras ou impeditivas da sua, ou ainda, na hipótese de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

19.8.8. Ressalvados os tributos sobre a renda ou lucro, quaisquer outros tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão no reequilíbrio deste para mais ou para menos, conforme o caso.

19.8.9. Na hipótese de supressão de obras, serviços ou bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local da execução, estes serão ressarcidos pela Contratante pelos custos de aquisição regularmente comprovados.

19.8.10. Fica vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes, alocados na **Matriz de Riscos – no Anexo I**, como de responsabilidade da contratada, nos termos do parágrafo 8º do Art. 81 da Lei 13.303/2016.

## **20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

20.1. A apresentação de uma proposta na licitação fará prova de que a empresa licitante:

20.1.1. Examinou criteriosamente todos os documentos do Edital e seus anexos, que os comparou entre si e obteve expressamente da CETURB/ES informações necessárias, antes de apresentá-la.

20.1.2. Conhece e concorda com todas as especificações e condições do Edital.

20.1.3. Considerou que o edital e seus anexos permitiram a elaboração de uma proposta totalmente satisfatória.

20.1.4. Atende as condições de participação, não se enquadrando nas hipóteses de impedimento prevista no Edital.

20.2. Fica estabelecido que as especificações, anexos e documentação da Licitação são complementares entre si.

20.3. A CETURB/ES reserva-se o direito de revogar a presente Licitação por interesse público anteriormente ao início da fase de lances ou propostas.

20.3.1. Em havendo interesse de revogação após iniciada referida fase, a mesma será precedida de processo administrativo no qual sejam asseguradas as garantias do contraditório e da ampla defesa, salvo no caso de manifestação expressa e prévia de todos os licitantes renunciando o direito de contestar o ato respectivo.

20.4. A CETURB/ES poderá introduzir aditamentos, modificações ou revisões nos presentes documentos de Licitação a qualquer tempo antes da data limite para acolhimento das propostas. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

20.5. A CETURB/ES poderá, até a data da celebração do Contrato, desclassificar por despacho fundamentado a vencedora da Licitação, se houver qualquer fato ou circunstância anterior ou posterior ao julgamento da Licitação que desabone sua idoneidade, capacidade técnica, administrativa e financeira, sem que caiba à vencedora nenhuma indenização ou ressarcimento, independentemente de outras sanções legais decorrentes da adesão a este Edital.

20.6. É facultado à CETURB/ES, se assim julgar conveniente, em qualquer fase da mesma, promover diligência(s) destinada(s) a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório.

20.7. O Pregoeiro poderá convocar técnicos da(s) área(s) pertinente(s) ao objeto licitado, quando houver necessidade de emitir parecer técnico, para garantir que as propostas apresentadas atendam as especificações mínimas exigidas.

20.8. O Pregoeiro tem autonomia para resolver todos os casos omissos, interpretar e dirimir dúvidas que porventura possam surgir, bem como aceitar ou não qualquer interpelação.

20.9. O Pregoeiro, durante a análise de documentos e propostas, poderá solicitar de qualquer licitante, informações sobre a documentação exigida, fixando o prazo de 24 horas para o atendimento.

20.10. É facultado à CETURB/ES, se assim julgar conveniente, em qualquer fase da mesma promover diligência(s) destinada(s) a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório.

## **21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

21.1. Do objeto licitado será firmado contrato formal entre a CETURB/ES e a empresa vencedora.

21.2. O presente edital com todos os documentos nele referidos e seus anexos serão parte integrante do contrato a ser celebrado entre a CETURB/ES e a empresa vencedora da Licitação.

21.3. O presente Edital está aprovado pela CETURB/ES.

21.4 Fica eleito o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser como o competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente instrumento.

Vitória, 21 de março de 2025.

---

**COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB/ES**

(27) 3232-4500 

ceturb@ceturb.es.gov.br 

www.ceturb.es.gov.br 

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES 

**ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA****CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE "CALL CENTER"****1. DEFINIÇÕES E CONCEITOS**

Este item tem como objetivo definir e padronizar os termos técnicos, jargões e abreviações utilizadas dentro da organização, garantindo que todos os membros da equipe tenham uma compreensão comum e precisa.

1.1- **ATENDENTE:** Empregado da empresa operadora do Call Center que ocupa uma Posição de Atendimento (PA) para atendimento ao usuário, fornecendo informações e/ou registrando suas manifestações.

1.2- **BACK OFFICE:** É a retaguarda da operação. Um conjunto de soluções utilizadas para agilizar, controlar, analisar e automatizar os procedimentos de apoio, sejam eles administrativos ou produtivos, tais como monitoria dos atendimentos e da qualidade, análise de processos internos pendentes de tratamento, desenvolvimento de relatórios gerenciais e operacionais, tratamento de manifestações de usuários e de e-mails, envio de mensagens SMS, dentre outros.

1.3- **CALL CENTER:** Designações para centrais de atendimento destinadas ao contato com o usuário de forma ativa (ligação feita a partir da empresa) ou receptiva (do usuário para a empresa), usando telefone, e-mail e outros canais de comunicação.

1.4- **CTI - COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION:** O processo pelo qual um equipamento telefônico troca informações de uma chamada com um computador visando gerenciar melhor a chamada. Tem como objetivo técnico primordial interligar sistemas telefônicos e computacionais, permitindo a interação entre os dois para que cada um possa controlar e trocar informações com o outro.

1.5- **DAC – DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS:** sistema ou equipamento utilizado em centrais de atendimento (call centers) para gerenciar e direcionar automaticamente as chamadas telefônicas recebidas para os atendentes ou departamentos apropriados.

1.6- **MANIFESTAÇÃO:** Contatos dos usuários por meio dos canais disponibilizados pela Companhia, referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios a respeito dos serviços gerenciados pela CETURB/ES, podendo ser identificada ou anônima.

1.7- **PA- POSIÇÃO DE ATENDIMENTO:** Cabine para uso do atendente, contendo cadeira, mesa para computador, computador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés etc, bem o como atendente.

(27) 3232-4500 ceturb@ceturb.es.gov.br www.ceturb.es.gov.br 

**1.8- RELATÓRIOS AUDITÁVEIS:** Informações geradas pela CONTRATADA que permitam a CETURB/ES aferir sua veracidade diretamente ou através de auditoria CONTRATADA. Informações que se pode auditar; a que se pode fazer uma auditoria.

**1.9- SOFTWARE DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES:** Software responsável pelo gerenciamento das manifestações (recebimento, análise, encaminhamento para tratamento e resposta ao usuário).

**1.10- SUPERVISOR:** Empregado da CONTRATADA responsável pelo acompanhamento das atividades do atendente, encaminhamento e respostas as manifestações, bem como o contato com o Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES, para dirimir dúvidas e discutir melhorias nas rotinas de atendimento, dentre outras atividades inerentes ao contrato.

**1.11- UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA):** Equipamento eletrônico capaz de vocalizar dados por voz humana, utilizado para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico.

**1.12- USUÁRIO OU MANIFESTANTE:** Pessoa que utiliza o "Call Center" em busca de serviços, informações ou para registro de reclamação, crítica, elogio, sugestão, etc.

## 2. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento na modalidade "Call Center" incluindo toda infraestrutura física, equipamentos, aplicativos (hardware e software), recursos humanos e tecnológicos necessários, procedimentos de monitoração e gestão das operações, solução de telefonia e aplicações automatizadas de envio de mensagens tipo SMS, recebimento e tratamento de mensagens recebidas por meio de aplicativos do tipo WhatsApp, recepção e envio de e-mail, bem como a sua gestão, manutenção e operação, obedecendo rigorosamente às especificações técnicas, instruções e anexos que integram o presente termo de referência.

A CONTRATADA deverá atender as manifestações dos usuários referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a operação, programação, planejamento e aspectos administrativos relacionados aos sistemas de transportes gerenciados pela CETURB/ES e outros assuntos correlatos.

## 3. JUSTIFICATIVA

Os serviços de atendimento disponibilizados pela CETURB/ES, voltados principalmente para os usuários do Serviço Público de Transporte Coletivo Urbano Municipal de Passageiros de Cariacica, Serra e Viana e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória – TRANSCOL, do Sistema de Transporte Rodoviário

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



Intermunicipal de Passageiros do Estado do Espírito Santo - SITRIP, do Serviço Especial Mão na Roda- SEMAR e do Serviço Seletivo são essenciais para a população usuária, cujas demandas se relacionam desde o planejamento à operação do sistema de transporte, incluindo sua avaliação.

Atualmente todas as manifestações recebidas, seja por telefone, site da CETURB/ES, e-mail, ou de forma presencial, são inseridas no Software de Gestão da Manifestação, desenvolvido pela Gerencia de Informática (GEINF) da CETURB/ES, gerando um número de protocolo.

Após triagem, a Gerencia de Atendimento ao Usuário da CETURB/ES (GEAUS) encaminha aos responsáveis: gerencias, assessorias, contratados e Delegatários dos serviços que fazem suas respectivas análises, respondem e devolvem à GEAUS para retorno ao usuário.

O serviço de atendimento telefônico é terceirizado, com atendimento humano das 07:00 às 22:00, com 05(cinco) atendentes, operando de segunda a sábado, exceto feriados nacionais.

Face ao exposto acima, a manutenção desses serviços se faz necessária e é de grande relevância para o pleno atendimento dos requisitos inerentes à acessibilidade da informação, uma vez que a CETURB/ES não dispõe de mão-de-obra, equipamentos e infraestrutura totalmente adequados à legislação pertinente para a realização dos mesmos.

A contratação de uma empresa especializada em atendimento minimiza a mobilização de capital por parte da CETURB/ES para adequação de suas instalações às exigências de normas regulamentares específicas para esses serviços, a aquisição de softwares, hardwares, equipamentos de telefonia etc.

A não contratação dos serviços, dada à sua importância e a circunstância da indisponibilidade de mão-de-obra própria para a execução desses serviços, acarretará prejuízo para a CETURB/ES e para o usuário devido à dificuldade de atendimento.

Os serviços deverão observar a legislação pertinente ao serviço a ser contratado, como o Decreto nº 11.034 de 05/04/2022, bem como adotar as normas técnicas de saúde e de segurança do trabalho adequados. Deverão também atender as prescrições técnicas da CETURB/ES.

#### **4. DETALHAMENTO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

4.1- Prestação de serviços de atendimento receptivo e ativo aos usuários dos serviços gerenciados pela CETURB/ES e encaminhamento de suas demandas envolvendo a utilização adequada dos recursos de administração da informação e de comunicação.

4.2- O atendimento telefônico será receptivo e ativo. O serviço receptivo será através do telefone 0800 039 1517 ou outro(s) número(s) que for (em) designado(s) pela CETURB/ES. O atendimento telefônico ativo será

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



utilizado na realização de ligações para o serviço de retorno aos usuários e outras demandas da CETURB/ES.

4.3- A Empresa a ser CONTRATADA deverá utilizar o "Software de Gestão das Manifestações" existentes na CETURB/ES para efetuar o registro e consulta ao andamento de manifestações e resposta ao solicitante, bem como fazer as consultas ao "Banco de Dados da CETURB/ES". Caso seja necessário, deverá promover, às suas expensas, as adequações necessárias no seu sistema para utiliza-lo.

4.4- A CONTRATADA poderá sugerir adequações ao "Software de Gestão das Manifestações" existente ou apresentar novo software, desde que arque com os custos das modificações, implantações e licenciamentos. As sugestões de modificações ou utilização de um novo software poderão ser aceitas ou não pela CETURB/ES.

4.5- A CONTRATADA também será responsável pelo envio de mensagens por SMS. O Serviço de mensagens por SMS, será utilizado para informar o andamento das solicitações de gratuidade no Sistema Transcol, bloqueios dos cartões por uso indevido, avaliação médicas, cadastro no Serviço Especial Mão na Roda, chamamentos, e outras utilizações demandadas a critério da CETURB/ES.

4.6- A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de segurança da informação, como firewall e antivírus, etc, para serem integrados à rede da CETURB/ES. Todos os computadores deverão estar com antivírus e sistemas operacionais atualizados com os últimos *patches* de segurança disponíveis. A CETURB/ES poderá auditar periodicamente o atendimento deste item.

4.7- A CONTRATADA deverá disponibilizar circuito de comunicação de dados dedicado (Link de Dados), que atenda às necessidades de tráfego de dados, interligando a sua rede com a rede da CETURB/ES. Os equipamentos, a infraestrutura de dados, e seu respectivo dimensionamento, necessários para a conexão à rede da CETURB/ES ficarão a cargo da CONTRATADA, bem como os custos de locação do(s) link(s) e do roteador.

4.8- Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo desenvolvimento do acesso ao sistema da CETURB/ES. A CETURB/ES poderá acatar ou não a proposta apresentada.

4.8.1- Será disponibilizado para a CONTRATADA as API's necessárias para acesso ao banco de dados da CETURB/ES, no perfil de usuário, para prestação das informações em cumprimento ao contrato.

4.9- A CONTRATADA deverá disponibilizar, todas as condições e infraestrutura operacional necessária para relacionamento com usuários, tais como recursos humanos, materiais e tecnológicos, para a execução dos seguintes serviços:

- 4.9.1- Apoio e suporte ao atendimento Telefônico/Serviços de Telefonia;
- 4.9.2- Apoio e suporte ao atendimento Multimídia;
- 4.9.3- Relacionamento com usuário receptivo e ativo;
- 4.9.4- Supervisão dos serviços;
- 4.9.5- Back Office;
- 4.9.6- Gestão de atendimento;
- 4.9.7- Dimensionamento e acompanhamento de tráfego;
- 4.9.8-Elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho;
- 4.9.9-Análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas específicos para atendimento e;
- 4.9.10- Outros serviços necessários para garantir o cumprimento do CONTRATO.

## **5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS/ MODALIDADE DOS SERVIÇOS.**

5.1- **Serviço Receptivo:** Compreendem as atividades de atendimento do público em geral para solicitações de serviços, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações relativas aos serviços prestados e/ou gerenciados pela CETURB/ES.

5.1.1- Atendimento e registro de manifestações de usuários, contendo reclamações, solicitações, pedidos de informações, sugestões, elogios ou denúncias.

5.1.2- Fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os scripts/roteiros fornecidos aos atendentes pela CONTRATADA.

5.1.3- Encaminhamento pelo "Software de Gestão das Manifestações" ou outro meio definido pela CETURB/ES das demandas que não tiverem solução imediata ou cujas informações não constem dos scripts/roteiros e que não puderem ser resolvidas pelo supervisor da CONTRATADA.

5.1.4- Registro dos dados dos usuários e suas demandas, possibilitando o controle de todo o processo de atendimento.

5.1.5- Atendimento ao Disque Ceturb no telefone 0800 039 1517 ou outro(s) a ser(em) disponibilizado(s) pela CETURB/ES ao usuário.

5.1.6- Atendimento aos ramais da Gerencia de Atendimento ao Usuário (GEAUS). A CONTRATADA por meio dos atendentes fará atendimento dos ramais da GEAUS que não forem atendidos conforme regra a ser estabelecida. Em sendo assim, as ligações serão transferidas para um dos atendentes ou fila de espera que procederá conforme orientação recebida especificamente para essas ocasiões.

5.1.7- A funcionalidade deverá permitir: transferência, atendimento automático pela URA e atendente, identificação do chamador, relatórios gerenciais.

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



5.1.8- Finalização de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema.

5.2- **Serviço Ativo:** Compreendem as ligações telefônicas originadas no "Call Center" em horários acordados e devidamente autorizados pela CETURB/ES.

5.2.1- Realização de retorno de chamadas e solicitações para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

5.2.2- Solicitação de informações complementares aos usuários para melhor entendimento das demandas geradas, quando o conteúdo das demandas encaminhadas não for suficiente para tratamento.

5.2.3- Realização de ligações telefônicas de interesse da CETURB/ES.

5.2.3.1 - Estima-se em torno de 100 (cem) ligações/mês.

5.2.4- Finalização de atendimento com os devidos registros no sistema.

5.3- **Mensagens SMS:** Envio de mensagens aos usuários de acordo com a listagem de telefones e mensagens.

5.3.1- Conforme a situação, as mensagens a serem encaminhadas podem ser em massa (mesma mensagem para todos da listagem) ou individualizadas.

5.3.2- A CONTRATADA deve possuir sistema gerenciador de Short Message Service – SMS que deverá ser responsável pelo envio e gerenciamento dos SMS enviados aos usuários de acordo com a demanda da CETURB/ES.

5.3.3- O gerenciador de SMS deverá permitir integração com os outros aplicativos da solução, para o disparo de SMS de acordo com as operações realizadas no sistema.

5.3.4- Serão utilizados SMS nos formatos GSM (até 160 caracteres) e Unicode (até 70 caracteres) ou equivalente.

5.3.5- A CONTRATADA deve ter capacidade de encaminhar SMS com volume de caracteres superior aos informados no item anterior, entretanto, nesta situação, um único SMS terá cobrança de dois créditos ou mais, proporcional ao volume de caracteres do texto enviado.

5.3.6- O sistema deverá possibilitar a integração com o cliente através do registro das respostas encaminhadas pelos clientes.

5.3.7- O sistema poderá ser utilizado para realização de pesquisas a critério e definidas pela CETURB/ES.

5.3.8- O sistema gerenciador de SMS deverá fazer o gerenciamento do banco de dados efetuando o registro de todas as operações solicitadas pela CETURB/ES.

5.3.9- O sistema deverá disponibilizar relatórios gerenciais com controle de saldo, quantitativos e gráficos dos números de SMS enviados, entregues e cancelados.

5.3.10- O sistema deve possibilitar o agendamento de campanha.

5.3.11- A critério da CETURB/ES a CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma para envio direto pela CETURB/ES a partir de usuários pré-autorizados.

5.3.12- A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos definidos a critério da CETURB/ES.

5.4- A CONTRATADA deve disponibilizar e implantar solução de ligação retorno automático do contato caso seja verificado que a ligação, por motivo desconhecido, foi encerrada indevidamente.

5.5- A CONTRATADA deverá possuir recursos que possibilite transferir, se necessário, uma ligação em atendimento pelo operador, para a conclusão do atendimento pelo supervisor, incluindo a continuidade da gravação.

**5.6- Unidade de Resposta Audível – URA:** Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos, informações e orientações aos usuários dos serviços e distribuição das chamadas.

5.6.1- A prestação dos serviços atenderá às necessidades e particularidades da CETURB/ES, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

5.6.2- A seu critério a CETURB/ES poderá utilizar a URA para também veicular comunicados/mensagens.

5.6.3- Para o pleno funcionamento, o menu de opções que será utilizado, será decidido entre a CETURB/ES e a CONTRATADA.

5.6.4- No período em que houver atendimento humano, deverá possuir opção de transferir a chamada, reconhecer chamada interrompida e se possível encaminhar para o mesmo atendente.

5.6.5- A CETURB/ES fornecerá todas as informações e realizará as devidas programações em seu Banco de Dados para permitir o acesso pela URA, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pela programação da URA para viabilizar o acesso, quando operacionalmente for possível.

5.6.6- O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

5.6.7- Sempre que julgar necessário, a CETURB/ES poderá solicitar a inserção ou exclusão de mensagens na URA, que deverá ser providenciada, sem custos adicionais, devendo a CONTRATADA providenciar um "banco de mensagens" a ser utilizado.

5.6.7.1- Mensagens pré-gravadas, cujos textos deverão ser definidos em conjunto com a CETURB/ES e gravadas em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

5.6.7.2- Mensagens a serem gravadas, cujos textos deverão ser definidos em conjunto com a CETURB/ES, deverão estar disponíveis no máximo 24h após a solicitação. Caso haja solicitação da CETURB/ES deverão ser incorporadas ao "banco de mensagens".

5.6.7.3- As inserções de mensagens existentes no "banco de mensagens", bem como a sua retirada, deverão ser realizadas em no máximo uma hora (1h) após a solicitação da CETURB/ES.

5.6.8- Informações emergenciais que constem no "banco de mensagens" devem ser aplicadas e retiradas após solicitação da CETURB/ES ou cessação da motivação emergencial.

5.6.9- A exclusão de mensagem da URA deverá ocorrer em no máximo, 30 (trinta) minutos após a solicitação.

5.6.10- Nenhuma alteração implicará em custos adicionais à CETURB/ES.

5.6.11- Caso as gravações disponibilizadas na URA (incluindo menus, músicas de espera, boas vindas, pesquisa de pós-atendimento, comunicados, avisos, entre outros) sejam solicitadas pela CETURB/ES a CONTRATADA deverá fornecê-las sem custos no prazo negociado entre as partes.

5.6.12- A CONTRATADA poderá sugerir à CETURB/ES alteração do menu sempre que achar necessário.

5.6.13- Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu deverá ser configurado de forma a atender as necessidades da CETURB/ES e estar em conformidade com a legislação, devendo o fluxo ser desenhado em conjunto com a CONTRATADA durante a fase de mobilização inicial. O fluxo definido poderá ser revisto e alterado posteriormente à critério da CETURB/ES, podendo a Contratada sugerir alteração sempre que achar necessário.

5.6.14- A URA deverá estar apta a interagir automaticamente com o cliente a fim de possibilitar o autoatendimento, seja através do reconhecimento de voz, da seleção de opções preestabelecidas, digitação

do número de linha, protocolo, CPF ou qualquer outra configuração definida entre a CETURB/ES e a CONTRATADA.

5.7- O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

5.7.1- Dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações registradas no DAC e posterior armazenamento.

5.7.2- Devem ser armazenadas todas as gravações dos contatos realizados, receptivos e ativos, inclusive as transferidas do PABX da CETURB/ES.

5.7.3- As gravações deverão prever 100% das chamadas de voz com todos os detalhes de cada uma de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos, quando necessário, tais como: protocolo do atendimento, data, hora exata, número do telefone chamador, motivo do atendimento, nome do Agente que atendeu a chamada, equipamento/plataforma que recebeu a chamada ou informação adicional que a CONTRATADA possa oferecer. Serão consideradas "ligações gravadas" os atendimentos na íntegra, sem cortes ou partições.

5.7.4- As gravações devem estar disponíveis para **acesso online**, em tempo real, por pelo menos 12(doze) meses após cada contato, estando acessíveis para escuta ou recuperação quando necessário.

5.7.5- As solicitações de recuperação de gravação de mais de 12 meses, deverão ser atendidas em até 48h, salvo para casos urgentes do Poder Judiciário ou outros. Estes poderão ser solicitados em menor tempo e o prazo será negociado com a CONTRATADA.

5.7.6- Todas as gravações deverão ser armazenadas em ambiente adequado, restrito e seguro e guardadas durante todo o período do contrato.

5.7.7- A CONTRATADA deverá indicar a forma como serão passadas as gravações de mais de 12 meses, à CETURB/ES, com uma metodologia documentada de busca.

5.7.8- A CONTRATADA deve entregar à CETURB/ES todas as gravações através de mídias de armazenamento (DVDs, HD Externo e etc.) com ferramentas de buscas, a qualquer tempo ou em caso de finalização do contrato.

5.7.9- A CONTRATADA é responsável pelos custos e recursos de armazenamento.

5.7.10- Permitir monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou on-line, remotamente, através da interligação de rede entre a CETURB/ES e a CONTRATADA;

5.7.11- A CONTRATADA deverá manter cópias de segurança das gravações.

5.7.12- A forma e periodicidade dos backups poderá ser alterada a qualquer tempo, desde que de comum acordo entre a CETURB/ES e a CONTRATADA;

5.8- Atendimento Multimídia (internet, mensageiros tipo WhatsApp, chat, e-mail e outros): poderá ser solicitado à contratada a prestação de serviços complementares de atendimento aos usuários, utilizados para esclarecimentos, informações, divulgação de campanhas e comunicados, realização de pesquisa, ou outra demanda da CETURB/ES, de forma integrada, permitindo que o atendimento seja mais dinâmico e acessível.

5.8.1- A alteração qualitativa ou quantitativa do contrato poderá ocorrer por acordo das partes, e conforme o estabelecido nos artigos 124 a 128 do RILC – Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES.

5.8.2- Site da CETURB/ES: Atendimento às mensagens recebidas no “Fale Conosco” do site da CETURB/ES, e leitura diária dos e-mails recebidos no endereço específico do DISQUE-CETURB, respondendo diretamente ou inserindo-as no “Software de Gestão das Manifestações” para tratamento.

5.8.2.1- A CONTRATADA, em parceria com a CETURB/ES, poderá desenvolver soluções de autoatendimento para disponibilização no site da CETURB/ES, aplicativos ou outras formas de atendimento.

5.8.2.2- Os recursos para a execução do atendimento podem ser desenvolvidos pela CONTRATADA e disponibilizados no site da CETURB/ES, ou a CETURB/ES pode disponibilizar link no site para direcionamento dos usuários ao site da CONTRATADA, onde os serviços serão executados.

5.8.2.3- A disponibilização de qualquer serviço deve ser autorizada previamente pela CETURB/ES.

5.8.3- E-mail’ s: Recepção e resposta direta, ou inserção no “Software de Gestão das Manifestações” dos e-mails encaminhados à CETURB/ES e envio de e-mails individuais ou grupo de usuários previamente selecionados, informando sobre uma demanda específica, novos serviços, etc.

5.8.4- Mensagem do tipo SMS: Envio de mensagem do tipo SMS de maneira individual ou a grupo de usuários previamente selecionados para informação de deferimento ou indeferimento de demanda específica, agendamento de avaliação médica, etc., conforme listagem e mensagem determinada pela CETURB/ES.

5.8.5- Atendimento via Chat: A CONTRATADA, se solicitado pela CETURB/ES, deverá disponibilizar posição(ões) de atendimento(s) – PA, para atendimento de chamadas via “Chat”.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



5.8.5.1- As regras, os fluxogramas e os relacionamentos, bem como os relatórios de uso do sistema serão definidos entre a Contratada e a CETURB/ES, seguindo os mesmos parâmetros dos estabelecidos para o serviço de atendimento call center.

5.8.6- Outros Serviços: Caso haja acordo entre a CETURB/ES e a CONTRATADA, poderão ser adicionados ao atendimento multimídia outros serviços ou mídias sociais, não especificados anteriormente, seja como substituição de serviços existentes ou como acréscimo, em razão de necessidades, atualizações, evolução tecnológica e/ou redução de custos da tecnologia, em conformidade com os artigos 124 a 128 do RILC – Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES.

## **6. TECNOLOGIA APLICADA**

6.1- Característica do Gerenciamento de Atendimento Telefônico: Tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

6.1.1- A CONTRATADA deverá manter gravações na íntegra de todas as ligações recebidas no Call Center - requisito de recuperação de gravações para disponibilização sempre que solicitada pela CETURB/ES. O usuário deverá ser informado da gravação do diálogo.

6.2- Arquitetura: A arquitetura para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular, independente de seus componentes, e possuir os seguintes requisitos:

6.2.1-Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho.

6.2.2-Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho.

6.2.3-Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

6.2.3.1 – Capacidade de processamento;

6.2.3.2 – Armazenamento de dados;

6.2.3.3 – Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e;

6.2.3.4 – Nobreak (para segurar a operação funcionando até a partida e início do funcionamento do gerador) e 1 Gerador de no mínimo 52KVAs, capaz de garantir a redundância das PA's, links de internet e servidores.

6.2.4-Permitir integração com a rede de dados da CETURB/ES, protocolo TCP/IP, ambiente Microsoft Windows, sistema de comunicação integrada.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



de Voz sobre IP (VoIP) e sistema de gerenciamento e monitoramento das PA's.

#### 6.2.5- Comunicação Voz / Dados.

6.3- Interface de Rede: A interface de interligação da rede da CONTRATADA deverá ser compatível com os dispositivos de segurança da CETURB/ES.

6.4- Serviço Telefonia: A CETURB/ES disponibilizará serviço de telefonia, com número 0800 039 1517 e/ou outro número a seu critério, através de até dois canais E1 com 30 canais, sinalização R2D ou ISDN para uso exclusivo a serviço da CETURB/ES, fornecidos pela CONTRATADA.

6.4.1- Os custos das contas telefônicas vinculadas ao(s) número(s) disponibilizado(s) para o serviço será de responsabilidade da CETURB/ES, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias.

6.4.2- A CONTRATADA deverá bloquear ligações a cobrar.

6.4.3- Os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização desse serviço ficarão a cargo da CONTRATADA.

6.4.4- A decisão quanto a gratuidade no recebimento de ligações oriundas de telefonia móvel será da CETURB/ES.

6.5- Acesso à internet e soluções de PABX/DAC/URA: A CONTRATADA é responsável pela contratação e custos de link de acesso à internet pelo atendente, link ponta a ponta para recebimento e transferências de chamadas entre o PABX da Ceturb e a Contratada, assim como todas as soluções de PABX/DAC (Distribuidor Automático de Chamadas/URA - Unidade de Resposta Audível).

6.5.1- Para assegurar a redundância de interconexão, qualidade e a segurança dos serviços de internet, evitando interrupções e prejuízos, será exigida a contratação de 02 links de acesso à internet, com operadoras distintas e por rotas distintas.

6.6- A solução de PABX / DAC deverá estar inicialmente configurada como descrito nos itens seguintes:

6.6.1- Garantir ao usuário, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o Atendente;

6.6.2- Garantir, quando possível, o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, facultado à CETURB/ES atribuir número telefônico específico para este fim;

6.6.3- Suporte de voz e dados via integração de funções Computador – Telefonia (CTI – Computer Telephony Integration Arquitetura) recorrente e tolerante a falhas;

6.6.4- Ter capacidade para que todos os parâmetros de Atendente, inclusive o número do seu Login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

6.6.5- Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI – Computer Telephony Integration.

6.6.6- Ter capacidade interna de anúncios/mensagens de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total;

6.6.7- Ter capacidade para gravação da URA sem custos adicionais, e em quantidade requerida pela CETURB/ES;

6.6.8- Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os usuários, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;

6.6.9- Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);

6.6.10- Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (repcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específica para aquele tipo de serviço;

6.6.11- Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

6.6.12- Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil do atendente e com base, no mínimo, nos seguintes itens:

6.6.12.1- atendente há mais tempo livre;

6.6.12.2- chamada há mais tempo em fila;

6.6.12.3- número de atendentes em disponibilidade;

6.6.12.4- prioridade;

6.6.12.5- hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);

6.6.12.6- dia da semana;

6.7- Sistema de Gerenciamento de Chamadas: O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas e ativas centralizando o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, por telefone ou Chat, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos. O sistema de supervisão do "Call Center" também deverá fornecer facilidades para a geração de relatórios auditáveis estatísticos e gerenciais, filtragem de dados configurável e

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



customização de relatórios e gráficos, além de atender com as premissas e quantitativos mínimos abaixo:

6.7-1.A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CETURB/ES no mínimo 1 (uma) licença para gerenciamento remoto em tempo real da operação do "Call Center" e no mínimo 1 (uma) para gerar relatórios, inclusive o que originará a fatura mensal;

6.7-2.A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CETURB/ES no mínimo 01 (uma) licença para escuta on-line de ligações, gravações, acesso às estatísticas de atendimento em tempo real e acesso a base de conhecimento informatizada;

6.7-3.A CONTRATADA deve apresentar até o quinto dia útil de cada mês um relatório contendo informações gerenciais e estatísticas dos serviços prestados. Os relatórios devem estar disponíveis para acesso web e/ou no link previsto e possibilitar exportação para arquivos PDF, XLS e DOC;

6.7-4.Possuir no mínimo uma posição de Multicanal integrada ao Gerenciador do "Call Center" destinada para atendimentos especificados pela CETURB/ES e;

6.7-5.Possuir no mínimo uma posição de e-mail integrada ao Gerenciador do "Call Center" destinada para atendimentos especificados pela CETURB/ES.

6.8- Sistema para a Central de Atendimento - As aplicações a serem utilizadas na Central de Atendimento terão as seguintes características:

6.8.1-Serão utilizados links dedicados para acesso ao sistema de Gestão da CETURB/ES, os quais serão fornecidos pela CONTRATADA;

6.8.2-Os atendentes deverão ter acesso à internet para consultar sites relacionados à execução do serviço, a serem definidos de comum acordo entre a CETURB/ES e a empresa CONTRATADA. O acesso à Internet será fornecido pela CONTRATADA;

6.8.3-A CONTRATADA deverá prover solução de TI específica para armazenamento e gerenciamento da base de conhecimento, contendo procedimentos e fluxos de atendimentos dos serviços prestados e;

6.8.4-A CONTRATADA deverá prover solução de TI que possibilite a pesquisa de pós atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado pela CETURB/ES. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após o atendimento ao cliente.

6.9 Scripts de Atendimento:

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

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



6.9.2- Na execução dos serviços a CONTRATADA obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos juntamente com a CETURB/ES, contendo a descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e os procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações.

## **7. INFRAESTRUTURA**

7.1- Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar localizada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV, podendo ser sede ou filial, onde deverá ser realizada toda a operação de atendimento. Esta condição de localização deverá ser comprovada em até 20 dias corridos após a assinatura contratual.

i) Justificativa: facilita a comunicação e o monitoramento das atividades. A proximidade também assegura que eventuais necessidades de acompanhamento presencial, auditorias e supervisões possam ser realizadas de forma mais célere, minimizando o tempo de resposta. A proximidade da central de atendimento à CETURB/ES proporciona maior flexibilidade em situações de urgência, como a necessidade de ajustes rápidos no serviço ou a resolução de imprevistos. Isso contribui para melhorar a qualidade do atendimento prestado e minimizar eventuais problemas operacionais. A localização da central de atendimento na Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV) poderá proporcionar à Contratada, maior conhecimento sobre a geografia da área, incluindo os aspectos urbanos, suburbanos e as particularidades dos diferentes municípios que compõem a região.

7.2- Para garantir a precisão e agilidade no atendimento, é essencial que o atendente e o supervisor residam na Região Metropolitana da Grande Vitória.

ii) Justificativa: O conhecimento aprofundado da área geográfica local é fundamental para a correta execução dos serviços, permitindo uma interação mais eficiente e assertiva com o usuário, além de facilitar o entendimento de suas necessidades relacionadas à região. Residentes da RMGV estão familiarizados com os detalhes do território, como bairros, vias de acesso, pontos de referência, e até mesmo situações recorrentes de trânsito, o que permite um atendimento mais preciso e eficaz. Essa proximidade geográfica facilita a compreensão das necessidades dos usuários, permitindo um atendimento mais assertivo, ágil e personalizado.

7.3- As instalações deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas, conforme abaixo:

7.3.1- Sala de atendimento receptivo e ativo, projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme as Normas Regulamentadoras NR17 e NR24 do Ministério do Trabalho e

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



do Emprego – MTE, contemplando também os seus anexos e outras determinações legais;

7.3.2-Posições de atendimento - PA's equipadas com microcomputador e telefone Heads set com toda a infraestrutura de rede e telefonia necessárias;

7.3.3-Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto, assento e apoio de pés;

7.3.4-Mesas com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo, quando necessário;

7.3.5-Sala de descanso adequadamente mobiliada para atendentes e supervisores;

7.3.6-Infraestrutura para lanche;

7.3.7-Disponibilizar sempre que necessário, sala de treinamento adequada para a realização de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputador e recursos de multimídia, quadro branco, som e vídeo e;

7.3.8-Responsabilizar-se em suprir as posições de atendimento de acordo com a demanda definida, disponibilizando pessoal qualificado, para o adequado atendimento, bem como em situações emergenciais.

7.3.9-A qualquer momento, caso julgue necessário, a CETURB/ES poderá solicitar à CONTRATADA a transferência do atendimento, atendentes e/ou supervisor para sua sede. Nesse caso, a CONTRATADA ficará responsável pelos custos decorrentes da necessidade de acompanhamento, bem como pelos equipamentos necessários, incluindo microcomputadores, softwares de gestão do Call Center e telefonia, URA e outros materiais essenciais para a execução dos serviços contratados. A CETURB/ES será responsável pelo fornecimento do local de trabalho.

7.3.9.1- Caso ocorra a mudança supracitada, deverá ser realizada em conjunto com a CONTRATADA uma análise dos custos operacionais e reequilíbrio econômico do contrato, se necessário.

7.4- O salário dos funcionários da CONTRATADA será, no mínimo, aquele estipulado em Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho firmada pelo sindicato da categoria profissional e econômica vinculada à atividade de teleatendimento/Call Center ou assemelhado, vedando-se a adoção de normas coletivas de categorias profissionais distintas, visto que somente será contratada empresa que tenha como atividade econômica preponderante a atividade de Call Center ou afins (telefonia, por exemplo).

7.4.1- A CONTRATADA deverá apresentar a Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho homologado/validado no SINTTEL/ES - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Espírito Santo, em até 90 dias

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



após a assinatura do contrato com a CETURB/ES, tendo em vista a exigência de que a contratada instale sua central de atendimento na Região Metropolitana da Grande Vitória, visando assim, garantias mínimas aos trabalhadores que vierem a ser contratados para o serviço objeto deste pregão, nesta região, para que recebam salários e benefícios compatíveis com sua categoria profissional.

7.4.2- A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da contratação de pessoal, tais como trabalhistas, previdenciárias e tributárias e demais encargos decorrentes deste contrato, além daquelas previstas pela legislação que regula a relação de trabalho, devendo ainda efetuar o pagamento do salário no prazo legal, entrega do vale transporte e pagamentos dos demais benefícios previstos em Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho, na forma da lei, independentemente do pagamento da fatura mensal pela CONTRATANTE.

## **8. ESTATÍSTICAS**

A CONTRATADA deverá disponibilizar a CETURB/ES, no mínimo, as seguintes estatísticas para o gerenciamento do serviço.

### **8.1. Chamadas Recebidas:**

8.1.1-Quantidade de chamadas recebidas no(s) número(s) disponibilizado(s) para atendimento ao Disque Ceturb (0800 e/ou outros), discriminada se recebida de telefonia fixa ou celular.

8.1.2-Quantidade de chamadas transferidas do PABX da CETURB/ES.

8.1.3-Total de chamadas recebidas.

### **8.2. Chamadas Atendidas/ atendimento humano (por tipo; fixo/celular):**

8.2.1- Com Atendimento Imediato (atendidas sem fila de espera);

8.2.2- Com atendimento em até 30 segundos;

8.2.3-Com atendimento iniciado após 30 segundos na fila, porém o período de espera não chegou à 60 segundos

8.2.4- atendimentos iniciados após 60 segundos

### **8.3. Utilização da URA:**

8.3.1-Quantidade e percentual de chamadas atendidas e finalizadas na URA por faixa horária e com a informação se originada a partir telefonia fixa ou celular.

8.3.2-Quantidade e percentual de chamadas abandonadas na URA.

8.3.3-Quantidade e percentual de chamadas atendidas na URA e derivadas para o personalizado.

8.3.4-Tempo de Atendimento na URA (TMA-URA): As informações de utilização da URA deverão ser configuradas da seguinte forma: 00:01 à 04:00h // 04:01 à 06:00h// 06:01 à 12:00h// 12:01 à 18:00h // 18:01 à 22:00h // 22:01 à 00:00h. Essa configuração poderá ser alterada a critério da CETURB/ES.

### **8.4. Tempo Médio de Atendimento.**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- 8.5. Chamadas Bloqueadas.
- 8.6. Chamadas Transbordadas.
- 8.7. Chamadas Abandonadas.
  - 8.7.1- Abandonadas Antes da Fila;
  - 8.7.2- Abandonadas na Fila e;
  - 8.7.3- Abandonadas no Ramal (tempo de atendimento menor ou igual a 3 (três) segundos).
- 8.8. Tempo Médio de Abandono na Fila.
- 8.9. Chamadas que aguardaram na Fila.
- 8.10. Quantidade de chamadas mantidas em fila de espera por um período de tempo determinado a critério da CETURB/ES.
- 8.11. Tempo Máximo de Espera.
- 8.12. Tempo Médio de Espera.
- 8.13. Tempo médio de espera geral (inclui as chamadas com tempo de fila igual a zero).
- 8.14. Tempo total de Espera Geral.
- 8.15. Relatório de chamadas encerradas pelos atendentes por um período de tempo determinado a critério da CETURB/ES.
- 8.16. Comparativo entre o nível de serviço contratado e o efetivamente realizado.
- 8.17. Avaliação do atendimento; Relatório do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA.
- 8.18. Estatísticas do período de trabalho de cada atendente, contendo:
  - 8.18.1- Período total logado;
  - 8.18.2- Período em pausa;
  - 8.18.3- Período total disponível;
  - 8.18.4- Período total em atendimento;
  - 8.18.5- Período total de pós-atendimento;
- 8.19. Email;
  - 8.19.1- Quantidade de e-mails recebidos;
  - 8.19.2- Quantidade de e-mails inseridos Software de Gestão da Manifestação para tratamento
  - 8.19.3- Quantidade de e-mails descartados. (Campanhas, propagandas, etc)

8.20. Mensagens de SMS;

8.20.1- Quantidade de mensagens enviadas por tipo assunto. (A classificação por tipo de assunto será definida pela CETURB/ES)

8.21. Serviço Ativo:

8.21.1-Quantidade ligações efetuadas, por dia, número chamado e motivo.

8.22. Relatórios trimestrais encaminhados nos meses de abril, julho, novembro e janeiro com comparativo entre o trimestre do ano atual e do ano anterior. O comparativo trimestral deverá conter todas as informações descritas nos itens anteriores (1 a 20) ou a critério da CETURB/ES que poderá modifica-lo.

8.23. Outros relatórios e estatísticas, que se façam necessários poderão ser solicitados a critério da CETURB/ES;

8.24. As estatísticas devem ser disponibilizadas em formatos numéricos, percentuais e em gráficos;

8.25. Deverá ser possível especificar os relatórios por atendente;

8.26. Os relatórios devem ser disponibilizados de forma organizada, para fácil visualização;

8.27. As estatísticas devem ser disponibilizadas nos intervalos de tempo solicitados, sejam eles em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses, anos ou outros períodos determinados a critério da CETURB/ES;

8.28. Quando se tratar de atendimento ativo, no relatório deverá constar o número dos telefones chamados, data da ligação, bem com o tempo da ligação, por categoria (fixo/ celular).

8.29. Mensalmente a CONTRATADA enviará a CETURB/ES o relatório mensal assinado, que poderá ser de forma digital.

8.30. Deverá ser possível verificar as estatísticas on-line, por meio de acesso remoto.

## 9. MONITORAMENTO EM TEMPO REAL:

O monitoramento em tempo real deverá ser disponibilizado à CETURB/ES por meio do link a ser fornecido pela CONTRATADA ou acesso web, cabendo também a CONTRATADA a obrigação em providenciar as facilidades de acesso, bem como o layout, que será aprovado pela CETURB/ES.

9.1. O monitoramento do atendimento, on-line e em tempo real, será realizado na sede da CETURB/ES e deve oferecer no mínimo às seguintes informações:

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



- 9.1.1- Nível de serviço;
- 9.1.2- Número de atendentes logados;
- 9.1.3- Nome e ramal dos atendentes logados;
- 9.1.4- Status (disponível, ocupado, pós-atendimento, pausa) e o seu respectivo tempo de duração dos atendentes logados;
- 9.1.5- Registro da hora inicial e o tempo de permanência do login de cada atendente;
- 9.1.6- Quantidade de chamadas atendidas e o tempo médio das chamadas atendidas de cada atendente;
- 9.1.7- Número da chamada (recebida ou efetuada) atual e o seu respectivo tempo de duração de cada atendente logado;
  
- 9.1.8- Número total, duração total e o percentual em relação ao tempo total de login das chamadas atendidas, efetuadas, transbordadas e abandonadas (antes da fila, na fila e no ramal) geral e de cada atendente logado;
- 9.1.9- Registro dos intervalos/pausas e sua duração de cada atendente logado;
- 9.1.10- Avaliação do atendimento;
- 9.1.11- Número de clientes que estão aguardando atendimento na fila de espera.
- 9.1.12- Caberá a CETURB/ES a aquisição de monitor, computador ou outro equipamento necessário à exibição das informações.

## **10. EMPREGADOS DA CONTRATADA RESPONSÁVEIS PELA RELAÇÃO DIRETA COM O USUÁRIO.**

Os serviços prestados deverão atender às necessidades e particularidades da CETURB/ES, e serão executados por profissionais qualificados, com horário definido pela CONTRATADA, em turnos de acordo com a legislação vigente, conforme descrição.

### 10.1. Atendentes:

- 10.1.1- Escolaridade: Ensino médio completo.
- 10.1.2- Conhecimento:
  - 10.1.2.1- Microinformática Windows, Word e Excel;
  - 10.1.2.2- Digitação;
  - 10.1.2.3- Técnicas de atendimento;
- 10.1.3- Habilidades de Comunicação:
  - 10.1.3.1- Controle de voz (projeção de atitude positiva);
  - 10.1.3.2- Articulação (clareza, dicção);
  - 10.1.3.3- Modulação da voz;
  - 10.1.3.4- Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).
- 10.1.4- Habilidades interpessoais e características comportamentais:
  - 10.1.4.1- Automotivação;
  - 10.1.4.2- Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
  - 10.1.4.3- Postura ética - respeitar as diretrizes internas e informações a que tem acesso;
  - 10.1.4.4- Organização e rapidez na exposição de ideias;

10.1.4.5-Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;

10.1.4.6-Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;

10.1.4.7-Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço.

10.1.4.8-Empatia - saber se colocar no lugar do outro;

10.1.4.9-Objetividade - agilidade no atendimento.

10.1.5- Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:

10.1.5.1-Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da CETURB/ES;

10.1.5.2-Conhecimento dos produtos e serviços da CETURB/ES;

10.1.5.3-Conhecimento geográfico dos municípios, principais bairros e corredores de transporte da Região Metropolitana, dos Terminais de Integração e Rodoviário.

10.1.6- Atribuições/Funções:

10.1.6.1-Atender e informar sobre os serviços gerenciados pela CETURB/ES, bem como registrar as manifestações recebidas (elogios, solicitações, reclamações, sugestões, etc).

10.1.6.2-Proceder o registro e a atualização de dados pessoais dos manifestantes, quando necessário;

10.1.6.3-Efetuar ligações ativas;

10.1.6.4-Conhecer e utilizar sistemas da CETURB/ES que dão suporte ao atendimento ao usuário;

10.1.6.5-E outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.

10.2. Supervisão:

10.2.1- Escolaridade: Ensino Médio, desejável ensino superior mesmo que incompleto (cursando).

10.2.2- Conhecimento Técnico:

10.2.2.1-Microinformática Windows, Word e Excel;

10.2.2.2-Digitação;

10.2.2.3-Técnicas de atendimento;

10.2.2.4-Técnicas de Telemarketing;

10.2.2.5-Técnicas de negociação.

10.2.3- Habilidades de Comunicação:

10.2.3.1-Controle de voz (projeção de atitude positiva);

10.2.3.2-Articulação (clareza, dicção);

10.2.3.3-Modulação da voz;

10.2.3.4-Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).

10.2.4- Habilidades interpessoais:

10.2.4.1-Automotivação;

10.2.4.2-Habilidade em relações humanas

10.2.4.3-Imparcialidade;

10.2.4.4-Espírito de liderança;

10.2.4.5-Disponibilidade para cooperação;

10.2.4.6-Educação e firmeza na imposição de ordens;

10.2.4.7-Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



10.2.4.8-Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;

10.2.4.9-Organização e rapidez na exposição de ideias;

10.2.4.10- Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;

10.2.4.11- Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;

10.2.4.12- Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;

10.2.4.13- Empatia - saber se colocar no lugar do outro;

10.2.4.14- Objetividade e clareza nas suas colocações;

10.2.4.15- Proatividade;

10.2.4.16- Capacidade de diagnosticar prioridades.

10.2.5- Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:

10.2.5.1-Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da CETURB/ES;

10.2.5.2-Conhecimento dos produtos e serviços da CETURB/ES;

10.2.5.3-Conhecimento de ortografia;

10.2.5.4-Conhecimento geográfico dos municípios, principais bairros e corredores de transporte da Região Metropolitana, dos Terminais de Integração e Rodoviário.

10.2.6- Atribuições / Funções:

10.1.6.1-Monitoramento das ligações;

10.1.6.2-Favorecer o aumento de motivação da equipe;

10.1.6.3-Supervisionar horário de entrada, pausas e saída dos atendentes;

10.1.6.4-Auxiliar os atendentes em atendimentos críticos;

10.1.6.5-Supervisionar as atividades administrativas e os serviços;

10.1.6.6-Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios auditáveis;

10.1.6.7-Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os Atendentes.

10.1.6.8-Acompanhar o desempenho dos atendentes, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender manifestantes, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior;

10.1.6.9-Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos Atendentes;

10.1.6.10- Manter relação direta com o Coordenador de Relacionamento com Cliente da CETURB/ES, quando necessário, para dirimir dúvidas e

10.1.6.11- Encaminhar as demandas recebidas, e respondendo ao usuário quando recebida resposta as demandas encaminhadas.

10.1.6.12- Discutir melhorias nas rotinas de atendimento.

10.1.6.13- Outras atividades inerentes ao cargo.

10.2. Coordenação e Back Office: As atividades de Coordenação e de Back Office poderão ser realizadas pela CONTRATADA com empregados sem dedicação exclusiva à CETURB/ES, porém em quantidade suficiente para a prestação dos serviços descritos neste termo de referência, com qualidade e regularidade.

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

10.4.1- Será de responsabilidade da CONTRATADA ministrar treinamentos comportamentais exigidos ao perfil de Atendente, bem como aqueles relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade, com carga horária compatível e de comum acordo com a CETURB/ES.

10.4.2- Quando se tratar de assuntos específicos da CETURB/ES, a CONTRATADA disponibilizará o ambiente para a capacitação, e a CETURB/ES disponibilizará empregado(s) habilitado(s) para ministrar o treinamento.

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

## **11. DO MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS**

A empresa CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços contratados e deverá:

11.1. Elaborar e encaminhar, sempre que julgar necessário, questionamentos referentes à prestação de serviço de atendimento ao responsável pela gestão do contrato na CETURB/ES;

11.2. Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar a CETURB/ES, visando análise da necessidade/viabilidade de atualização/criação dos Procedimentos Operacionais – PO's;

11.3. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;

11.4. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;

11.5. Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;

11.6. Elaborar um quadro geral de atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas) com seus respectivos percentuais;

11.7. Disponibilizar outros relatórios auditáveis pertinentes aos serviços prestados, de acordo com interesse e especificação da CETURB/ES, sempre que solicitado.

## **12. CONTROLE DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

12.1. A CETURB/ES estabelecerá Níveis de Desempenho que devem ser atingidos pela CONTRATADA com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado;

12.2. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, em relatórios impressos os Níveis de Desempenho alcançados, os quais serão devidamente conferidos pela CETURB/ES;

12.3. A CONTRATADA deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas no "Call Center", sem interrupções dessas atividades;

12.4. Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da CETURB/ES, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato;

12.5. Na hipótese dessas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos, a CONTRATADA submeterá à apreciação da CETURB/ES, a memória de cálculo discriminando detalhadamente o novo custo dos serviços;

12.6. O pagamento dos serviços contratados será efetuado conforme as condições estabelecidas e devidamente comprovadas, sendo a remuneração dos profissionais que prestarão os mesmos, bem como os encargos sociais e tributos exigíveis, de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

12.7. Se a CONTRATADA, por problemas alheios à CETURB/ES, ou consideradas injustificáveis pela mesma, não cumprir os parâmetros estabelecidos para o Nível de Serviço, a CETURB/ES aplicará um índice de redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês.

12.8. A CETURB/ES deverá comunicar previamente à CONTRATADA sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário.

### **13. PLANO DE CONTINGÊNCIA**

13.1. Qualquer paralisação dos serviços deverá ser justificada a CETURB/ES que poderá aceitar ou não. Em caso de não aceitação estará a CONTRATADA sujeito a penalidade.

13.2. Paralisação dos serviços por mais de 2 (duas) horas sem justificativa aceita pela CETURB/ES, poderá ensejar em rescisão do contrato.

13.3. Contingências da Central de Atendimento:

13.3.1- Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1 como também demais estruturas necessárias (redundância), de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana ininterruptos, independentemente de qualquer motivo. A estrutura de contingência poderá ser através de estrutura

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



dualizada, central de atendimento de contingência ou site backup para transbordo gerenciado do atendimento;

13.3.2- A CETURB/ES avisará formalmente com até 24 horas de antecedência os casos em que ela possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais, de modo a permitir que a CONTRATADA defina estratégias para manutenção dos níveis de serviços estipulados, que deverão ser devidamente registradas e comprovadas;

13.3.3- Nos casos em que não seja possível a previsibilidade com até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a CONTRATADA se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço;

13.3.4- A CONTRATADA deverá comunicar ao Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES por ofício ou e-mail, em caso anormalidade em qualquer um dos módulos do "Call Center", inclusive de gravação ou nos níveis de serviços conforme definição entre CETURB/ES e a CONTRATADA;

13.3.5- A CONTRATADA será avisada com até 24 horas de antecedência sobre manutenções preventivas e corretivas a serem aplicadas em serviços de TI da CETURB/ES que impliquem em interrupção momentânea dos serviços.

13.3.6- Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a CONTRATADA se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço através de alocação emergencial de operadoras ou ajuste de escalas;

#### 14. **NÍVEIS DE DESEMPENHO/ INDICADORES:**

Os Níveis de Desempenho visam garantir a qualidade do serviço prestado e indica a variação considerada aceitável pela CETURB/ES dos indicadores para a prestação dos serviços. Serão apurados através de fórmulas definidas especificamente para cada índice, e deverão ser disponibilizados para consulta remota conforme discriminado neste termo e entregues formalmente a CETURB/ES mensalmente. Em caso de quebra dos Acordos de Níveis de Desempenho, por não cumprimento das metas, poderão incidir penalidades independentes.

Os Níveis de Desempenho especificados neste item deverão ser fornecidos através de Relatórios Auditáveis.

14.1. ICA –Índice de Chamadas Atendidas: É a razão obtida entre o número total de chamadas atendidas dividido pelo número total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$\text{ICA} = \frac{\text{Total de chamadas atendidas}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

14.1.1- A CONTRATADA deverá garantir um ICA maior que 90% (noventa por cento).

14.1.2- Caso a CONTRATADA não consiga atingir o nível desejado, deverá providenciar justificativa para o fato e enviar para a CETURB/ES em até 2 (dois) dias úteis após o acontecimento do fato.

14.1.3- Caso o nível não seja atingido devido à falta de atendentes em um determinado horário, cabe a CONTRATADA providenciar justificativa e enviar a CETURB/ES informando do fato e das ações corretivas necessárias.

14.1.3.1- Juntamente com a justificativa do dia, deve ser encaminhado relatório com o número de ligações recebidas a cada 10 minutos.

14.1.4- A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Atendidas – TCA.

14.2. NS- Nível de Serviço: É a razão entre o número total de atendimentos efetuados em até 60 (sessenta) segundos após o recebimento da chamada dividido pelo número total de chamadas atendidas conforme a fórmula:

$$NS = \frac{\text{Total de atendimentos em até 60} \times 100}{\text{Total de chamadas atendidas}}$$

14.2.1- A CONTRATADA deve garantir que o nível de serviço seja igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento). Em caso de descumprimento haverá penalização (glosa) conforme tabela abaixo.

Nível de Serviço	Penalidade / Glosa: desconto
>= 85%	Não há penalidade
<85% =>70%	1% do valor da fatura mensal
<70%=>50%	1,5% do valor da fatura mensal
< 50%	2% do valor da fatura mensal

14.3. TAB – Taxa de Abandono: É a razão obtida entre o número total de chamadas abandonadas antes da fila, somadas as chamadas abandonadas na fila, mais as chamadas abandonadas no ramal (chamadas atendidas pelo atendente e finalizadas em até 2 (dois) segundos) dividido pelo total de chamadas recebidas, de acordo com a fórmula abaixo:

$$TAB = \frac{\text{Abandonos (antes da fila + na fila + no ramal)}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

14.3.1- A CONTRATADA deverá garantir o índice de abandono inferior a 4% (quatro por cento).



14.3.2- A CONTRATADA deverá fornecer Relatório da base de dados, constando data, hora e o número dos telefones em situação de abandono, para fins de auditoria da taxa de abandono.

14.4. TMA – Tempo Médio de Atendimento: Representa o tempo médio gasto no atendimento aos clientes, a contar do início do atendimento pelo atendente até a sua conclusão. O TMA é mensurado pelo DAC (Distribuidor Automático de Chamada), representando a razão entre o tempo total despendido no atendimento e o total de chamadas atendidas.

14.4.1 - A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês dos Tempos Médios de Atendimento – TMA.

14.5. CPF – Chamadas que Passaram por Fila: É a razão obtida por meio do número total de chamadas que aguardaram na fila dividido pelo total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$\text{CPF} = \frac{\text{Chamadas que passaram por fila}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

14.6. TCR – Total de Chamadas Recebidas: Representa o total de chamadas recebidas pelo DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

14.6.1-A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Recebidas – TCR.

14.7. ISA - Índice de Satisfação do Atendimento: Mensura a satisfação percebida pelo manifestante, em relação ao atendimento no "Call Center". É calculado através da média das Pesquisas de Satisfação dos Manifestantes, conforme metodologia e critérios definidos pela CETURB/ES.

14.7.1-Estes dados devem ser coletados em forma de enquetes através da URA (Unidade de Resposta Audível), onde o manifestante, ao fim do atendimento, poderá atribuir nota de 1 a 5, conforme tabela abaixo:

Nota	Conceito
5	Totalmente Satisfeito
4	Satisfeito
3	Indiferente
2	Insatisfeito
1	Totalmente Insatisfeito

14.7.2-Do total de avaliações realizadas, a soma dos índices Totalmente Satisfeito ou Satisfeito, devem atingir pelo menos 70% (setenta por cento) das avaliações referentes ao atendimento.

~



14.7.3-A CONTRATADA deverá fornecer relatórios auditáveis informando o número total de avaliações realizadas e o percentual de cada nota de acordo com a fórmula a seguir:

$$\% \text{ da Nota "X"} = \frac{\text{Total de avaliações da nota "X"}}{\text{Total de avaliações realizadas}}$$

Onde: X = Nota que se deseja verificar o percentual em relação ao total de avaliações efetuadas.

14.7.4-A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios auditáveis apurados por hora, dia, mês ou outros intervalos de tempo solicitados a critério da CETURB/ES do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA.

14.7.5-A metodologia de avaliação poderá ser modificada a qualquer tempo pela CETURB/ES, em comum acordo com a CONTRATADA.

14.8. Apuração dos indicadores: No fechamento de cada medição serão apurados os indicadores e a CONTRATADA será notificada por aqueles que não atenderem ao estabelecido. A CONTRATADA terá o prazo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação para apresentar a sua defesa formal ao Gestor do contrato. Os indicadores não justificados e aqueles cuja justificativa não forem aceitas pela CETURB/ES serão glosados na fatura daquela medição.

14.8.1-Os Níveis de Desempenho devem estar descritos na forma Tabela de Pontuação correspondente aos serviços prestados pela Central de Relacionamento.

14.8.2- O período para apuração dos indicadores será o compreendido entre o 1º e último dia do mês, e serão fornecidos no máximo até o quinto dia útil do mês seguinte.

14.9. Dias atípicos: Devido às particularidades dos serviços da CETURB/ES, em algumas datas, como em ocorrências de greve no Sistema, é possível que o volume de ligações recebidas aumente consideravelmente causando volume de ligações fora do padrão. Nesses casos a CETURB/ES, com base em critérios internos, que justifiquem a elevação do volume de ligações recebidas, avaliará a existência da atipicidade e se estes serão desconsiderados para efeito de apuração dos indicadores dos Níveis de Serviço.

14.9.1- Importante ressaltar que em dias atípicos, a empresa deve ter desempenho adequado, buscando manter a qualidade do serviço prestado. Independentemente do número de chamadas recebidas, o desempenho da empresa será avaliado por meio do volume de chamadas atendidas por atendente, avaliando outros indicadores que afetam essa métrica (taxa de abandono em URA, TMA);

14.10. A qualquer tempo, os referidos indicadores e os níveis de serviço poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham a atender o objeto do contrato e interesse da CETURB/ES, tanto por sugestão da CETURB/ES quanto da CONTRATADA, os quais deverão ser acordados entre as partes;

14.11. No caso de descumprimento de qualquer um dos Níveis de Desempenho, cabe a CONTRATADA providenciar justificativa e enviar a CETURB/ES informando a necessidade de suplementação no número de atendentes ou remanejamento de horários com o intuito de não comprometer a qualidade do atendimento.

## **15. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE**

Atualmente, o Disque Ceturb (0800 039 1517) recebe, em sua maioria, ligações de telefones fixos. No entanto, entendemos que esta situação pode e deve ser modificada. Esperamos um aumento gradual no volume de ligações originadas de telefones celulares, ou que poderá exigir um acréscimo no número de atendentes, considerando o crescimento projetado no total de chamadas. Assim, os serviços serão iniciados com o mesmo número de atendentes atualmente em uso. Contudo, estamos prevendo margens para um aumento futuro, caso seja necessário, devido a fatores como maior demanda, adoção do número 118, aumento de ligações originadas de celulares, entre outros. Essas previsões estão previstas na Tabela 02 - Previsão de Atendentes. Para mitigar um possível aumento significativo no número de atendentes e, conseqüentemente, no custo do contrato, foi incorporada ao projeto a possibilidade de envio de mensagens via SMS. Essa alternativa visa reduzir o volume de atendimentos realizados por humanos, otimizando os recursos disponíveis.

15.1- A prestação de serviços no atendimento eletrônico (URA) deverá ser realizada durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.

15.2- A prestação de serviços através das posições de atendimento (PA'S) deverá ser realizada de 7:00 (sete) às 22:00 (vinte e duas) horas, de segunda à sábado, exceto feriados nacionais.

15.3- As faixas horárias poderão ser ajustadas, adequando-se as necessidades apuradas nos relatórios de atendimento, respeitando o equilíbrio econômico do contrato.

15.4- Considerando o atendimento 24 horas/dia, a CONTRATADA deverá manter quadro técnico necessário para dar suporte aos sistemas de telecomunicações e informática envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da estrutura de "Call Center".

15.5- As PA's deverão ser de uso exclusivo para atendimento da CETURB/ES durante os horários estabelecidos, não podendo, durante esses horários, serem compartilhadas com serviços de outros clientes.

## 16. QUANTITATIVO DE SERVIÇO A SER CONTRATADO

16.1- Atendentes:

16.1.1-Tabela 1- Atendentes/Supervisor a ser contratados para início do contrato:

Atendente	Quant.: 05	Supervisor	Quant.: 01
Período de Atendimento		Período de trabalho a ser definido junto com a Contratada	
07h/13h20min.	01		
08h/14h20min.	01		
09h20min./15h40min.	01		
14h20min./20h40min.	01		
15h40min./22h	01		
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>Total</b>	<b>01</b>
Aos domingos e feriados nacionais não haverá atendimento humano.			

16.1.2-Tabela 2- Previsão de Atendentes ao longo do contrato:

Descrição	Quant.	Supervisor
a) Início de operação (tabela 01);	05	01
b) Decorrer do contrato, se verificada necessidade e disponibilidade financeira.	10	02

16.1.2.1-Uma vez iniciada a prestação dos serviços e o seu monitoramento, os indicadores apurados balizarão as alterações de quantitativo de postos por faixa horária ajustando-os a volumetria apurada, otimizando o atendimento.

16.1.2.2-Comprovada a necessidade de ampliação do quadro de atendentes, em não havendo autorização por parte da CETURB/ES para ampliação do atendimento, a CONTRATADA poderá solicitar formalmente a revisão dos Níveis de Desempenho cabendo a CETURB/ES a decisão final.

16.1.2.3-A CETURB/ES comunicará com antecedência mínima de 30 (trinta) dias a necessidade da ampliação no quadro de atendentes.

16.1.2.4-Visando possível alteração no atendimento, a capacidade de operação em número de Posições de Atendimento (PA'S) deverá ser de no mínimo 06 (seis) PA's disponíveis.



16.1.2.5-Os atendentes de cada Posição de Atendimento e o supervisor deverão dar atendimento especializado à CETURB/ES, sem compartilhamento com outros contratos durante os horários estabelecidos neste contrato, atendendo ainda à legislação vigente do setor.

16.1.3-Contratação inicial e inserção de mais atendentes:

16.1.3.1-Inicialmente serão contratados 05 (cinco) atendentes, obedecendo a distribuição da Tabela 1. Os demais poderão ser integrados gradativamente até atingir o limite previsto na tabela 2.

16.1.3.2-O Quadro de atendentes apenas sofrerá aumento com expressa autorização por escrito da CETURB/ES, após análise dos relatórios gerenciais auditáveis, comprovando a necessidade do acréscimo e caso haja disponibilidade orçamentária. Independência da vontade da CONTRATADA, cabendo a CETURB/ES total domínio sobre os prazos e os quantitativos a serem contratados para a operação, podendo até mesmo não ocorrer.

16.2- Mensagens tipo SMS: No preço total apresentado para execução dos serviços, deverá estar incluso o envio de até 300 (trezentos) SMS por mês.

16.2.1- Deverá a proponente apresentar valores por SMS excedentes a 300 SMS por mês na seguinte forma:

16.2.1.1- Valor unitário por SMS excedente, de 301 a 500 SMS/Mês:

16.2.1.2- Valor unitário por SMS excedente acima de 500 (quinhentos) SMS/Mês.

16.2.2- Obrigatoriamente o valor do item 16.2.1.2 deverá ser igual ou menor que o item anterior.

16.2.3- Caso não haja envio dos 300 SMS no mês, o restante será acumulado podendo ser utilizado nos meses subsequentes.

16.2.4- A seu critério a CETURB/ES poderá consultar o mercado em busca de valores para envio de SMS. Caso os valores cobrados pela Contratada para envio de SMS excedentes estejam acima do cobrado no mercado, e a mesma recusar-se a alterar o seu valor adequando-o ao de mercado, a CETURB/ES poderá contratar o envio de SMS excedente por outra empresa.

16.3- Portas de URA: O quantitativo de portas de URA a ser disponibilizado 24 horas, todos os dias da semana, incluindo feriados, deverá ser o suficiente para atender a demanda;

16.4- E-mail: A CONTRATADA deverá dar tratamento a todos os e-mails recebidos, inserindo-os quando for o caso no Software de Gestão das Manifestações para o devido tratamento ou reencaminhando ao e-mail do Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES ou a outro e-mail por ele indicado.

16.5- Site Ceturb: A CONTRATADA deverá inserir no Software de Gestão das Manifestações as manifestações recebidas no site da CETURB/ES para o devido tratamento ou, se for o caso, encaminhar ao e-mail do Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES ou a outro e-mail por ele indicado.

16.6- - Ligações do Serviço Ativo: em torno de 100 (cem) ligações por mês.

16.7- Circuito de comunicação dedicado (Link de Dados) entre a CETURB/ES e a CONTRATADA: O dimensionamento do link, bem como sua contratação/manutenção será de responsabilidade da Contratada.

## **17. DOS CUSTOS, LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E OUTRAS EXIGÊNCIAS**

17.1- Para facilitar a fiscalização por parte da CETURB/ES, diminuindo assim os custos com deslocamento para reuniões, auditorias, e garantir o conhecimento pelos atendentes dos serviços prestados, facilitando a informação, dentre outros, os serviços contratados deverão ser integralmente executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar instalada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória. Desta forma, busca-se uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais. Ademais, essas medidas se justificam como sendo importantes para o atendimento das metas e objetivos relacionados à eficiência, eficácia e efetividade deste contrato.

17.2- A CONTRATADA deverá comprovar, no plano de Implantação descrito no item 19.1.1, que dispõe de sistema de energia (geradores e nobreaks), para disponibilização contínua de energia elétrica, inclusive para plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento.

17.3- A CONTRATADA deverá comprovar que possui um site secundário de contingência em outra edificação, no território Nacional nos mesmos moldes do site principal, capaz de assegurar, no caso de algum impedimento, a continuidade dos serviços prestados com os mesmos índices de qualidade estabelecidos no presente edital.

17.4- A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, e apresentar no Plano de Implantação, em até 05 dias após a assinatura do contrato, procedimentos de contingência, demonstrando estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios, etc.

17.5- A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura física, localizada em um único imóvel, sem intercalação com atendimentos de outros clientes, que comporte a instalação de todas as posições de atendimento.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



necessárias ao serviço em um único ambiente físico. Desta forma o ambiente de operação (Posições de Atendimento – PA) deverá estar em apenas uma sala.

17.6- Todos os custos decorrentes da prestação dos serviços previstos neste documento deverão estar incluídos no valor apresentado pela CONTRATADA em sua proposta comercial, não podendo gerar custos adicionais à CETURB/ES. Portanto, no preço unitário deverão estar incluídos todos os impostos, taxas e demais despesas necessárias para o perfeito cumprimento do objeto da licitação, inclusive aquelas com disponibilização de ambiente, solução técnica e pessoal.

17.7- A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações referentes ao monitoramento dos atendimentos on-line e deverá ser possível à escuta dos atendimentos feitos pelos atendentes.

18.7.1- Todos os custos decorrentes da implementação desta funcionalidade, tais como, equipamentos e softwares necessários, exceto linha telefônica, correrão às expensas da CONTRATADA.

17.8- A CONTRATADA deverá observar o disposto na Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) para implantação e funcionamento do “Call Center” e demais obrigações legais.

17.9- A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações referentes ao monitoramento dos atendimentos e, quando solicitada, gravações de atendimento.

## **18. OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE**

18.1- Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

18.2- O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente no contrato a penalidade caso sejam divulgadas informações, mesmo após o término do contrato de trabalho.

18.3- Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

18.4- A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna a sua rede conectada com a CETURB/ES;

18.5- O ambiente de produção deverá ser completamente monitorado utilizando sistemas de gravação de telefones, monitoramento de telas e registros de acessos lógicos realizados;

## **19. FASE DE MOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO FINAL DE CONTRATO**

19.1- Fase de Mobilização inicial: Refere-se ao período de mobilização que as partes necessitam para transferir procedimentos, conhecimentos, preparação de softwares, normas, contratação e treinamento de empregados, bem como outras atividades preparatórias. Compreenderá no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato, podendo a critério da CONTRATADA ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, previamente autorizados. Esse período não será computado como período contratual, portanto, não haverá remuneração.

19.1.1- A Contratada deverá apresentar um Plano de Implantação a ser aprovado pela CETURB/ES em até 05 dias corridos após a assinatura do contrato.

19.1.2- Os processos de recrutamento, seleção, contratação e treinamento de seus colaboradores, bem como a estruturação física inerente à operação e gestão dos serviços deverão ser realizados, ANTES da data de início das operações. A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma dessas atividades de forma a garantir o cumprimento do prazo acordado.

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

19.3- Nos 03 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos, a critério da CETURB/ES após avaliação de justificativa apresentada.

## **20. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

20.1- Apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de aptidão da empresa licitante para execução de serviços compatíveis com o objeto desta licitação em características, quantidades e prazo que permitam o ajuizamento da capacidade de atendimento, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado.

20.1.1- O atestado deverá conter informações suficientes que permitam aferir o número de ligações recebidas nos últimos 12 meses, comprovando capacidade técnica para atendimento a um volume médio mensal no mínimo de 10.000 ligações/mês.

20.1.2- O atestado apresentado deverá comprovar a capacidade técnico-operacional da licitante, demonstrando a prestação de serviços similares, com qualidade. Para tanto deverá **comprovar a média mensal de atendimentos prestados, ou através de dados relacionados no próprio corpo do atestado, ou através de cópia do contrato de prestação de serviços e/ou relatórios referentes a esses contratos, devidamente anexados ao atestado, dele passando a fazer parte integrante**, estando sujeitos à diligência por parte do pregoeiro para averiguações.

20.1.3- A CETURB/ES poderá, a qualquer momento, visitar as instalações onde a licitante prestou/esteja prestando estes serviços para verificar a veracidade das informações contidas nos Atestados apresentados.

20.1.4- O(s) atestado(s) deverá(ão) possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, bem como possibilitar a CETURB/ES confirmar sua veracidade, junto à instituição emissora do atestado e deverá constar no(s) atestado(s) no mínimo as seguintes informações:

- Logomarca da empresa fornecedora do atestado;
- Tipo do serviço prestado;
- Período de execução dos serviços: de dd/mm/aa a dd/mm/aa;
- Descrição dos serviços prestados e recursos utilizados, conforme objeto desse Edital;
- Quantidade de atendimentos realizados;
- Total de PA's utilizadas;
- Total de meses de vigência do contrato;
- Dados como nome, endereço da pessoa de contato com a empresa fornecedora do atestado, para obtenção de informações pela CETURB/ES.
- Os atestados deverão comprovar a realização dos serviços ora solicitados em infraestrutura/instalações de responsabilidade da proponente.

20.2- O licitante deverá apresentar comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, conforme previsto no inciso II, § 7º do artigo 41 do RILC.

20.2.1- Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

20.2.2- Para a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos;

i) Justificativa: garantir que os proponentes possuam experiência prévia na execução de serviços de complexidade, características e escopo semelhantes. O atestado serve como um meio de verificação da capacidade técnica da empresa, confirmando que ela já realizou atividades de envergadura semelhante e com sucesso. Busca garantir que a empresa licitante tenha experiência consolidada na execução de

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



serviços de características semelhantes, mitigando os riscos de inexecução contratual e/ou eventuais problemas/falhas durante a execução. Portanto, a exigência do atestado é necessária para proteger o interesse público, garantir a qualidade na execução dos serviços contratados e promover a segurança e a eficiência no processo licitatório.

20.3- Declaração do licitante de que no decorrer da execução do objeto contratual disponibilizará as instalações, equipamentos e pessoal técnico especializado, essenciais ao eficiente cumprimento do contrato conforme definido neste Termo de Referência.

## **21. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA**

21.1- Além das exigências que já compõem as minutas padronizadas da CETURB/ES, este setor requisitante solicita a inclusão dos seguintes itens:

21.1.1- Estarão inabilitadas as Proponentes que possuírem Patrimônio Líquido inferior a 10% (dez por cento), do valor estimado para os 24 meses da contratação e;

ii) Justificativa: garantir que as empresas participantes possuam capacidade econômica e financeira adequada para assumir e cumprir as obrigações contratuais. Essa medida é fundamentada nos princípios de eficiência e de segurança na execução do contrato, estabelecendo um objetivo para avaliar a solidez financeira dos proponentes. O Patrimônio Líquido reflete a saúde financeira da empresa e sua capacidade de suportar imprevistos ou despesas adicionais que podem surgir.

21.1.2- Estarão inabilitadas as Proponentes que possuírem Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) inferior a 8,33% (oito inteiros e trinta e três centésimos por cento), do valor estimado para os 24 meses da contratação.

iii) Justificativa: garantir a capacidade financeira das empresas participantes de honrar os compromissos reforçados ao longo da vigência do contrato. Essa medida visa proteger a administração pública contra riscos decorrentes de possíveis dificuldades financeiras da contratada, que podem comprometer a execução regular dos serviços. Além disso, o requisito garante que os proponentes tenham disponibilidade de liquidez suficiente para arcar com custos operacionais, folha de pagamento, aquisições de insumos e demais despesas inerentes à execução contratual, especialmente em períodos iniciais, antes da recepção dos pagamentos previstos. O percentual previsto (8,33%) foi calculado com base em boas práticas de gestão financeira e representa um patamar adequado para segurança sólida sem limitar a competitividade de certame. Dessa forma, a exigência contribui para um equilíbrio entre a inclusão de empresas comprometidas e a mitigação de riscos de inadimplência ou interrupção de serviços contratados.

## **22. PRAZO CONTRATUAL**

22.1- A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir da data de sua assinatura.

22.2- O contrato poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses (totalidade) com as devidas justificativas por escrito.

### 23. MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS/PAGAMENTO DOS SERVIÇOS:

23.1- Os pagamentos ficam condicionados à apresentação pela CONTRATADA, dos seguintes documentos, em todas as medições:

- 23.1.1- Nota fiscal dos serviços;
- 23.1.2- Relatórios mensais dos serviços com indicadores e informações exigidos neste Termo de Referência, que atestam a regularidade na prestação dos serviços;
- 23.1.3- Certidão Negativa de Débitos com o município;
- 23.1.4- Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Estadual;
- 23.1.5- Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- 23.1.6- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 23.1.7- Certificado de Regularidade do FGTS- CRF.

23.2- Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a CETURB/ES;

23.3- A CETURB/ES poderá solicitar outros documentos além dos descritos caso julgue necessário.

23.4- A CETURB/ES poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato.

### 24. MATRIZ DE RISCOS

Item	Tipo de Risco	Descrição do Risco	Materialização do Risco	Mitigação	Alocação	Responsabilidade	
						CETURB	Contratada
1	Risco de implantação	Inadequação do objeto quanto às especificações das PA's	Insatisfação dos usuários e desatendimento dos objetivos do contrato e do Termo de Referência	Aditamento contratual para adequação	Contratante – Quantidade Contratada - qualidade	x	x
2	Especificação do Objeto (Termo de Referência)	Imprecisão na especificação e nos quantitativos	Inadequação dos serviços e desatendimento dos objetivos do contrato,	Análise cuidadosa antes da fase de proposta e na	Comissão Gestora da CETURB avaliará questionamentos	x	

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

			causando insatisfação dos usuários	formalização do contrato	e, caso necessário, esclarecerá ou readequará o termo de Referência		
3	Risco Financeiro	Proposta não refletir realidade de mercado	Valor proposto muito baixo, resultando na inviabilização do Contrato.	Adoção dos preços elaborados com base na realidade de mercado	A Contratada absorverá os erros da proposta.		x
4	Risco Social	Falta de manutenção das informações e déficit no atendimento às chamadas	Insatisfação dos usuários e falta de atendimento às suas necessidades	Acompanhamento constante pela fiscalização de ambas as partes	Contratual	x	x
5	Risco Operacional	Atendimento das PA's deficiente pode dificultar o atingimento dos objetivos	Muitos usuários sem atendimento e sem registro das ocorrências	Gestão constante para adequar o atendimento	Contratada		x
6	Modificação na especificação dos serviços	Administração poderá modificar especificações do objeto	Alteração do contrato	Readequação via aditivo contratual	Comissão Gestora e Contratada	x	x

**ANEXO II****MODELO A****CARTA CREDENCIAL PARA VISITA TÉCNICA****PREGÃO Nº 05/2025**

Local e data

À

COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB/ES

Prezados Senhores:

O abaixo assinado, na qualidade de responsável legal pela empresa \_\_\_\_\_, vem, pela presente, informar a V.Sa., que o(s) Sr.(s) \_\_\_\_\_, carteira(s) de identidade nº \_\_\_\_\_ é(são) pessoa(s) designada(s) por nós para Realizar a visita técnica nas dependências da CETURB/ES, para conhecimento das condições de prestação de serviços de *call center*, que estão sendo licitados através do Pregão Eletrônico nº \_\_/\_\_\_\_, podendo, para tanto, assinar o que preciso for para o fiel cumprimento do presente credenciamento.

Vitória, .....de ..... de 2025

Assinatura

(27) 3232-4500 

ceturb@ceturb.es.gov.br 

www.ceturb.es.gov.br 

**MODELO B****DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE****PREGÃO Nº 05/2025**

A (nome da empresa), com ato constitutivo registrado na Junta Comercial em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, NIRE (nº), CNP (nº), estabelecida na (Rua, no, bairro, Cidade, Estado, CEP), declara, sob as penas da Lei, que:

1. Se enquadra na condição de (Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte), nos termos da Lei Complementar nº123, de 14/12/2006.

2. A receita bruta, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, auferida no último ano-calendário foi de R\$ (dispensada de declarar se a empresa encontra-se no ano-calendário de início de atividade).

3. A pessoa jurídica não se enquadra em nenhuma das hipóteses abaixo, nos termos da Lei Complementar 123/2016:

- I. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
- II. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
- III. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos desta Lei Complementar, em que a receita bruta global ultrapasse o limite para obtenção do benefício;
- IV. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei Complementar, em que a receita bruta global ultrapasse o limite para obtenção do benefício;
- V. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, em que a receita bruta global ultrapasse o limite para obtenção do benefício;
- VI. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
- VII. que participe do capital de outra pessoa jurídica;
- VIII. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
- IX. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
- X. constituída sob a forma de sociedade por ações;
- XI. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

Vitória, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Nome:**

**CPF:**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



**MODELO C****PROPOSTA DE PREÇOS**

À  
CETURB/ES

REF: EDITAL DE PREGÃO Nº 05/2025

OBJETO:

**I** - O signatário da presente, em nome da empresa propõe o preço mensal de R\$ \_\_\_\_ (\_\_\_\_), para a execução do objeto da presente Licitação, tendo como base de preço o definido no Item 3.6 do edital. Concorde que em caso de discrepância de valor entre a forma numérica e a forma por extenso do preço total final proposto será considerado pela CETURB/ES o valor por extenso.

**II** - Está ciente de que o prazo de validade das propostas de preços é de **60(sessenta) dias** a contar da data determinada para a abertura da Licitação.

**III** - Declaramos que, caso vencedores, já no início da execução contratual disponibilizaremos na Região Metropolitana da Grande Vitória, escritório para atendimento pessoal, equipamentos e pessoal técnico especializado, essenciais ao eficiente cumprimento do contrato;

**IV** - Compõem nossa Proposta os seguintes Anexos:

- Termo de Referência; (conforme Anexo I do Edital);
- Planilha de Composição de Custos (modelo sugerido no Anexo IV do Edital);
- Autorização para Crédito (conforme modelo D do Edital);
- Dados Complementares para Assinatura do Contrato (conforme modelo E do Edital).

**V** - Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, materiais, produtos e equipamentos, de modo a se constituírem na única e total contraprestação pela execução dos serviços.

**VI** - Os preços têm como referência o mês de dezembro/2024, e consideram a **Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho do SINTTEL/ES - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Espírito Santo, para fins de apresentação das propostas comerciais.**

**VII** - (Neste campo o proponente deverá indicar a modalidade de garantia do contrato, conforme artigo 70 da Lei 13.303/2026).

**VIII** - Indicamos a seguir o representante legal da empresa para o caso de assinatura de contrato com a CETURB/ES.

(Nome, nacionalidade, endereço, profissão, função na empresa, CPF, RG)  
Local e Data

Vitória, .... de ..... de 2025

Assinatura

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

**MODELO D****AUTORIZAÇÃO PARA CRÉDITO****PREGÃO Nº 05/2025**

(Utilizar papel timbrado da empresa)

Á

COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ES – CETURB/ES

Av. Jerônimo Monteiro, 96

Centro – Vitória - ES

CEP 29010-002

A/C — COPEL E GEFIN

Vimos pela presente solicitar a V. Sas., que todos os pagamentos para liquidação de notas fiscais emitidas por nossa empresa, sejam efetuados através de crédito em nossa conta corrente no banco \_\_\_\_\_, conforme dados abaixo indicados:

AGÊNCIA Nº:

NOME DA AGÊNCIA:

NÚMERO DA CONTA CORRENTE:

CIDADE:

ESTADO:

Salientamos que os créditos efetuados na conta corrente acima indicada, dispensará qualquer documento de quitação de nossa parte e que divergências porventura existentes entre o valor faturado e o valor do crédito serão tratados junto à CETURB/ES.

Outrossim, declaramos que a conta corrente acima informada é de nossa exclusiva titularidade.

Atenciosamente,

**(Carimbo da Empresa)**

**Assinatura do representante legal**

**Nome**

**Cargo**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



**DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

NOME DA EMPRESA:

ENDEREÇO DA EMPRESA:

TELEFONE DA EMPRESA:

CNPJ DA EMPRESA:

E-MAIL DA EMPRESA:

NOME DO REPRESENTANTE DA EMPRESA QUE ASSINARÁ O CONTRATO:

CPF, RG E ÓRGÃO EMISSOR DO RG DO REPRESENTANTE DA EMPRESA:

NACIONALIDADE, PROFISSÃO, ESTADO CIVIL DO REPRESENTANTE DA EMPRESA:

ENDEREÇO RESIDENCIAL DO REPRESENTANTE DA EMPRESA:

TIPO DE GARANTIA CONTRATUAL ESCOLHIDA (5%):

PREPOSTO DA EMPRESA – ACOMPANHAR A EXECUÇÃO DO CONTRATO E POSSÍVEIS AJUSTES (NOME, NACIONALIDADE, ESTADO CIVIL, CPF, RG E CARGO NA EMPRESA):

**Observação: favor anexar cópia dos documentos pessoais do representante legal da empresa (CPF, RG e comprovante de residência).**

Vitória, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Carimbo(27) 3232-4500 ceturb@ceturb.es.gov.br www.ceturb.es.gov.br 

**MODELO F****DECLARAÇÃO DE SUJEIÇÃO AO EDITAL****PREGÃO N° 05/2025****LOTE(S):**

O Signatário da presente, \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal, em nome da empresa \_\_\_\_\_, declara:

- Que conhece e concorda, na íntegra, com os termos do Edital de Pregão e com todos os documentos dele componentes;
- Que considerou que o Edital e seus anexos permitiram a elaboração de uma proposta satisfatória;
- Examinou criteriosamente todos os documentos do Edital e seus anexos, que os comparou entre si e obteve da CETURB/ES informações necessárias para a apresentação da proposta.
- Que não existe, no presente momento, pedido de falência em nome desta empresa e que a mesma se submete à automática desclassificação, caso tal venha a ocorrer durante o processo de Licitação;
- Sob as penalidades cabíveis, a não superveniência de fato impeditivo da habilitação;
- Que a empresa é idônea e atende a todos os pré-requisitos do edital e às demais exigências contidas na Lei n.º 13.303/16 e no RILC da CETURB/ES;
- Que não se enquadra nas hipóteses previstas no artigo 38 da Lei nº. 13.303/16, atendendo às condições de participação do edital e legislação vigente;
- Que assume total responsabilidade pelas informações prestadas e, em qualquer tempo, exime a ora contratante de qualquer ônus civil e penal que lhe possa acarretar;
- Que fará prova de todas as informações ora declaradas, quando necessário ou quando solicitado;
- Que tem pleno conhecimento dos locais dos serviços e das condições em que os mesmos serão realizados;
- Que dispõe dos equipamentos mínimos e do pessoal, necessários para a execução dos serviços.

LOCAL e DATA

Assinatura:

Nome do Representante Legal:

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

**MODELO G****CAPACIDADE FINANCEIRA - ÍNDICES**

\_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL CONTADOR

Infra assinados, declaramos que as demonstrações abaixo correspondem à real situação financeira da EMPRESA \_\_\_\_\_  
(Razão Social).

**SÃO AS DEMONSTRAÇÕES:****a) Índice de Liquidez Geral:**

$$ILG = \frac{(AC + RLP)}{(PC + PNC)}$$

Onde:

ILG – Índice de Liquidez Geral;  
AC – Ativo Circulante;  
RLP – Realizável a Longo Prazo;  
PC – Passivo Circulante;  
PNC – Passivo Não Circulante;

**b) Índice de Solvência Geral:**

$$ISG = \frac{AT}{PC + PNC}$$

Onde:

ISG – Índice de Solvência Geral;  
AT – Ativo Total;  
PC – Passivo Circulante;  
PNC – Passivo Não Circulante;

**c) Índice de Liquidez Corrente:**

$$ILC = \frac{AC}{PC}$$

Onde:

ILC – Índice de Liquidez Corrente;  
AC – Ativo Circulante;  
PC – Passivo Circulante;

**PATRIMÔNIO LÍQUIDO: R\$** \_\_\_\_\_  
**CAPITAL CIRC. LÍQUIDO (CCL) OU CAPIT. DE GIRO: R\$** \_\_\_\_\_

Assinatura:

Nome do **Representante Legal**:

CPF:

CRC:

Proponente:

Assinatura:

Nome do **Contador**:

N.º de registro perante o

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



**ANEXO III****MINUTA DE CONTRATO****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER", QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB/ES E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

A **COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES**, doravante denominada **CONTRATANTE**, empresa pública de direito privado, situada na Av. Jerônimo Monteiro, nº 96, Ed. das Repartições Públicas, 5º, 6º e 7º andares, Centro, Vitória-ES, CEP: 29.010-002, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.503.894/0001-51, através de seus representantes legais, Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxxxxxxxxx, portador da Carteira de Identidade nº xxxxxxxxxxxx - SPTC/ES, Diretor Presidente, e Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxxxxxxxxx, portador da Carteira de Identidade nº xxxxxxxx – SSP/ES, Diretor Administrativo e Financeiro, e do outro lado, a Empresa **XXXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**, com sede na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, neste ato representada pelo Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, **XXXXX**, **XXXXXX**, **XXXXXX**, inscrito no CPF/MF sob o nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador da Carteira de Identidade nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, firmam o presente contrato de **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER"**, por execução indireta, em regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC, e de acordo com os termos do Processo E-DOCS Nº **2025-ZMD4F**, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DOS DOCUMENTOS**

1.1. Fazem parte integrante do presente contrato, com força de cláusula contratual, gerando direitos e obrigações, os seguintes documentos, cujo inteiro teor as partes declaram ter pleno conhecimento:

**a)** O Edital de Licitação e Anexos; **b)** a Proposta Comercial da Contratada, datada de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_; **c)** o Termo de Referência. Estes documentos aqui relacionados ficam doravante anexados ao presente contrato.

**Parágrafo Primeiro:** Os documentos referidos na presente cláusula são considerados suficientes para, em complemento a este contrato, definir a sua extensão e intenção, e desta forma reger a execução adequada do objeto contratual.

**Parágrafo Segundo:** No caso de dúvida ou divergência entre os documentos integrantes deste contrato, prevalecerão as condições constantes no edital de licitação.

**CLÁUSULA SEGUNDA: DO OBJETO**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



2.1. Pelo presente instrumento, a **CONTRATADA** obriga-se, nos termos dos documentos relacionados na presente cláusula primeira, a prestar **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER"**, conforme especificado no Anexo I – Termo de Referência e no Edital de PE nº 05/2025.

2.2. A CONTRATADA deverá atender as manifestações dos usuários referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a operação, programação, planejamento e aspectos administrativos relacionados aos sistemas de transportes gerenciados pela CETURB/ES e outros assuntos correlatos.

2.3. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com especificações e condições estabelecidas no presente Contrato e em seus respectivos anexos, em especial no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**.

2.4. Este Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses previstas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, bem como nos arts. 124 e seguintes do RILC, de acordo com as demais cláusulas contratuais.

### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO REGIME DE EXECUÇÃO**

3.1. A contratação será pelo regime de empreitada por preço global.

### **CLÁUSULA QUARTA: DOS RECURSOS**

4.1. Os recursos destinados para a presente contratação serão próprios.

### **CLÁUSULA QUINTA: DA LEGISLAÇÃO**

5.1. A legislação que regula a presente contratação é: Lei 13.303 de 30/06/2016; Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC; Código de Conduta e Integridade da CETURB/ES; Lei 8.078 de 11/09/1990 – Código de Defesa do Consumidor e Decreto 11.034/2022; Lei 9.137 de 27/12/1990 – Crime Contra Ordem Econômica e Relações de Consumo; Lei Federal 8429 de 02/06/1992; Lei Complementar 123 de 14/12/2006; outras legislações quando couber.

### **CLÁUSULA SEXTA: DO PREÇO**

6.1. Pelos serviços aqui contratados, a Contratante pagará à Contratada, mensalmente, a importância de R\$ \_\_\_\_\_ (valor numérico) - \_\_\_\_\_ (valor por extenso), conforme proposta comercial apresentada pela Contratada, constante da Planilha de Formação de Custos, e nele deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

6.2. Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas, na forma prevista nos Arts. 135 e 142 do RILC.

## Da revisão

6.3. A revisão ou reequilíbrio econômico-financeiro em sentido estrito pode ser concedido a qualquer tempo, independentemente de previsão contratual, desde que verificadas os seguintes requisitos:

- I - o evento seja futuro e incerto;
- II - o evento ocorra após a apresentação da proposta;
- III - o evento não ocorra por culpa da contratada;
- IV - a possibilidade da revisão contratual seja aventada pela contratada ou pela contratante;
- V - a modificação seja substancial nas condições contratadas, de forma que seja caracterizada alteração desproporcional entre os encargos da contratada e a retribuição do contratante;
- VI - 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;
- VII - seja demonstrado 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 tornou-se inviável nas condições inicialmente pactuadas.

6.4. A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, incluindo-se os relacionados nos quadros "II – Encargos Sociais" e "Despesas com Tributos", contidos no Formulário de Composição dos Custos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

## Do Reajustamento

6.5. Para obtenção dos índices de reajuste será utilizado como termo inicial a data da limite para a apresentação da proposta comercial.

6.6. O valor do Contrato permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses, devendo, após esse prazo, ser reajustado de acordo com a variação do INPC-IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

6.6.1. Os encargos relacionados no quadro "Composição dos Custos com Insumos", contido no Formulário de Composição dos Custos serão reajustados com base no INPC – IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que vier a substituí-lo, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta. No entanto, caso a despesa já tenha sido incluída em Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho (ex: treinamento, vale-transporte etc.), o seu reajustamento submeter-se-á, exclusivamente, às regras indicadas no item 6.8 (repactuação), ainda que a despesa não ostente natureza remuneratória. Fica vedado o duplo reajustamento sobre uma mesma despesa (reajustamento por acordo trabalhista cominado com reajustamento pelo INPC).

6.7. Se, com o reajustamento, houver a necessidade de formalização de prorrogação de prazo ou acréscimo e supressão de serviços, é possível incluir no aditivo o reajustamento.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



## Da Repactuação

6.8. Será admitida a repactuação do contrato com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses.

6.9. As repactuações de contrato serão precedidas 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 do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação do contrato.

§ 1º A repactuação do contrato deverá ser pleiteada pela contratada até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de ocorrer preclusão do exercício do direito.

§ 2º 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, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

6.10. Os encargos relacionados no item "I - Remuneração", contido no quadro "Composição dos Custos com a Mão-de-Obra", do Formulário de Composição dos Custos, serão repactuados em conformidade com convenção ou dissídio coletivo de trabalho, sendo vedada a inclusão de verbas indenizatórias ou remuneratórias não previstas originariamente, conforme previsto nos Arts. 136 a 141 do RILC.

6.11. As revisões, reajustes e repactuações a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual, com base no art. 140, §1º do RILC.

6.12. No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste, revisão ou repactuação, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

## CLÁUSULA SÉTIMA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. A Contratante pagará à Contratada pelos serviços executados, até o 5º (quinto) dia útil após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

7.1.1. A Contratada deverá apresentar mensalmente os documentos que comprovem a quitação de débitos fiscais, tributários e trabalhistas, inclusive os relacionados aos **benefícios e salários da Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho do SINTTEL/ES - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Espírito Santo.**

7.1.1.1. Os pagamentos de benefícios e salários deverão ser comprovados para todos os empregados na execução do objeto contratado, inclusive os temporários e de cobertura de faltas.

7.2. Incumbirá à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da Nota Fiscal/Fatura, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se a respectiva descrição dos serviços prestados.

7.3. Quando fatos supervenientes, ocorridos por culpa exclusiva da Contratante, determinarem a postergação do pagamento do valor regularmente faturado, sobre este incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \left[ \left( 1 + \frac{0,0315}{100} \right)^{ND} - 1 \right]$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira

VF = Valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao mês em atraso

ND = Número de dias em atraso

7.4. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

**7.5. A CETURB/ES também fica autorizada à preventivamente, promover a retenção dos créditos devidos em decorrência da execução do presente contrato, quando se fizer necessário para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento do contrato relativo ao não pagamento ou a discussões administrativas ou judiciais relativas à encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou comerciais resultantes da execução do contrato.**

## **CLÁUSULA OITAVA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

8.1. A Contratada, em caso de inadimplemento de suas obrigações garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

- a) advertência;
- b) multa moratória;
- c) multa compensatória.
- d) suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CETURB/ES, por até 02 (dois) anos;

8.2. As sanções constantes no subitem 8.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

8.3. 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;
- b) apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela CETURB/ES;
- c) demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a CETURB/ES em virtude de atos ilícitos praticados;
- 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;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- f) incorrer em inexecução contratual;
- 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;
- 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;
- o) ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.
- p) ter sofrido condenação definitiva por prática, por meios dolosos, de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- q) ter deixado de proceder ao pagamento de salários, vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada;
- r) ter deixado de cumprir com as obrigações relativas a encargos sociais, previdenciários e trabalhistas;
- s) deixar de manter o nível de qualidade exigido pela CETURB/ES na execução do contrato, bem como deixar de evitar a sua degeneração quando for o caso.
- t) estendem-se os efeitos das sanções também aos profissionais que tenham praticado quaisquer dos atos acima indicados.

#### **8.4. Da Sanção de Advertência:**

8.4.1. A aplicação da sanção de advertência importa na comunicação da advertência à contratada, devendo ocorrer o seu registro junto a GERAD (Gerência Administrativa).

8.4.2. Caso a CONTRATADA receba 02 advertências pela mesma irregularidade, a esta poderá ser aplicada a penalidade de multa se repetir a conduta irregular.

#### **8.5. Da Sanção de Multa:**

8.5.1. A penalidade de multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

- a) em decorrência da **interposição de recursos meramente procrastinatórios**, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;
- b) em decorrência da **não regularização da documentação de habilitação**, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado da Licitante, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;
- c) no caso de **inexecução parcial**, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;

(27) 3232-4500

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br)

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br)



- d) no caso de **inexecução total**, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor contratual não executado;
- e) nos demais casos de atraso, poderá ser aplicada multa de 5% ou até 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme análise da administração.

**Parágrafo Primeiro:** Antes da aplicação de qualquer das multas acima relacionadas a área gestora do contrato, notificará formalmente a Contratada garantindo o contraditório e ampla defesa, concedendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar sua manifestação. Da decisão final cabe recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contado da intimação do ato. No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a importância devida correspondente à aplicação da multa deverá ser recolhida junto a Tesouraria da CETURB/ES, em até 5 (cinco) dias úteis a partir da sua notificação da decisão final. Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a Contratante descontará a referida importância, de eventuais créditos a vencer da empresa Contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a Contratante executará a Garantia do Contrato, e quando for o caso, será cobrado judicialmente.

## **8.6. Da Sanção de Suspensão:**

I. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado danos à CETURB/ES, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

II. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser branda (de 01 a 06 meses), média (de 07 a 12 meses), ou grave (de 13 a 24 meses).

III. 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.

III.1. O prazo da sanção a que se refere o subitem acima, terá início a partir da sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo.

8.6.1. 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 inscrição cadastral.

8.6.2. Caso a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar for aplicada no curso da vigência de um outro contrato, a CETURB/ES poderá, a seu critério, garantido o contraditório e a ampla defesa, rescindir o outro contrato mediante comunicação escrita previamente enviada ao contratado, ou mantê-lo vigente.

8.6.3. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CETURB/ES, por até 02 (dois) anos será registrada em cadastro próprio da Contratante.

8.6.4. As decisões oriundas dos processos administrativos sancionatórios serão publicadas no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo e, imediatamente, comunicada ao Cadastro Corporativo da CETURB/ES para fins de registro.

## **CLÁUSULA NONA: DA RESCISÃO**

9.1. O Contrato poderá ser rescindido sem prejuízo das penalidades a serem aplicadas, sempre que ocorrer qualquer um dos motivos abaixo transcritos, do artigo 161 do RILC:

- I - o descumprimento de obrigações contratuais;
- II - a alteração da pessoa do contratado, mediante:
  - a) a subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da CETURB/ES, observado o presente RILC;
  - b) a fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da CETURB/ES.
- III - o desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;
- IV - o cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- V - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- VI - a decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;
- VII - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada, desde que prejudique a execução do contrato;
- VIII - razões de interesse da CETURB/ES, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- IX - o atraso nos pagamentos devidos pela CETURB/ES decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- X - a não liberação, por parte da CETURB/ES, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- XI - a ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- XII - a não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- XIII - o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- XIV - o perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- XV - ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

9.2. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

9.3. A rescisão do contrato poderá ser:

(27) 3232-4500 

[ceturb@ceturb.es.gov.br](mailto:ceturb@ceturb.es.gov.br) 

[www.ceturb.es.gov.br](http://www.ceturb.es.gov.br) 

- I - por ato unilateral da CETURB/ES, em razão de sua inexecução parcial ou total;
- II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a CETURB/ES;
- III - judicial, nos termos da legislação.

**Parágrafo Primeiro:** A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I deste artigo, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**Parágrafo Segundo:** Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o § 1º será de 90 (noventa) dias.

**Parágrafo Terceiro:** 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 do contratado terá este ainda direito a:

- I - devolução da garantia;
- II - pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- III - pagamento do custo da desmobilização, quando for o caso.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: DOS PRAZOS**

10.1. O contrato terá início em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ e término em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

10.2. A vigência do Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses.

10.3. O prazo de vigência do contrato poderá ser prorrogado, desde que atendidos os requisitos do Art. 121 do RILC, abaixo transcritos:

- I - haja interesse da CETURB/ES;
- 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 CETURB/ES em fase de cumprimento;
- IX - seja promovida/requerida na vigência do contrato e formalizada por meio de termo aditivo;
- X - haja autorização da autoridade competente.

10.4. A Contratada deve iniciar os serviços na data a ser estabelecida pela CETURB/ES, através do recebimento da ORDEM DE INÍCIO dos mesmos. Não o fazendo estará sujeita às sanções cabíveis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DO FATURAMENTO**

11.1. A Contratada deverá comprovar, para pagamento do segundo faturamento e assim sucessivamente até o último, o recolhimento do Tributo incidente, relativo ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação deste vinculada à apresentação do citado documento, devidamente autenticado.

11.2. Nas guias de recolhimento do tributo deve constar o número da nota fiscal correspondente.

11.3. A Contratante reterá em cada fatura os valores referentes à Imposto de Renda, PIS, COFINS, INSS e ISSQN, referentes aos valores contratados.

11.4. Em se tratando de ISS, deverá constar na guia de recolhimento:

- a) Nome e CNPJ da empresa tomadora;
- b) Número, data e valor total das Notas Fiscais de serviços as quais se vincularem;
- c) Número do contrato.

11.5. Os pagamentos devidos pela Contratante serão efetuados após o Contratado apresentar relatório especificado, contendo comprovantes de quitação pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como declaração formal do Contratado, sob as penas da Lei, de que se encontra em regularidade quanto a essas despesas.

11.6. As Guias mencionadas no item 11.2 terão que ser de recolhimento individualizado para o contrato advindo do objeto da presente licitação e estar acompanhado da relação dos empregados envolvidos nos trabalhos no mês de referência.

11.7. Quanto ao INSS, na GRPS deverá constar do campo OUTRAS INFORMAÇÕES, os seguintes dados:

- a) Nome e CNPJ da empresa tomadora;
- b) Número, data e valor total das Notas Fiscais de serviços às quais se vincularem;
- c) Número do contrato;
- d) Número efetivo de empregados.

11.8. A Contratada deverá ainda apresentar folha de pagamento de todos os empregados envolvidos nos trabalhos, individualizada para este Contrato.

11.9. Para efeito do recebimento da última Nota Fiscal, ou término do contrato, a Contratada deverá apresentar a Certidão Negativa dos Órgãos competentes, relativas ao INSS, FGTS, ISS, não dispensando a apresentação dos demais documentos exigidos nesta cláusula.

11.10. A documentação necessária para pagamento, referenciada nos itens 11.1 a 11.9, juntamente com a comprovação de quitação com todos os benefícios pactuados na Convenção/Acordo Coletivo vigente, deverão ser apresentadas até o **último dia do mês a que se refere**. Somente após conferência e autorização da Contratante, a Contratada poderá emitir a fatura.

11.11. Ao término do contrato, para recebimento do último faturamento mensal, a Contratada deverá apresentar todos os comprovantes de quitação dos encargos



trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações resultantes do término do contrato, inclusive avisos e verbas rescisórias.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA GARANTIA DO CONTRATO**

12.1. A Contratada oferece garantia à execução deste Contrato, na modalidade de XXXXXXXXX, como definido no art. 117 do RILC, no valor de R\$ XXXXXX (xxxxxxxxxxxxxx) equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total máximo para o Contrato, com validade até 60 (sessenta) dias após a data prevista para seu vencimento.

12.2. A Contratada deverá apresentar à CETURB/ES a garantia de execução contratual, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a celebração deste contrato, sob pena de aplicação de multa, podendo ser prorrogado uma única vez mediante requisição da contratada, submetida as justificativas a apreciação da CETURB/ES.

12.3. A não apresentação da garantia no prazo fixado ou sua apresentação em desacordo com o edital, ensejará a aplicação das sanções cabíveis.

12.3.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia a que se refere o parágrafo anterior, autoriza a CETURB/ES a buscar a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: SUBCONTRATAÇÃO**

13.1. Não será admitida na presente relação contratual a subcontratação, sob pena da aplicação do motivo de rescisão previsto no art. 161, II, "a" do RILC.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

14.1. O contrato objeto da presente licitação poderá ser alterado qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.

14.2. A alteração qualitativa do objeto poderá ocorrer quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos da CETURB/ES.

14.3. Nos termos do § 2º, do art. 124 do RILC, 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.

14.4. Na hipótese de alterações contratuais para fins de fixação de preços dos insumos e serviços a serem acrescidos no contrato, deverá ser mantido o mesmo percentual de desconto oferecido pelo contratado na licitação ou no processo de contratação direta.

14.5. O contrato poderá ser alterado ainda:

14.5.1. Quando conveniente a substituição da garantia de execução;

14.5.2. Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

14.5.3. Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço.

14.6. Na hipótese de supressão de serviços ou bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local da execução, estes serão ressarcidos pela Contratante pelos custos de aquisição regularmente comprovados.

14.7. Fica vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes, alocados na **Matriz de Riscos – no Anexo I**, como de responsabilidade da contratada, nos termos do parágrafo 8º do Art. 81 da Lei 13.303/2016.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

15.1. Executar o serviço ajustado nos termos deste Contrato e seus Anexos, por intermédio exclusivo de seus empregados, em especial o **Anexo I – Termo de Referência**.

15.2. Fornecer mensalmente a Contratante a documentação exigida.

15.3. Elaborar folha de pagamento individualizada referente a este Contrato

15.4. Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo da lei, independentemente do recebimento da fatura.

15.5. Fornecer os itens constantes da planilha de Insumos apresentada em sua Proposta comercial (como por exemplo, uniformes, alimentação e vale-transporte) regularmente a seus empregados, na forma da lei.

15.6. Pagar todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato, anexando a cada fatura apresentada à Contratante a comprovação do efetivo recolhimento dos valores correspondentes à fatura do mês anterior, na forma prevista na Cláusula Décima Primeira.

15.6.1. Não será permitida a apresentação de certidões negativas como comprovação do pagamento dos encargos acima mencionados.

15.7. Dotar os seus empregados de equipamento de proteção individual, quando necessário, conforme preceituado pelas Normas de Medicina e Segurança do Trabalho.

15.8. Fornecer e aplicar todo o material e equipamento necessários à execução do serviço contratado, sejam eles industriais ou domésticos, os quais deverão ser de qualidade comprovada, na forma da lei e de acordo com o estabelecido Anexo I – Termo de Referência.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



15.9. A CONTRATADA se compromete a integrar nos quadros dos empregados contratados para execução dos serviços delineados na CLÁUSULA SEGUNDA apenas pessoas que residam na Região Metropolitana da Grande Vitória, conforme justificativa descrita no Termo de Referência – ANEXO I.

15.10. A Contratada deverá registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente Contrato, e dar ciência de tudo à Contratante, respondendo integralmente por sua omissão.

15.11. Substituir, no prazo imediato, qualquer de seus empregados, por solicitação direta da CETURB/ES.

15.12. Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis e de acordo com as normas aplicáveis ao serviço de *Call Center*, bem como cumprir fielmente a legislação aplicável ao objeto contratado.

15.13. Observar na execução dos serviços, programação previamente estabelecida pela CETURB/ES.

15.14. Responder civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados à CETURB/ES e/ou a terceiros, pelos funcionários alocados para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

15.15. Cercar seus empregados das garantias e proteções legais nos termos da Legislação Trabalhista, inclusive em relação à higiene, segurança e medicina do trabalho, fornecendo os adequados equipamentos de segurança e proteção individual a todos os componentes de suas equipes de trabalho ou aqueles que, por qualquer motivo, estejam envolvidos com os serviços.

15.16.1. A Contratada deverá treinar e tornar obrigatório o uso dos EPIs, conforme legislação vigente.

15.16.2. A Contratada, em qualquer hipótese, não se eximirá da total responsabilidade quanto à negligência ou descumprimento da legislação relativa à segurança e medicina do trabalho, da Lei Federal n.º 6.514 de 22/12/77, portaria 3.214 de 08/06/78 e Normas Regulamentares relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

15.16.3. A Contratada não será eximida de qualquer responsabilidade quanto à segurança individual e coletiva de seus trabalhadores.

15.16.4. Somente estão autorizadas a executar serviços para a Contratante as Contratadas que possuírem profissionais qualificados e instruídos quanto às precauções relativas ao seu trabalho, e que apresentem estado de saúde compatível com as atividades desenvolvidas. Portanto, os trabalhos nunca deverão ser executados sem que sejam analisados os riscos, previstos os sistemas de proteção individual e coletivo e estado geral das ferramentas e equipamentos utilizados.

15.16.5. Caberá à Contratada solicitar à Contratante a presença imediata do responsável pela fiscalização em caso de acidentes.

15.17. Utilizar, na execução do serviço contratado, pessoal que atenda, dentre outros, os seguintes requisitos:

- I - Possua qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;
- II - Possua bons princípios de urbanidade;
- III - Pertença ao quadro de empregados da Contratada;
- IV – Residentes na Região Metropolitana da Grande Vitória.

15.18. Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar localizada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV, podendo ser sede ou filial, onde deverá ser realizada toda a operação de atendimento. Esta condição de localização deverá ser comprovada em até 20 dias corridos após a assinatura contratual.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

16.1. Pagar à Contratada o preço estabelecido na Cláusula Sexta deste Contrato, na forma prevista na Cláusula Sétima.

16.2. Designar empregado(s) responsável (is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, o(s) qual (is) deverá (ão) se reportar aos encarregados da Contratada para resolução de quaisquer problemas.

16.3. Disponibilizar locais para guarda dos equipamentos e materiais que serão utilizados na prestação dos serviços.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

17.1. Os serviços prestados serão avaliados e acompanhados conforme descrito no **Anexo I – Termo de Referência**, através do monitoramento dos serviços executados, do controle de qualidade e satisfação do serviço prestado e da análise dos níveis de desempenho e seus indicadores.

17.1.1. A reincidência das irregularidades identificadas através da avaliação poderá implicar na aplicação de penalidade de advertência à CONTRATADA.

17.1.2. Caso a CONTRATADA receba 02 advertências pela mesma irregularidade, a esta poderá ser aplicada a penalidade de multa se repetir a conduta irregular.

17.2. Todos os benefícios e subitens que constarem da proposta comercial da Contratada, fazem parte integrante deste Contrato e poderão ser diligenciados a qualquer tempo pela Contratante durante a vigência contratual, para verificação de seu fiel cumprimento.

17.3. A qualquer tempo durante a vigência contratual, a CETURB/ES poderá exigir cópia dos documentos abaixo relacionados visando a verificação da regularidade trabalhista, previdenciária e capacitação dos empregados da CONTRATADA:

- a) documentos referentes ao registro dos contratos de trabalho;
- b) documentos referentes à vigência contratual;
- c) documentos referentes à cessação dos contratos de trabalho;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- d) documentos de informação;
- e) CTPS – cópias das páginas com anotações;
- f) avisos e recibos de pagamento de férias;
- g) recibos de pagamento de Abono Pecuniário, salários e 13º salários;
- h) recibos de entrega de vale-transporte e listagem com atualização de endereços e requisição de vale-transporte;
- i) recibos de entrega de EPI's e listagem com nome do profissional que ministrou palestra de como utilizá-los, bem como a presença dos empregados nessa palestra;
- j) contribuição sindical;
- k) RAIS;
- l) CAGED;
- m) atestados e justificativas;
- n) documentos de salário-família;
- o) termos de rescisão de contrato de trabalho, com homologação;
- p) guias rescisórias de FGTS e Contribuições Sociais/ Guias de Recolhimento rescisório do FGTS;
- q) avisos prévios e pedidos de demissão;
- r) comunicação de dispensa e requerimento de Seguro-desemprego.
- s) recibos de entrega dos conjuntos de uniformes e;
- t) CND'S.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO CONTRATO**

18.1. O Diretor Presidente da CETURB/ES designará formalmente o(s) empregado(s) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

18.2. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

a) provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado decorrente da Avaliação Desempenho elaborado pela fiscalização, conforme modelo constante do Anexo II deste Contrato.

b) definitivamente, pela Comissão Gestora, mediante conferência de comprovação do cumprimento das obrigações legais (trabalhistas e fiscais).

18.3. A Contratante poderá, por intermédio de seu Controle Interno, realizar auditoria na sede da empresa a fim de analisar qualquer fato ou documento relacionado ao objeto deste Contrato.

18.4. A auditoria in loco será realizada a critério da Contratante, após o devido ajuste de dia e hora, ficando desde já autorizada.

18.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos Gestores e/ou Fiscais deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas necessárias e convenientes.

18.6. É competência do Gestor ou fiscal da CETURB/ES, dentre outras:

I - provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico;

II - identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado;

III - atestar a plena execução do objeto contratado.

18.7. É dever do representante ou preposto da Contratada:

I - zelar pela manutenção, durante todo o período de execução do contrato, das condições estabelecidas no Instrumento Convocatório e das Normas Regulamentadoras e Legislação correlata do Meio Ambiente e Segurança e Medicina de Trabalho, como também da regularidade fiscal e obrigações trabalhistas;

II - zelar pela execução ou fornecimento do objeto contratual em conformidade com as normas técnicas vigentes e manuais da CETURB/ES;

III - zelar pela plena, total e perfeita execução do objeto contratado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

19.1. Proteção de dados, coleta e tratamento: Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

19.1.1. Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar, ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.

19.1.2. Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:

- a) Notificar a CONTRATANTE no prazo máximo de 48 horas;
- b) Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento, exclusivamente no que se refere ao objeto deste Contrato, e no que couber ao operador e;
- c) Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.

19.2. Necessidade: As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.

19.2.1. As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

19.2.2. A CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

19.3. Proteção de dados e incidentes de segurança: Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

19.3.1. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 48 horas sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.

12.3.2. As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.

19.4. Transferência internacional: É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

19.5. Responsabilidade: A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.

19.5.1. Considerando a impossibilidade de subcontratação, caso ocorra, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

19.5.2. A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.

19.5.3. A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.

19.5.4. Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será

notificada para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.

19.6. Eliminação: Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais a CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: CASOS OMISSOS**

20.1. Os casos omissos deste contrato reger-se-ão pela Lei 13.303/2016 e pelo RILC, como também pelos documentos integrantes do presente ajuste.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DO FORO**

21.1. As partes contratantes elegem o foro de Vitória, Estado do Espírito Santo, como único competente para dirimir as questões que porventura surgirem na execução do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21.2. E, por estarem justas e contratadas, assinam as partes, depois de lido e achado conforme, o presente contrato em três vias de igual teor, para a sua validade e eficácia jurídica.

Vitória, xx de xxxxxxxxxxxx de 2025.

**COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
CONTRATADA**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

