



EDITAL DE LICITAÇÃO

QUADRO DE INFORMAÇÕES

<b>MODALIDADE/Nº:</b>	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 215/2018
<b>SGD Nº:</b>	2018/25009/23115
<b>TIPO:</b>	MENOR PREÇO
<b>PROCESSO</b>	00.314/3897/2017
<b>ÓRGÃO REQUISITANTE:</b>	AGÊNCIA TOCANTINENSE DE SANEAMENTO
<b>DATA/HORÁRIO</b>	30.10.2018 ÀS 10h00mim (HORÁRIO DE BRASÍLIA)
<b>SITE:</b>	COMPASNET
<b>UASG:</b>	926282
<b>FONTE DE RECURSOS:</b>	0240
<b>FUNCIONAL PROGRAMÁTICA:</b>	17.512.1151.4115
<b>NATUREZA DE DESPESA:</b>	33.90.39
<b>VALOR ESTIMADO:</b>	Não será divulgado em conformidade com o disposto no <b>Acórdão do TCU n.º 1888/2010 – Plenário e Acórdão do TCU n.º 2080/2012-Plenário.</b>
<b>EXCLUSIVIDADE ME/EPP:</b>	NÃO SE APLICA
<b>PREGOEIRO (A) DESIGNADO (A):</b>	<b>MEIRE LEAL DOVIGO PEREIRA</b>
<b>TELEFONE:</b>	0**63 3218 2363
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:pregoeirameire@sefaz.to.gov.br">pregoeirameire@sefaz.to.gov.br</a>

**PREÂMBULO**

A **SUPERINTENDÊNCIA DE COMPRAS E CENTRAL DE LICITAÇÃO**, através de sua COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO, torna público para conhecimento dos interessados, que fará realizar licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, por intermédio do site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), do tipo MENOR PREÇO, regido pela Lei 10.520/2002 subsidiariamente pela Lei Federal n.º 8.666/1993, Decreto n.º 2.434/2005, Decreto 5.450/2005, pelas condições estabelecidas no presente Edital. Este pregão será conduzido pelo (a) Pregoeiro (a) e respectiva Equipe de Apoio, designados na Portaria n.º 020/2018, pelo Secretário da Secretaria da Fazenda e Planejamento.

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local estabelecidos no preâmbulo deste Edital, desde que não haja comunicação do (a) Pregoeiro (a) em contrário.

**1. DO OBJETO**

1.1. Seleção e contratação de empresa especializada para **prestação de serviços de comercialização em saneamento, contemplando a prestação de serviços comerciais diversos, atendimento presencial e via web, tele-atendimento (call center), faturamento, arrecadação e cobrança, micromedição e controle de consumo**, de acordo com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência - Anexo I.

1.1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no COMPASNET – CATMAT e as especificações constantes do Anexo I deste Edital prevalecerão às últimas.

**1.2. Acompanham este Edital os seguintes Anexos:**

**Anexo I:** Termo de Referência

**Anexo II:** Declaração de Sustentabilidade Ambiental

**Anexo III:** Minuta de Contrato

**2. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

2.1. Até 02 (dois) dias úteis que anteceder a abertura da sessão pública, **qualquer Licitante interessado poderá impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico.**



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908

Tel: +55 63 3218 1240 |1202

Tel: +55 63 3218 1348 |1548

Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



2.2. Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei, devendo protocolar o pedido até 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a abertura dos envelopes de habilitação.

2.3. A Peça de impugnação deverá conter, sob a pena de rejeição da mesma, a exposição sucinta e clara do dispositivo ao qual se pretende modificar ou acrescentar, fundamentos de Lei que alicerçam o pedido, como também as Informações para contato como telefone, e-mail, site, dentre outros dados necessários para o encaminhamento das respostas.

2.4. Quanto às especificações e exigências técnicas constantes do Termo de Referência, caberá ao Órgão Requisitante, decidir sobre a impugnação/questionamentos.

2.5. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, nova data será definida e publicada quanto à realização do certame, exceto quando, em nada, altere a formulação das propostas.

### 3. DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

3.1. Os **pedidos de esclarecimentos e questionamentos** referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao (à) Pregoeiro (a), **até 03 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, contendo qualificação da Empresa/Pessoa; questionamento claro e de fácil compreensão e Informações para contato como telefone, e-mail, site, dentre outros dados necessários para o encaminhamento das respostas.

3.2. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e questionamentos a que se refere o item anterior serão disponibilizadas somente aos interessados, no Portal do Comprasnet, ficando os Licitantes cientes da obrigatoriedade de acessá-lo para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

### 4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

4.1. PODERÃO PARTICIPAR deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

4.2. Quando da participação de microempresas e empresas de pequeno porte deverão ser adotados os critérios estabelecidos na Lei Complementar nº 123/2006, conforme quadro de informações, constante do preâmbulo do edital.

#### 4.3. NÃO PODERÃO PARTICIPAR DESTA LICITAÇÃO:

4.3.1. As empresas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA e que se encontrem suspensas de licitar ou contratar com toda a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

4.3.2. Sociedade ou Empresário cujo estatuto ou contrato social da empresa não inclua o objeto da Licitação;

4.3.3. Sociedade ou Empresário impedido de contratar com a Administração Pública durando o prazo da sanção aplicada;

4.3.4. Sociedade ou Empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

4.3.5. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

4.3.6. Sociedade ou Empresário que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;

4.3.7. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico assim entendido aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem ambientes, recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

4.3.8. Cooperativa de mão-de-obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e da União.

4.3.9. Que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



4.4. Como requisito para participação no PREGÃO ELETRÔNICO o Licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, bem como a descritiva técnica constante do Termo de Referência no Anexo I do presente Edital.

## 5. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

5.1. As licitantes interessadas deverão proceder ao credenciamento antes da data marcada para início da sessão pública via Internet.

5.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).

5.3. O credenciamento da Licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

5.4. O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do Licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

5.5. O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema ou à **SUPERINTENDÊNCIA DE COMPRAS E CENTRAL DE LICITAÇÃO**, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.6. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas ao provedor do Sistema para imediato bloqueio de acesso.

## 6. DA PROPOSTA

6.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da Licitante e subseqüente encaminhamento da proposta de preços a partir da data da liberação do Edital no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), até o horário de início da Sessão Pública, conforme Quadro de Informações, no preâmbulo do edital, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período a Licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

6.1.1. Fica vedado ao Licitante qualquer tipo de **identificação** quando do registro de sua proposta de preços, planilha ou outros Anexos exigidos neste Edital, sob pena de desclassificação do certame pelo (a) Pregoeiro (a).

6.2. A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta de preços e lances inseridos em sessão pública.

6.3. Incumbirá ao Licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo Sistema ou de sua desconexão.

6.4. O licitante deverá obedecer rigorosamente aos termos deste Edital e seus anexos.

6.5. A empresa licitante deverá indicar no campo "Descrição detalhada do objeto ofertado" as especificações detalhadas do produto, fazendo constar as características técnicas, que permita aferir as especificações do edital. Sendo vedada a expressão "CONFORME EDITAL" ou "SIMILAR" sob pena de desclassificação.

6.6. O (a) Pregoeiro (a) verificará as propostas de preços enviadas, via sistema, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

6.7. Ao incluir no site sua proposta, a licitante já deverá ter sua proposta elaborada, obedecendo ao disposto no item 6 subitem 6.8 deste edital, e depois de encerrada a etapa de lances, a proposta deverá ser encaminhada no prazo máximo de 2 (duas) horas, contados a partir da convocação dos licitantes vencedores.

6.8. Depois de encerrada a fase de lances as empresas vencedoras serão convocadas para enviar a proposta devidamente assinada, via sistema (COMPRASNET) ou diretamente no guichê da SCCL, que deverá conter: razão social; número do CNPJ; endereço completo; telefone; fax; e-mail; banco; agência; conta-corrente, descrição detalhada do serviço; unidade; quantidade; valor unitário; valor total; valor global da proposta; validade/garantia do





serviço; prazo de início da prestação do serviço; prazo de validade da proposta, além dos documentos porventura solicitados no termo de referência em anexo.

6.8.1. Na proposta deverá conter os seguintes prazos:

- a) O prazo de **validade da proposta**: mínimo de 60 (sessenta) dias.
- b) O prazo de **início da execução dos serviços**: até 30 (trinta) dias a contar da emissão da Ordem de Serviço pelo Setor Competente da ATS.
- c) O prazo de **garantia/validade dos serviços**: Dar plena garantia e qualidade dos serviços prestados, imputando-lhe os ônus decorrentes da cobertura dos prejuízos pela execução dos mesmos em desconformidade com o especificado no Edital;

6.9. No preço ofertado deverão estar incluídos todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão-de-obra, materiais, impostos, taxas, fretes, descontos e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto desta licitação.

6.10. Nas operações ou prestações internas, relativas à aquisição de mercadorias ou serviços por órgão da administração pública estadual, suas autarquias e fundações, o licitante deverá apresentar sua proposta, deduzido o ICMS incidente na operação ou prestação, nos termos do Decreto 2.912 de 29 de dezembro de 2006 alterado pelo Art. 2º Inciso LXXX de Decreto 4.222/10 (Convênio ICMS 23/03 e 88/10).

6.11. A empresa em condição de microempresas (ME) ou empresas de pequeno porte (EPP), deverá apresentar Certidão Simplificada da Junta Comercial ou SuperSimples expedido pela Receita Federal, para o ano em vigência.

6.12. O (a) pregoeiro (a) poderá emitir o Supersimples no sítio da Receita Federal, para verificar a opção da empresa como optante pelo Simples Nacional.

6.13. O (a) pregoeiro (a) poderá requisitar a licitante que readeque sua proposta, caso esta apresente alguma inconsistência sanável, desde que não configure alteração na proposta original apresentada. A correção será solicitada por meio de correspondência encaminhada pelo (a) Pregoeiro (a) ao licitante via chat ou email.

6.14. Caso a licitante envie a sua proposta de preços, contendo mais de duas casas depois da vírgula, o (a) Pregoeiro (a) fará o arredondamento devido, contudo, "para menos" (ex: R\$ 12,578; será arredondado para R\$ 12,57);

6.15. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a produtos e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

## 7. DA SESSÃO PÚBLICA

7.1. A partir da data e horário estipulado para início da sessão e de conformidade com o estabelecido neste Edital, terá início à sessão pública do presente Pregão Eletrônico, com a divulgação das Propostas de preços previamente cadastradas no endereço eletrônico [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), e que deverão estar em perfeita consonância com as especificações detalhadas no presente Edital e seus Anexos.

7.2. A partir desta mesma data e horário ocorrerá o início da etapa de lances, via Internet, única e exclusivamente, no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), conforme Edital.

## 8. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. Somente as Licitantes que cadastraram previamente sua proposta de preços no sistema, poderão apresentar lances para os serviços licitados, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, sendo o Licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.1.1. Assim como as propostas de preços, os lances serão ofertados pelo **VALOR TOTAL POR ITEM**.

8.2. As Licitantes poderão oferecer lances menores e sucessivos, observado o horário fixado e as regras de sua aceitação.

8.3. A LICITANTE SOMENTE PODERÁ OFERECER LANCES INFERIORES AO ÚLTIMO POR ELE OFERTADO E REGISTRADO NO SISTEMA.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



8.4. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor.

8.5. Durante o transcurso da sessão pública, as Licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais Licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

8.6. No caso de desconexão com o (a) Pregoeiro (a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o Sistema Eletrônico poderá permanecer acessível às Licitantes para a recepção dos lances.

8.6.1. O (a) Pregoeiro (a), quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.6.2. Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).

8.7. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, definido pelo pregoeiro de até **60 (sessenta) minutos**. Decorrido o prazo fixado pelo **Pregoeiro**, o sistema eletrônico encaminhará aviso do fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até **30 (trinta) minutos**, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de lances.

8.8. Incumbirá à Licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema ou de sua desconexão.

8.9. A desistência em apresentar lance implicará exclusão da Licitante da etapa de lances e na manutenção do último preço por ela apresentado, para efeito de ordenação das propostas de preços.

## **9. DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DOS LANCES VIA MEIO ELETRÔNICO.**

9.1. Encerrada a etapa de lances, o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta de preços classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação.

9.1.1. Caso não ocorra lances deverá ser verificado o valor estimado para a aquisição dos serviços e o detalhamento técnico previsto.

9.1.2. Os serviços cujo preço total seja superior ao estimado para a contratação, constante do Orçamento estimado, poderão não ser aceitos e adjudicados.

9.2. Verificado e confirmado ser empresa de médio ou grande porte o licitante do menor lance, e existir no certame, microempresa(s) – ME ou empresa(s) de pequeno porte – EPP classificadas com lance de valor até 5% (cinco por cento) acima do menor lançado, será oportunizado à ME ou EPP o direito de preferência para que aquela melhor classificada formule seu lance. No caso de recusa ou impossibilidade, procedimento será o mesmo com as demais ME ou EPP classificadas sucessivamente (Art. 45, da Lei Complementar nº 123/2006).

9.2.1. Para efeito do disposto no subitem acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

I - a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

II - não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 9.2, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

III - no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 9.2, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

a) na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 9.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;





b) o disposto neste subitem somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

c) a microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

**9.3 – O descrito no item 9.2 não se aplica caso a aquisição seja DECLARADA EXCLUSIVAMENTE A ME/EPP conforme quadro de informações disposto neste edital.**

9.4. Cumpridas as etapas anteriores, o (a) Pregoeiro (a) verificará a habilitação do Licitante conforme disposições contidas no presente Edital.

9.5. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora.

9.6. Se a proposta de preços não for aceitável ou se o Licitante não atender às exigências habilitatórias, o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta de preços subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta de preços que atenda ao Edital, sendo o respectivo Licitante declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto do certame.

9.6.1 Será aceito apenas o registro de uma única proposta de preços vencedora, existindo a possibilidade de convocar Licitantes na ordem de classificação, e assim sucessivamente, caso haja desistência da vencedora.

9.7. Atendidas as especificações do Edital, estando habilitada a Licitante e tendo sido aceito o menor preço apurado, o (a) pregoeiro (a) declarará a vencedora do certame.

9.8. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no Sistema Eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade prevista na legislação pertinente.

## **10. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

10.1. O julgamento da Proposta de preços dar-se-á pelo critério de **MENOR PREÇO POR ITEM**.

10.2. O empate entre dois ou mais licitante somente ocorrerá quando houver igualdade de preços entre a proposta de preços cadastrada no sistema e quando não houver lances para definir o desempate. Neste caso, será considerado como critério de desempate, a data e hora de inclusão da proposta no sistema.

10.3. Será admitido apenas 01 (um) Licitante vencedor para cada item.

10.4. Não será motivo de desclassificação simples omissões que sejam irrelevantes para o entendimento da proposta de preços, que não venham causar prejuízo para o ÓRGÃO REQUISITANTE e nem firam os direitos dos demais Licitantes.

10.5. O resultado desta licitação será disponibilizado no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) e [www.sgl.to.gov.br](http://www.sgl.to.gov.br).

## **11. DA HABILITAÇÃO**

11.1. Para habilitação neste Pregão Eletrônico, a empresa interessada deverá estar cadastrada com habilitação parcial no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, com os documentos em plena validade, a qual será verificada "on line".

11.2. A habilitação das **licitantes** será verificada por meio do Sicafe (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada neste Edital.

11.3 – Os licitantes que **estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF** além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar os documentos abaixo:

- a) Apresentar comprovação da boa situação financeira do licitante, aferida com base nos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) igual ou maiores que 01 (um). A empresa **deverá apresentar os índices** devidamente



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



assinados pelo contador responsável da empresa.

- a.1) As empresas que apresentarem resultado inferior a 01 (um) em qualquer dos índices referidos no subitem anterior deverão comprovar o capital mínimo ou valor do patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação ou do item pertinente, através da apresentação de balanço patrimonial, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, na forma da lei, de acordo com os §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº. 8.666/93.
- a.2) As empresas cujo exercício seja inferior a um ano e que não comprovem os índices solicitados acima, deverão comprovar o capital mínimo de 10% do valor estimado da contratação, feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços.

11.4. Os licitantes que **não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF** além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar os documentos relativos à Habilitação Jurídica, à Regularidade Fiscal e Trabalhista e à Qualificação Técnica e Econômico-Financeira:

- a) Registro comercial, no caso de firma individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e alterações subsequentes devidamente registradas, em se tratando de Sociedade Comercial, e no caso de sociedade por ações acompanhados da ata arquivada da assembleia da última eleição da diretoria.
- c) Inscrição no ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) 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, quando a atividade assim o exigir;

#### 11.4.1. Relativo à Regularidade Fiscal.

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuinte Estadual (Fornecimento de Bens) ou Municipal (Prestação de Serviços), relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da presente licitação.
- c) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Tributos Federais e Dívida Ativa da União) abrangendo as Contribuições Previdenciárias Sociais, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da PROPONENTE, ou outra equivalente na forma da Lei;
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), com a finalidade de comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.
- e) Certidão Negativa, expedida pela Caixa Econômica Federal, com a finalidade de comprovar a inexistência de débitos junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

#### 11.4.2. Relativo à Qualificação Técnica e Econômico-Financeira.

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- b) Apresentar comprovação da boa situação financeira do licitante, aferida com base nos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC)





igual ou maiores que 01 (um). A empresa **deverá apresentar os índices** devidamente assinados pelo contador responsável da empresa.

**b.1)** As empresas que apresentarem resultado inferior a 01 (um) em qualquer dos índices referidos no subitem anterior deverão comprovar o capital mínimo ou valor do patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação ou do item pertinente, através da apresentação de balanço patrimonial, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, na forma da lei, de acordo com os §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº. 8.666/93.

**b.2)** As empresas cujo exercício seja inferior a um ano e que não comprovem os índices solicitados acima, deverão comprovar o capital mínimo de 10% do valor estimado da contratação, feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços.

c) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de, no máximo 60 (sessenta) dias anteriores a publicação do primeiro aviso desta licitação, exceto se houver prazo de validade fixada na respectiva certidão.

11.5. As declarações elencadas abaixo serão verificadas pelo (a) Pregoeiro (a), depois de encerrada a etapa de lances, na opção de visualização das propostas e declarações encaminhadas via sistema.

- a) Declaração, sob as penalidades legais, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- b) Declaração do cumprimento ao disposto no artigo 7º, Inc. XXXIII da Constituição Federal, quanto à proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menor de dezoito anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- c) Declaração que cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 que a empresa está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido na referida Lei Complementar, quando for o caso, e;
- d) Declaração de Elaboração Independente de Proposta, de acordo com o disposto na Portaria SDE nº 51 de 3 de julho de 2009 do Ministério da Justiça.
- e) Declaração de não utilização de Trabalho Degradante ou Forçado.
- f) Declaração de Acessibilidade.

11.6. No momento da habilitação a(o) Pregoeiro(a) consultará o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e o Cadastro Nacional de Condenados por ato de Improbidade Administrativa (CNCIA).

11.6.1. Caso o licitante conste em qualquer um dos Cadastros mencionados no item 11.6, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor, não poderá prosseguir no certame.

11.7. Os documentos exigidos para habilitação deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante convocação do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do sistema comprasnet.

11.8. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique a incorreção ou aqueles se tornem desatualizados, sob pena de desclassificação no momento da habilitação, conforme disposto no Art. 7º, § único, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

11.9. O (a) pregoeiro (a) poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras das certidões para verificar a veracidade dos documentos dos licitantes.







11.10. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

11.10.1. 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, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

11.10.2 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 7º da Lei 10.520/2002, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

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

11.12. O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação da Licitante.

11.13. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

## 12. DOS RECURSOS

12.1. Qualquer Licitante poderá, durante a sessão pública e no momento oportuno, de forma imediata e motivada, explicitando sucintamente suas razões, em campo próprio do Sistema Eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer.

12.1.1. Será concedido ao Licitante que manifestar a **intenção de interpor recurso o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar as razões de recurso**, ficando os demais Licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.2. As razões de recurso e as contra-razões deverão ser encaminhadas somente por meio eletrônico, através do portal COMPRASNET, em campo específico para o registro do recurso, dentro do prazo mencionado pelo (a) Pregoeiro (a).

12.3. A falta de manifestação imediata e motivada da Licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo (a) Pregoeiro (a) ao vencedor.

12.4. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5. A decisão do (a) Pregoeiro (a) deverá ser motivada e submetida à apreciação da Autoridade Competente pela licitação, se não aceito o recurso interposto.

12.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a **Autoridade Competente adjudicará o objeto e homologará** o resultado da licitação para determinar a contratação.

12.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no guichê da **SUPERINTENDÊNCIA DE COMPRAS E CENTRAL DE LICITAÇÃO - SCCL** da **SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO – ANEXO IV**, sito na Quadra 103 Sul, Rua SO-07, Nº 05, Plano Diretor Sul - CEP: 77.015-030, Palmas/TO, **Edifício DONA YAYÁ, no horário das 08h00min às 14h00min.**

## 13. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

13.1. A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo (a) Pregoeiro (a) sempre que não houver recurso.

13.2. A homologação da licitação é de responsabilidade da Autoridade Competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à Licitante vencedora pelo (a) Pregoeiro (a).



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



13.3. Quando houver recurso e o (a) Pregoeiro (a) mantiver sua decisão, caberá à Autoridade Competente a adjudicação do objeto licitado.

#### 14. DO PAGAMENTO

14.1. Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da medição e da Nota Fiscal, que deverá estar devidamente atestada e visada pela unidade que fiscalizará e acompanhará a execução do contrato, desde que não ocorra fator impeditivo provocado pela Contratada.

14.2. No ato do pagamento será comprovada a manutenção das condições iniciais de habilitação quanto à situação de regularidade da empresa.

14.3. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à adjudicatária para as correções necessárias, não respondendo a requisitante por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

#### 15. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da aquisição do objeto da presente Licitação correrão por conta da dotação orçamentária descrita no Quadro de Informações.

15.2. A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo, no interesse da administração, mediante Termo Aditivo, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitada a sua duração a 60 (sessenta) meses, "ex-vi" do disposto no Inciso II, do Artigo 57, da Lei nº 8.666/93.

#### 16. DO TERMO DE CONTRATO

16.1. Homologada a licitação pela Autoridade Competente, deverá ser lavrado, com a fornecedora adjudicatária, **Contrato** consoante Lei Federal nº 8.666/93.

16.2. A adjudicatária deverá comparecer para firmar o Contrato no **prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, contados da data da convocação.

16.3. Na hipótese de a licitante adjudicatária não atender a condição acima ou recusar a assinar o Contrato e não apresentar justificativa porque não o fez, decairá o direito à contratação, conforme preceitua os arts. 27 e 28, do Decreto 5.450/2005 e o órgão requisitante convocará outra Licitante classificada e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis observados o disposto no art. 7º da Lei 10.520/2002.

16.4. Como condição para celebração do Contrato a adjudicatária deverá manter as mesmas condições de habilitação exigidas na licitação.

16.5. A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor do órgão requisitante, designado como Representante que anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e atestará as notas fiscais, para fins de pagamento.

16.6. O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta de preços da empresa adjudicatária, farão parte integrante do Contrato, independentemente de transcrição.

#### 17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. As sanções serão aplicadas conforme disposto no item 13 do Termo de Referência.

17.2. O procedimento para aplicação das sanções será de responsabilidade do órgão requisitante.

17.2.1. Após a aplicação das sanções previstas no item acima, deverá ser remetido para Superintendência de Compras e Central de Licitação da SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos.

17.4. As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pela Superintendência de Compras e Central de Licitações, no SICAF – Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF e no CRC da SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



## 18. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

18.1. As Licitantes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo licitatório e a execução do contrato, estando sujeitas às sanções previstas na legislação brasileira.

## 19. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. Os serviços deverão ser entregues rigorosamente dentro das especificações estabelecidas, sendo que a inobservância desta condição implicará recusa formal, com a aplicação das penalidades contratuais, de acordo com o prazo estipulado neste edital.

19.2. Os serviços serão recebidos por uma Comissão, que terá, juntamente com o Requisitante, a incumbência de, dentre outras atribuições, aferirem a quantidade, qualidade e adequação dos serviços prestados.

19.2.1. Aceito os serviços, será procedido o atesto na Nota Fiscal, autorizando o pagamento, conforme item 14 do edital.

19.2.2. Não aceito o(s) serviços(s) prestado(s), será comunicado à empresa adjudicatária, para que proceda a respectiva e imediata correção, para que se possa adequar o solicitado com o cotado com o efetivamente entregue, de forma a atender aquilo que efetivamente se pretendia executar.

## 20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Esta Licitação poderá ser revogada por interesse do órgão requisitante, em decorrência de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulada por vício ou ilegalidade, a modo próprio ou por provocação de terceiros, sem que à Licitante tenha direito a qualquer indenização, obedecendo ao disposto no art. 49, da Lei 8.666/93.

20.2. Qualquer modificação no presente Edital será divulgada pela mesma forma que se divulgou o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação da proposta de preços.

20.3. Ao (à) Pregoeiro (a) ou a Autoridade Competente, é facultado, em qualquer fase da licitação a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar do mesmo, desde a realização da sessão pública.

20.4. As Licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

20.5. Após apresentação da proposta de preços não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo (a) Pregoeiro (a).

20.6. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto pelo órgão requisitante.

20.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, vencendo-se os prazos somente em dias de expediente normais.

20.8. Para fins de aplicação das Sanções Administrativas constantes no presente Edital, o lance é considerado proposta de preços.

20.9. As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas, em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse do órgão requisitante, a finalidade e a segurança da contratação.

20.10. O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto no § 1º do Art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93.

20.11. As Licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do CONTRATADO de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

20.12. A contratada não poderá subcontratar total ou parcialmente o fornecimento, nem ceder o contrato de fornecimento de serviços.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



20.13. Os documentos que não puderem ser enviados e/ou emitidos via sistema ou por sítios oficiais de órgãos e entidades, esses deverão ser apresentados devidamente atualizados, em cópias autenticadas por cartório competente ou em cópia acompanhada do original para autenticação pela SUPERINTENDÊNCIA DE COMPRAS E CENTRAL DE LICITAÇÃO da Secretaria da Fazenda e Planejamento, caso solicitados.

20.14. O Edital e seus Anexos, além de poderem ser lidos e retirados através da Internet no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), [www.sgl.to.gov.br](http://www.sgl.to.gov.br) poderão também ser obtidos no guichê da **SUPERINTENDÊNCIA DE COMPRAS E CENTRAL DE LICITAÇÃO - SCCL** da **SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO – ANEXO IV**, sito na Quadra 103 Sul, Rua SO-07, Nº 05, Plano Diretor Sul - CEP: 77.015-030, Palmas/TO, **Edifício DONA YAYÁ, no horário das 08h00min às 14h00min.**

20.15. Quaisquer informações complementares que visem obter maiores esclarecimentos sobre o presente edital, deverão ser encaminhadas a SUPERINTENDÊNCIA DE COMPRAS E CENTRAL DE LICITAÇÃO através do e-mail informado no preâmbulo deste edital.

Palmas, 16 de outubro de 2018.

(DOCUMENTO ASSINADO DOGITALMENTE)

**MEIRE LEAL DOVIGO PEREIRA**

Pregoeiro (a)



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

O presente Termo de Referência visa fornecer os elementos necessários para a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de comercialização em saneamento, contemplando a prestação de serviços comerciais diversos, atendimento presencial e via web, tele-atendimento (call center), faturamento, arrecadação e cobrança, micromedição e controle de consumo, nos municípios atendidos pela Agência Tocantinense de Saneamento – ATS, cujas descrições encontram-se neste documento e seus anexos.

#### 2. PRAZO

O contrato para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, terá sua duração pelo prazo de 12 (doze) meses e vigorará a partir da data de sua assinatura, cujo objeto tem a natureza de prestação de serviço continuada e, portanto, sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos, fica a critério exclusivo da ATS até o limite máximo estabelecido nos preceitos do artigo 57, inciso II, da Lei Federal nº 8666/93, com a nova redação dada pela Lei Federal nº 9648/98.

A eventual reprovação da prestação dos serviços em qualquer fase de sua execução, não implicará em alteração do prazo do contrato e nem eximirá a CONTRATADA da aplicação das multas e sanções contratuais, pela ATS.

#### 3. JUSTIFICATIVA

A Agência Tocantinense de Saneamento – ATS é uma autarquia criada com objetivo de universalizar o acesso ao saneamento, levando os serviços de fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário para os municípios com menores indicadores econômicos, garantindo assim melhoria nas condições de saúde e qualidade devida da população tocantinense.

Para operacionalização dos serviços diretamente pela Agência Tocantinense de Saneamento - ATS, alguns pontos ainda devem ser implementados, dentre eles estão:

- 🚩 **Demanda Funcional da Gerência comercial:** para uma primeira etapa de execução dos serviços da ATS nos 70 municípios de sua competência, é necessário estruturar a Gerência comercial com 100 funcionários conforme relação de pessoal:
  - Gerência Comercial:** 01 (um) auxiliar administrativo;
  - Coordenadoria de Arrecadação e Cobrança:** 02 (dois) analistas contábeis e 02 (dois) assistentes de cobrança;
  - Coordenadoria de Controle e Perdas:** 02 (dois) técnicos em saneamento e 01 (um) auxiliar administrativo;
  - **Coordenadoria do SAC:** 01 (um) auxiliar administrativo, 2 supervisores, 2 monitores e 12 atendente de telemarketing;
  - Coordenadoria de Cadastro e Faturamento:** 02 (dois) analistas contábeis e 02 (dois) auxiliares administrativos;
  - Técnicos de Atendimento Comercial Externo – TACE:** 70 (setenta) para desempenhar as atividades comerciais no campo (leitura, faturamento, impressão de contas, novas ligações, corte, religações, manutenções e atendimento personalizado dos serviços comerciais)

- 🚩 Solução em Tecnologia da Informação que permita a gestão das atividades de atendimento ao cliente, manutenção e atualização de cadastro, leitura e faturamento dos serviços, controle de arrecadação e cobrança dos serviços de saneamento com o armazenamento (hospedagem) de dados das unidades consumidores em Data Center a fim de atender o art. 73 da Resolução 029/ATR – a contratação destes serviços e sua implementação da solução de tecnologia de informação exige um período de 12 (doze) meses para sua conclusão;

Nesse contexto convém destacar que a aquisição de uma Solução de Tecnologia para Gerenciar as atividades de comercialização **impõe um período mínimo de 12 (doze) meses para implementação por exigir a execução de atividades de análise, programação, parametrização do sistema, com as adaptações necessárias à aderência do sistema ao macro processo comercial, configurando o ambiente operacional, implementando o layout do sistema com testes de conformidade modulo a**



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



**modulo de suas funcionalidades** promovendo ainda a **manutenção e treinamento** para os usuários do Sistema.

Levando em consideração que o processo licitatório para aquisição da Solução de Tecnologia de Informação exige um prazo mínimo de 6 meses, e que a parametrização, configuração e treinamento dos usuários demanda no mínimo 6 meses é imprescindível adotar medidas que garantam a operacionalização por no mínimo 12 (doze) meses, período este necessário para estruturação desta agência.

**Implementação da estrutura física e tecnológica necessária para garantir o atendimento nos escritórios:** para que haja um atendimento eficaz, é indispensável a estruturação dos municípios de atendimento mediante a celebração de contratos de locação, aquisição de mobiliário, contratos de energia, água, telefone, internet e etc, o que demanda um prazo mínimo de 6 (seis) meses para conclusão (Anexos I-K e I-M).

Impõe considerar que a contratação de profissionais, de solução de tecnologia de informação e a implementação da estrutura física necessária para o atendimento nos escritórios exige o período mínimo de 12 (doze) meses para conclusão de todas as etapas é imprescindível buscar alternativas que permitam a operacionalização neste ínterim, pois a ATS com o seu quadro funcional e sua estrutura física-operacional, não possui atualmente condições de assumir, de forma imediata, os direitos e obrigações vinculados às atividades da Gerência Comercial nos 70 (setenta) municípios concedentes localizados nesse Estado do Tocantins.

Diante desse contexto cremos que a melhor alternativa para garantir a assunção dos serviços sem perda da continuidade e qualidade dos serviços é formalizar o processo de contratação dos serviços mediante procedimento licitatório, precedido de Termo de Referência.

Esta Gerência Comercial, ciente de suas limitações de ordem operacional, entende ser imprescindível, enquanto não tenham estruturadas para operar diretamente os sistemas comerciais de sua responsabilidade, que tais serviços sejam prestados por terceiro.

Nesses termos, e conforme as premissas e precedentes acima citados, faz-se necessária à contratação de empresa especializada para prestar à ATS os serviços comerciais aos respectivos consumidores finais.

#### 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem executados pela CONTRATADA correspondem às atividades da comercialização, contemplando os serviços discriminados neste termo de referência, a serem executados quando solicitado pelos clientes, usuários dos serviços, por solicitação da ATS, ou quando constatado pela CONTRATADA situação em desacordo com os procedimentos comerciais da ATS.

Os serviços a serem executados são:

- Serviços Comerciais Diversos;
- Serviço de Atendimento ao Público na modalidade presencial;
- Serviço de Atendimento ao Público na modalidade via web;
- Serviço de Faturamento contemplando a leitura de Hidrômetro e Impressão Simultânea das faturas de água/esgoto/serviços;
- Serviço de Arrecadação e Cobrança;
- Serviço de Micromedição e Controle de Consumo;
- Serviço de Tele – Atendimento (Call Center) na modalidade via - 0800;

#### 5. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA E O SERVIÇO

A demanda dos serviços levará em consideração o fato de que a **ATS** atende uma população estimada em 285 mil habitantes distribuídos em 70 (setenta) municípios, conforme discriminado sinteticamente na tabela abaixo e no detalhado no Anexo I-A:

POPULAÇÃO	LIGAÇÕES ATIVAS POR ECONOMIA				LIGAÇÕES INATIVAS POR ECONOMIA				DOMICILIO ATENDIDO
	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PUBLICA	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PUBLICA	
285.936	61.611	2.513	50	1.715	8.144	678	75	356	75.142

FONTE: ATS – março 2018. Dados com relação de municípios descrita no Anexo I-A.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



Segundo informações do Sistema Comercial - ATS/2018, o número de domicílios atendidos é de 75.142 (setenta e cinco mil, cento e quarenta e dois), sendo que a expectativa de crescimento da população está estimada em torno de 22% sobre o valor atual, totalizando assim aproximadamente um número de 91.673 (noventa e um mil seiscentos e setenta e três) domicílios a serem atendidos.

Consta ainda no Anexo I-B a estimativa de serviços de comercialização e no Anexo I-C planilha contendo a projeção de crescimento em ligações para o período do contrato.

## 6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de operação dos sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário ocorrerão ao longo de todo Estado do Tocantins. Os municípios, bem como os respectivos sistemas, SAA – Sistema de Abastecimento de Água e SES – Sistema de Esgotamento Sanitário, sob a responsabilidade da Agência Tocantinense de Saneamento – ATS estão abaixo relacionados:

Abreulândia, Angico, Aragominas, Araguacema, Aurora do Tocantins, Bandeirante, Barra do Ouro, Bernardo Sayão, Brasilândia, Brejinho de Nazaré, Cariri, Carmolândia, Caseara, Centenário, Chapada da Natividade, Conceição, Couto Magalhães, Crixas, Divinópolis, Dois Irmãos, Dueré, Esperantina, Fátima, Goianorte, Ipueiras, Itapiratins, Itaporã, Juarina, Lagoa do Tocantins, Lajeado, Lizarda, Luzinópolis, Marianópolis, Maurilândia, Monte do Carmo, Monte Santo, Muricilandia, Nova Rosalândia, Novo Acordo, Novo Alegre, Novo Jardim, Palmeirante, Pau D'arco, Pequizeiro, Pindorama, Piraque, Pium, Porto Alegre, Praia Norte, Presidente Kennedy, Pugmil, Recursolândia, Riachinho, Rio da Conceição, Rio dos Bois, Sampaio, Sandolândia, Santa Maria, Santa Tereza, Santa Terezinha, São Bento, São Félix do Jalapão, São Salvador, São Valério, Silvanópolis, Sucupira, Taipas, Tocantinia, Tupirama e Tupiratins.

A presente relação de municípios engloba ainda os respectivos distritos e povoados que integram cada localidade. Os serviços poderão ser executados em outras localidades que não sejam previstas na relação acima, desde que passem a integrar a esfera de competência da ATS e haja negociação com a CONTRATADA, mantido o valor unitário por economia referendado no processo licitatório, de forma a garantir e economicidade da contratação.

## 7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS:

7.1. A CONTRATADA se compromete em executar as atividades comerciais que são geradas antes, durante e após a execução das leituras dos hidrômetros, que implicam nos resultados da comercialização e no bom relacionamento entre os clientes e a ATS, sendo:

- **Cadastramento/Recadastramento de Cliente/Tarifa Social e da Ligação** - Serviço consiste no cadastramento de um novo cliente e/ou recadastramento de clientes, incluindo tarifa social, usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, podendo a atividade ocorrer a qualquer momento por solicitação da ATS ou do cliente usuário dos serviços. Atividade poderá ocorrer no momento da realização da leitura e faturamento com emissão das faturas simultaneamente, quando constatada informações cadastrais em desacordo com os procedimentos comerciais da ATS.  
Atualização das contas em roteiros sequenciais de forma a permitir as atividades de leitura e entrega das faturas, adequando-as aos ciclos de leituras e vencimentos que são definidos por cronograma único para todas as localidades e elaborados pela ATS;  
Execução continuamente através das informações obtidas pelos técnicos quando da execução das leituras, censos para atualizar as informações dos usuários quanto à categoria de uso do imóvel, economias, quantidade de pessoas, característica de imóveis, estimativa de consumo, detecção de ramais clandestinos, de usuários factíveis, potenciais e inativos;  
Fidelizar atividade do cadastro comercial com as características dos imóveis dos consumidores.
- **Cadastramento/Recadastramento de cliente em massa** – Corresponde às atividades de cadastramento/recadastramento de clientes em massa, usuário de abastecimento de água, de um mesmo logradouro, mesma rota, bairro, grupo de faturamento ou de uma cidade.
- **Cadastramento/Recadastramento da ligação de esgoto** - Corresponde às atividades de cadastramento/recadastramento de clientes em massa, usuário dos serviços de esgotamento sanitário de um mesmo logradouro, mesma rota, bairro, grupo de faturamento ou de uma cidade.
- **Notificação de Ocorrências – irregularidade** - Este serviço consiste em comunicar o cliente de irregularidade nas instalações hidráulicas constatadas no imóvel cadastrado na rede da ATS, como by-pass, ligações clandestinas fora dos padrões da ATS, torneira antes do medidor (hidrômetro) e violação no medidor (hidrômetro invertido, extraviado, violado, danificado);



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



- **Notificação de violação de suspensão** - Este serviço consiste em comunicar o cliente da existência de irregularidade na ligação de água, pelo rompimento dos lacres de segurança e violação do lacre da suspensão do fornecimento, sem comunicação com a empresa mesmo com a tarifa quitada.
- **Declaração Anual de Quitação de débito** – Em conformidade com a Lei Federal Nº 12.007 de 29 de Julho de 2009, a ATS disponibiliza a declaração anual de quitação de débitos referente ao ano anterior. Esta declaração substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, os comprovantes de quitação dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.
- **Entrega do Informativo da qualidade da água** – Em cumprimento ao Decreto Presidencial 5.440/2005 que institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informações ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano. Informativo a ser disponibilizada pelo setor da qualidade.
- **Entrega comunicado para comparecimento do cliente no escritório** – instrumento utilizado para convocação do cliente para comparecimento no escritório de atendimento ao público da ATS para prestar esclarecimentos e receber informações acerca de irregularidades na ligação de água/esgoto;
- **Entrega comunicado data e local para conferência/verificação em hidrômetro** – instrumento utilizado para agendamento com o cliente do local, data e horário que serão realizados os serviços de verificação (aferição) ou conferência no hidrômetro, quando solicitado estes serviço pelo mesmo.
- **Entrega de Fatura – endereço alternativo** – Consiste em entregar no imóvel do cliente a fatura de água/esgoto/serviços de imóveis do mesmo proprietário em bairros diferente do endereço onde está localizada a residência fixa deste. Serviço disponível para o consumidor, executado exclusivamente por solicitação deste.
- **Entrega de aviso – endereço alternativo** – Consiste em entregar no imóvel do cliente o aviso de débito vencido da ligação de água de imóveis do mesmo proprietário, situado em bairros diferente do endereço onde está localizada a residência fixa deste. Serviço disponível para o consumidor, executado exclusivamente por solicitação deste.
- **Entrega de laudo da verificação em hidrômetro** – É disponibilizado para os clientes usuários dos serviços de abastecimento de água da ATS o laudo da verificação (aferição) realizada no hidrômetro quando solicitado por ele este tipo de serviço.
- **Entrega 2ª via da fatura** – A ATS disponibiliza para os clientes usuários dos produtos e serviços opções para solicitação de 2ª via da fatura de água/esgoto/serviços a qualquer momento. Serviço disponível direto na loja de atendimento ao público, site da ATS ou para entrega no endereço do usuário.
- **Coleta de leitura de hidrômetro** - Consiste no deslocamento de técnico até o imóvel do cliente para confirmação da leitura existente do hidrômetro, quando solicitado pelo cliente;
- **Coleta/confirmar número de hidrômetro** – É feito a confirmação da numeração do hidrômetro instalado na ligação de água do cliente, quando constatada duplicidade com numeração de outro equipamento cadastrado no banco de dados da ATS.
- **Entrega comunicado data conferência/verificação hidrômetro.** Depois de efetuada a conferência ou verificação do hidrômetro em laboratório é feito entrega em documento específico do resultado da inspeção realizada no medidor para o cliente solicitante dos serviços.
- **Notificação de cliente - alto consumo/baixo** - Este serviço consiste em na notificação do cliente quando constatado consumo elevado em relação aos padrões do imóvel que poder ser caracterizado por vazamentos, fornecimento a terceiros ou desperdício.
- **Identificação de fornecimento de água para terceiros** - Este serviço consiste em identificar e codificar irregularidade no abastecimento de água, através de fornecimento para terceiros.
- **Identificação de irregularidade – água** - Este serviço consiste em identificar e codificar alguma irregularidade, através de inserção de qualquer desvio do fluxo da água, no ramal, antes do padrão de ligação da **ATS**.
- **Vistoria domiciliar – água com geofone** - Este serviço consiste em verificar existência de perdas (vazamentos não visíveis) nas instalações domiciliares dos clientes, sendo tubulação muito profunda e/ou em locais de difícil percepção que exija a utilização do equipamento geofone para identificar o desvio da água.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)





## 7.2 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS

A relação de serviços a serem executados será fornecida pela demanda apresentada através do atendimento presencial, via call center ou virtual, devidamente registrada no Sistema de Gestão Comercial.

A CONTRATADA, através de seus colaboradores, executará os serviços internos, como, alimentar e dar baixa das "ordens de serviços" no Sistema Comercial.

A CONTRATADA deverá respeitar o prazo de execução de cada serviço, contendo a estimativa de serviços de comercialização/prazo de execução dos serviços e prazo de atendimento, parte integrante deste Termo.

As "ordens de serviço" serão impressas na sede da CONTRATADA e enviadas para as localidades, que após a execução dos serviços em campo, as mesmas deverão ser arquivadas, para posterior conferência da fiscalização da **ATS**, se for necessário.

A baixa no Sistema Comercial das "ordens de serviços" deverá ocorrer em até dez (10) dias após a execução dos mesmos. No caso de impedimento da realização dos serviços, a "ordem de serviço" expedida também será dada baixa no mesmo prazo acrescido das anotações dos motivos da não execução do mesmo.

Os serviços deverão ser executados de acordo com o disposto na ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), e especificações constantes deste Termo.

Os serviços serão executados em dias úteis e finais de semana ou conforme os roteiros estabelecidos pela **ATS**, respeitando a legislação de cada Município.

Os serviços não executados no prazo estabelecido deverão ser relacionados e comunicados a **ATS** dos motivos impeditivos de sua realização, no prazo de vinte e quatro (24) horas, depois de vencido o prazo de execução, podendo ser comunicado por meio físico ou eletrônico.

Se algum serviço não puder ser executado por culpa não imputada a CONTRATADA, como "endereço não encontrado", o colaborador deverá anotar na ordem de serviço, o motivo da não execução e comunicar imediatamente para que sejam analisadas pela **ATS**.

As novas ligações de ramais prediais serão executadas conforme Norma de Padronização da **ATS**.

Todos os materiais hidráulicos e ferramentas, necessários para a boa execução dos serviços tais como: tubulações, conexões, lacres, alicate, alavanca, pá, e hidrômetros serão fornecidos pela CONTRATADA (Anexo I-N). Os hidrômetros deverão estar de acordo com as Especificações Técnicas para Fornecimento de Hidrômetros constantes no Anexo I-D.

A **ATS** se reserva o direito de eventualmente, por amostragem, executar serviços de aferição dos hidrômetros fornecidos pela CONTRATADA.

## 7.3 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE PRESENCIAL

O Atendimento aos clientes na modalidade presencial deverá ocorrer de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pela **ATS** contemplando:

- Recepcionar bem o cliente;
- Gerar Ordem de Serviço sempre que necessário;
- Manter contato com a Gerência Comercial da ATS;
- Realizar atualização cadastral;
- Imprimir e formalizar solicitações (como ligação de água/ esgoto);
- Informar o cliente;
- Emitir faturas, quando escritório for informatizado, ou solicitar a Gerência Comercial da ATS;
- Registrar TODOS os atendimentos imediatos quando este não gerar Ordem de Serviço, até mesmo aqueles que porventura ocorrerem quando o sistema de Gerenciamento estiver, por algum motivo, inativo, sendo lançados posteriormente a sua volta;
- Encerrar atendimentos em aberto quando estes forem concluídos;
- Fornecer todos os formulários aprovados e padronizados pela ATS, impressos e em blocos confeccionados em gráficas a serem usados nos escritórios;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



**7.4 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE PRESENCIAL**

A CONTRATADA providenciará a estruturação física necessária para o atendimento às reclamações, solicitações e/ou informações a serem realizadas presencialmente para os clientes em cada um dos municípios de responsabilidade da Agência Tocantinense de Saneamento – **ATS**, conforme diretrizes fixadas pela agência.

Nas localidades em que a ATS possui prédio próprio, a CONTRATANTE poderá autorizar a CONTRATADA a utilizar as dependências dos prédios, caso em que esta deverá arcar com as despesas de execução de revestimento de fachada com tinta ou placa (Anexo I-J), energia, água, IPTU e telefone (Anexo I-M), limpeza e manutenção do prédio, licenças, alvarás e equipamento de proteção individual e coletiva e todos os materiais necessários para a manutenção e limpeza do prédio (Anexo I-N).

Nos locais onde a água e a energia consumida pelo escritório não for diferenciada da água e a energia consumida pelas unidades operacionais (Estações de Tratamento de Água – ETA, Elevações e outros) a CONTRATADA fica isenta dos custos da água e da energia para essas localidades.

Nos municípios que não existir sede própria da ATS a CONTRATADA deverá implantar escritório de atendimento (Anexo I-K), que permita acessibilidade aos usuários, contendo no mínimo 2 salas e um banheiro, assumindo todas as despesas de execução de revestimento de fachada com tinta ou placa, energia, água, IPTU, telefone, limpeza e manutenção do prédio, licenças, alvarás e equipamento de proteção individual e coletiva e todos os materiais necessários para a manutenção e limpeza do prédio.

As especificações para execução de revestimento de fachada com tinta ou placa encontram-se descrita no Anexo I-J, devendo ainda contemplar o horário de atendimento aos usuários.

A estrutura das instalações dos escritórios será informatizada pela CONTRATADA e deverá dispor de espaço e ambiente físico compatíveis com a demanda requerida, contendo no mínimo os seguintes equipamentos:

ATENDIMENTO INFORMATIZADO
Descrição
APARELHO TELEFONICO SIMPLES COM LINHA
ACCESS POINT PARA RECEPÇÃO E TRANSMISSÃO DE DADOS
MONITOR 19.5 TELA PLANA
COMPUTADOR I3 HD 500G, MEM 4GB
SWICHT 3COM - 24 PORTAS 10/100/1000
NOBREAK 1400 KVA
IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL
ARQUIVO ACO 05 GAVETAS
BEBEDOURO
CALCULADORA
CONDICIONADOR AR MOD. SPLIT 12000 BTUS
MESA AZUL EM MDF MED.: 1,40 X 0,60 X 0,90
MESA C/TAMPO EM MADEIRA E ESTRUTURA METALICA
MESA EM MELAMINA P/ IMPRESSORA
CADEIRA DIRETOR GIRATORIA C/BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
RACK ACRILICO DE 15 U C/ PORTA
LONGARINA 03 LUGARES BANCO DE ESPERA
PRATELEIRA EM AÇO MED 0,90X0,30X180



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



Os serviços de atendimento personalizado serão realizados nos postos de atendimento da CONTRATADA, em horário comercial, sendo das 08:00hs às 12:00hs às 14:00 às 18:00hs, de segunda à sexta.

A ATS está regionalizada por 06 (seis) cidades pólos: **Brasilândia, Chapada da Natividade, Crixás, Divinópolis, Monte do Carmo e Riachinho**, onde são responsáveis por um grupo de cidades circunvizinhas para melhor logística nos atendimentos, apoio, almoxarifado, distribuição e execução dos serviços. A CONTRATADA deverá dispor de espaço e ambiente físico compatíveis com a demanda requerida, contendo no mínimo os seguintes equipamentos:

CIDADES PÓLOS
Descrição
APARELHO TELEFONICO SIMPLES COM LINHA
ACCESS POINT PARA RECEPÇÃO E TRANSMISSÃO DE DADOS
MONITOR 19.5 TELA PLANA
MONITOR 19.5 TELA PLANA
COMPUTADOR I3 HD 500G, MEM 4GB
COMPUTADOR I3 HD 500G, MEM 4GB
SWICHT 3COM - 24 PORTAS 10/100/1000
NOBREAK 1400 KVA
NOBREAK 1400 KVA
IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL
22 - COLETOR DE DADOS DIGITAL
22 - IMPRESSORA PORTATIL
CARREGADOR MULT.BATERIAS WA3004 P/COLETOR
ARQUIVO AÇO 05 GAVETAS
BEBEDOURO
CALCULADORA
CONDICIONADOR AR MOD. SPLIT 12000 BTUS
MESA AZUL EM MDF MED.: 1,40 X 0,60 X 0,90
MESA C/TAMPO EM MADEIRA E ESTRUTURA METALICA
MESA C/TAMPO EM MADEIRA E ESTRUTURA METALICA
MESA EM MELAMINA P/ IMPRESSORA
CADEIRA DIRETOR GIRATORIA C/BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
CADEIRA SEC. GIRAT. ALMOF. TEC. C/BRAÇO
RACK ACRILICO DE 15 U C/ PORTA
LONGARINA 03 LUGARES BANCO DE ESPERA
PRATELEIRA EM AÇO MED 0,90X0,30X180
PRATELEIRA EM AÇO MED 0,90X0,30X180

Levando em consideração a necessidade da CONTRATADA, respeitar os prazos para execução dos serviços, a CONTRATADA poderá utilizar o técnico de atendimento comercial na execução dos serviços comerciais diversos no campo, durante o horário de expediente, porém é necessária que seja fixado em local visível informação que o atendente está executando serviços externos, bem como, horário previsto de retorno e celular para contato.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



A CONTRATADA fica responsável pelo treinamento das equipes de atendimento nos procedimentos comerciais que deverão ser elaborados e disponibilizados pela **ATS** para que o atendimento personalizado atenda a todos os requisitos junto às possíveis solicitações da população. Ter conhecimento ainda:

- Termos, símbolos e siglas (desde simples formulários para coleta de dados, classificações de tipos de imóveis, tipos de ligações, sistemas de gestão comercial, relatórios, dentre outros);
- Documentação necessária dos clientes para cadastramento;
- Utilização do software de gestão comercial;
- Orientações e Informações diversas como prazos de execução de serviço e/ ou cancelamento, ligações de água e/ ou esgotamento sanitário, número de contato com o SAC, tarifa social, débito automático, emissão de 2ª via com ou sem cobrança, valores de multas, dentre outros;
- Serviços que geram, ou não, Ordem de Serviço;
- Critérios para definição de economia no cadastro comercial do cliente;
- Negociações e acordos conforme as políticas da **ATS**;
- Tratamento de clientes especiais – grande consumidor

A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado em todos os municípios de concessão da ATS, e deverá manter a boa recepção ao cliente e promover todas as providências necessárias com o atendente com a Gerência Comercial da ATS para conclusão dos serviços com registro no sistema de gestão comercial, tais como:

- Condições (débito, corte, existência ou não de rede de distribuição de água, dentre outras) sobre a localização de onde a ligação esta sendo solicitada;
- Abrir Ordem de Serviço;
- Solicitar emissão de segunda via;

Para todo atendimento realizado nos escritórios de atendimento personalizado deverá ser registrado ordem de serviço com numero de R.A.ºs (Registro de Atendimento).

Tipos diversos de reclamações que não constarem em instruções de trabalhos estipulados entre a CONTRATADA e **ATS** deverão ser analisados pelos administradores do contrato para determinar as diretrizes de solução com apoio e aval das Gerências envolvidas.

## 7.5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE VIA WEB

Para garantir a automação, agilidade e segurança de todas as atividades pertinentes à comercialização, atendimento, e prestação de serviços ao cliente e assim impor maior celeridade na execução dos serviços e segurança, a CONTRATADA deve dispor de Soluções de Tecnologia da Informação que possibilite execução das atividades de forma planejada e Gerenciada pelas áreas responsáveis, com funções que permita aos clientes dispor de opções para solicitar serviços, sanar dúvidas e registrar reclamação via WEB.

### • Atendimento Virtual (WEB) - Definições

O atendimento ao consumidor via web se resume inicialmente nos serviços de **emissão de segunda via de fatura, consulta de débitos e "FALE CONOSCO"**, podendo ser incluídas novas ferramentas e funcionalidade com opções de serviços para comodidade dos clientes mediante acordo entre a **ATS** e a CONTRATADA.

Os principais serviços disponíveis pela ATS para os consumidores pelo "FALE CONOSCO" serão:

- Informações sobre abastecimento caminhão pipa;
- Informações sobre Análise de água;
- Informações sobre aviso de débito;
- Certidão de abastecimento de água do imóvel;
- Consulta débitos pagos;
- Fatura indisponível;
- Período de consumo e leitura;
- Congestionamento do 0800;
- Débito não baixado;
- Endereço alternativo;
- Gravação do atendimento no Call Center;
- Elogios;
- Obtenção de segunda via;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



## 7.6 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO MODALIDADE VIA WEB

Os contatos realizados pelo site da **ATS** através da ferramenta "FALE CONOSCO" serão registrados e filtrados pela Gerência Comercial da **ATS**, que encaminhará as mensagens de cunho comercial ou operacional para os administradores do contrato da Contratada.

Todo e qualquer contato deverá ser respondido. A contratada deverá encaminhar resposta para a **ATS** acerca das providências tomada de acordo a solicitação, reclamação ou informação solicitada no "FALE CONOSCO" no prazo de até cinco (05) dias úteis.

A CONTRATADA se obriga a enviar mensalmente ou disponibilizar via sistema informatizado de gestão de atendimento ao consumidor Relatório contendo o número de atendimentos realizados pelo "FALE CONOSCO", a natureza do atendimento (solicitação, reclamação ou informação) e as providências adotadas para cada caso.

## 7.7 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE FATURAMENTO CONTEMPLANDO A LEITURA DE HIDRÔMETRO E IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DAS FATURAS DE ÁGUA/ESGOTO/SERVIÇOS:

O processo de leitura deverá ser informatizado, contemplando a leitura, consistência e cálculo do consumo com geração do débito e impressão simultânea das faturas de água/esgoto/serviços. Exceto em casos que houver ocorrências em que a CONTRATADA não possa realizar pela Simultânea a ATS poderá após solicitação por escrito de a CONTRATADA autorizar ou não a leitura e faturamento manual.

O faturamento é constituído de diversas atividades que são executadas no escritório e em campo (residência do usuário).

### As atividades gerais de escritório no faturamento contemplam:

- Determinação e análise de rotas seu sequenciamento;
- Adequação de cadastros dos clientes;
- Inclusão de novos clientes;
- Geração das tarefas de faturamento no grupo;
- Carregamento e descarregamento dos PDA's;
- Manutenção, limpeza e conservação dos PDA's e impressoras portáteis;
- Carregamento das baterias dos equipamentos;
- Geração de pendências do faturamento não realizado;
- Controle e distribuição das bobinas (formulário das contas);
- Gestão sobre os relatórios das leituras e entrega das faturas.

### As atividades gerais de campo no faturamento são:

- **Leituras dos hidrômetros** - Consiste em digitar nos PDA's a leitura existente no hidrômetro no momento da execução desta;
- **Consistências das leituras e consumo** – O sistema faz a consistência da leitura atual digitada pelo técnico, com a leitura registrada no mês anterior, calculando o consumo do período;
- **Análise do consumo** – O técnico faz análise do consumo apurado no período, bem como as críticas apresentada no sistema para identificar eventuais anomalias tais como:
  - ✓ Consumo medido excessivamente alto em relação à média do cliente;
  - ✓ Consumo medido excessivamente baixo em relação à média do cliente;
  - ✓ Leitura atual igual à leitura anterior;
  - ✓ Leitura atual menor que leitura anterior;
  - ✓ Primeira leitura do hidrômetro;
  - ✓ Possível virada de hidrômetro;
  - ✓ Possui leitura anterior e não tem leitura atual;
  - ✓ Possui leitura atual e não tem leitura anterior;
  - ✓ Ligação de água cortada e possui consumo;
  - ✓ Ligação de água inativa e possui leitura;
  - ✓ Ligação de água com consumo e sem hidrômetro no cadastro.





- **Digitação das ocorrências de leitura** – O técnico faz a digitação das ocorrências encontrada na ligação, no cavalete, no hidrômetro ou no imóvel do cliente no momento da execução do faturamento, tais como:
  - ✓ Hidrômetro parado;
  - ✓ Impossibilidade de leitura portão trancado;
  - ✓ Hidrômetro embaçado;
  - ✓ Hidrômetro invertido;
  - ✓ Hidrômetro soterrado;
  - ✓ Ligação sem consumo e vistoriada;
  - ✓ Não utiliza água – lote vago;
  - ✓ Ligação de água suspensa;
  - ✓ Hidrômetro retirado;
  - ✓ Vazamento interno;
  - ✓ Imóvel em construção;
  - ✓ Dificuldade de leitura mato/entulho;
  - ✓ Imóvel desabitado;
  - ✓ Ligação de água suprimida;
  - ✓ Animal bravo – cão solto;
  - ✓ Hidrômetro desnivelado;
  - ✓ Suspeita de ligação direta;
  - ✓ Lacre de segurança violado;
  - ✓ Lacre de suspensão violado;
  - ✓ Duplicidade de cadastro;
  - ✓ Hidrômetro danificado;
  - ✓ Vazamento externo no ramal;
  - ✓ Virada de hidrômetro;
  - ✓ Vazamento no cavalete após o hidrômetro;
  - ✓ Vazamento no cavalete antes do hidrômetro;
  - ✓ Cavalete com vazamento e desnivelado;
  - ✓ Ligação suspeita de bay pass;
  - ✓ Ligação sem lacre dos dois lados;
  - ✓ Hidrômetro com vida útil vencida;
  - ✓ Ligação inativa e vistoriada;
  - ✓ Recadastramento de economias;
  - ✓ Calçada não recuperada;
  - ✓ Asfalto não recuperado;
  - ✓ Ligação inativa lote vago;
  - ✓ Ligação inativa imóvel desabitada;
  - ✓ Ligação inativa imóvel demolida;
  - ✓ Ligação inativa – fonte alternativa;
  - ✓ Ligação inativa – imóvel construção parada;
  - ✓ Ligação inativa – duplicidade de cadastro;
  - ✓ Vazamento no ramal externo – calçada;
  - ✓ Vazamento no ramal externo – asfalto;
  - ✓ Ligação sem lacre na entrada;
  - ✓ Ligação sem lacre na saída;
  - ✓ Vazamento no parafuso de lacração do hidrômetro;
  - ✓ Recadastramento com alteração de categoria;
  - ✓ Ligação ativa – Imóvel demolido;
  - ✓ Recadastramento tarifa social;
  - ✓ Recadastramento de pessoas;
  - ✓ Recadastramento de endereço;
  - ✓ Recadastramento de rota/sequencia;
  - ✓ Recadastramento sem alteração de categoria;
  - ✓ Desperdício de água;
  - ✓ Fornecimento de água a terceiros;
  - ✓ Investigação de baixo consumo;
  - ✓ Ligação de água recente;
  - ✓ Religação pós-supressão recente;
  - ✓ Impossibilidade de leitura mato/entulho.
  
- **Retenção de contas para análise e definição do faturamento no escritório** – Acontece quando não é possível concluir o faturamento com a emissão simultânea da fatura de água/esgoto/serviço no momento da execução da leitura no imóvel do cliente, tais como:
  - ✓ Cliente com vazamento nas instalações domiciliares não visíveis;





- ✓ Lançamento indevido de cobrança na fatura do cliente;
- **Notificação de Clientes** – Consiste em notificar o cliente no momento da execução da leitura por vazamento aparentes nas instalações domiciliares. A contratante deverá definir para a contratada o prazo estabelecido para o cliente eliminar os vazamentos antes da conclusão do faturamento.
- **Impressão e entrega das faturas** – Depois de feita as consistências da leitura e consumo, é feito as impressão das faturas de água/esgoto/serviços, para entrega aos clientes.
- **Impressão e entrega do aviso de débito** – imediatamente após a execução do faturamento com emissão da fatura de água/esgoto/serviços, é feito a emissão do aviso de débito vencido para os clientes com débito pendente de pagamento.
- **Impressão de segunda via de fatura** - Consiste na emissão de segunda via da fatura de água/esgoto/serviços, relativa à referência pendente de pagamento, serviço executado somente mediante solicitação dos clientes;
- **Registro de informações no prontuário do usuário** - Relato de todas as informações prestado aos clientes no momento das atividades do faturamento que ficam registradas na "FICHA DO CLIENTE";
- **Alteração Cadastral** – Consiste em atualização no cadastro do cliente das informações pertinentes a sequência de rotas, número de pessoas nos imóveis, atividade dos imóveis, economias, posição das ligações de água, numeração dos hidrômetros e posição das ligações de esgoto.
- **Registro de informações relativas a excesso de consumo** – Informações registradas no prontuário do cliente quando constatado, consumo excessivamente elevado em relação à média do cliente, e que o mesmo (cliente) informa para o técnico que o motivo do acréscimo no consumo foi por alterações na rotina do dia-a-dia no imóvel, recebimento de visita e etc.
- **Solicitar serviços** – Corresponde na solicitação com geração de ordem de serviços para manutenção, no momento da execução do faturamento com entrega simultânea das faturas de água/esgoto/serviços, tais como:
  - Desenterrar Hidrômetro;
  - Retirada de vazamento no cavalete;
  - Substituição de hidrômetro parado;
  - Substituição de hidrômetro embaçado;
  - Retirada de vazamento em ramal;
  - Retirada de vazamento em rede;
  - Vistoria domiciliar;
  - Vistoria domiciliar com geofone;
  - Suspender Cavalete;
  - Instalação de novo lacre em hidrômetro;
  - Inversão de hidrômetro;
  - Nivelamento de hidrômetro;
  - Remover cavalete para fora do muro;
  - Verificação de fornecimento de água a terceiros;
  - Vistoria de baixo consumo;
  - Vistoria de irregularidade água;
  - Vistoria de irregularidade esgoto;
  - Vistoria para fechamento de faturamento;
  - Cadastramento/Recadastramento de clientes;
  - Conferência de hidrômetro – suspeita danificado pelo cliente;
- **Leitura sem impressão** - Este serviço consiste nos casos em que a leitura de medidores apresenta inconsistência nas informações na apuração do consumo, cuja decisão do sistema implica em decisão posterior a análise a ser feita no escritório da CONTRATADA, de imóveis que se situem em locais operados pela ATS na área de abrangência do contrato.
- **Impressão de faturas no escritório** - Este serviço consiste na impressão de faturas no escritório da CONTRATADA dos casos em que, por algum motivo ocorreu pela impossibilidade de impressão da conta no imóvel do cliente, sendo necessária, impressão da fatura no escritório da CONTRATADA.

## 7.8 TECNOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LEITURA E FATURAMENTO SIMULTÂNEO



Praça dos Girassóis, Palmas – TO – CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



Para execução dos serviços de Leitura dos Hidrômetros contemplando a emissão simultânea das faturas de água/esgoto/serviços a CONTRATADA deverá dispor dos equipamentos portáteis conforme especificações técnicas descritas abaixo.

**7.8.1 Funcionalidades mínimas exigidas para impressora portátil nos serviços de leitura e faturamento:**

- Método de impressão : térmico
- Velocidade : 85 mm/s máximos
- Pontos disponíveis : 1280Dots
- Janela de impressão : 108.4 mm máximos
- Densidade : 300Dpi
- Passo de alimentação de papel : 0,085 mm
- Tipo de papel: bobina
- Tamanho do papel : 70 até 115 mm
- Diâmetro papel : 58mm
- Diâmetro interno : 8,12,25.4 mm
- Interface USB ver 1.1
- RS232C
- Bluetooth ver 1.2 SPP1
- Faixa de temperatura : -15 °C ate 50°C / 5°F ate 122°F
- Umidade relativa : 10% ate 85% sem condensação
- Tipos de caracteres; Katakana, extension JIS nível 1 e 2 , definição do usuário e fontes opcionais .
- Tipos de código de barra :
- UPC A/EEAN 8/13 , ITF , Code 39, CodABAR, code93, code 128, EAN128
- Tipos de Códigos de 2 dimensões : PDF 417 , QRCode , Maxi Code , Datamatrix
- Dimenções físicas : 168 x 155 x 87 mm
- Massa : 760 gr aproximadamente.

**7.8.2 Funcionalidades mínimas exigidas Personal digital assistant – PDA (Coletor digital de dados portátil) nos serviços de leitura e faturamento:**

**Processador e Memória**

- 520 MHz, 256 MB Flash e 128 MB RAM

**Sistema Operativo**

- Windows® CE 5.0
- Windows® Mobile® 6 Classic, Profissional

**Comunicação Sem Fio**

- 802.11a/b/g, 802.11b/g
- GSM/GPRS EDGE – Banda quádrupla – Voz e dados 850/900/1800/1900
- UMTS/HSDPA – Banda tripla – Voz e dados 850/1900/2100 MHz
- Bluetooth® integrado classe II, V 2.0 + EDR

**Módulos Opcionais de Código de Barras**

- Módulos de expansão de leitura de ID a laser: configurações de alcance normal, alcance longo e alcance automático
- Módulo de expansão do imager linear 1D
- Módulo de expansão do imager de área 2D
- Empunhadura tipo pistola parafusável opcional

**Módulos RFID Opcionais**

- Alta frequência: 13,56 MHz (inclui Mifare)
- Baixa frequência: 125 KHz, 134,2 KHz
- Frequência ultra alta: 868 MHz a 915 MHz

**Display**

- VGA com tela colorida sensível ao toque de 3,6 polegadas (91,4 mm) com resolução de 480 x 640
- Permite a leitura sob a luz solar com luz de fundo de LED de alta confiabilidade



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)





#### Teclados

- Ergonomia aprimorada para operação ambidestra com uma mão
- Teclas com revestimento rígido de alta durabilidade com iluminação de fundo
- Conjunto alfanumérico completo (modelo C)

#### Slots de Expansão

- Um slot de cartão de memória SD/MMC acessível pelo utilizador
- Interface USB na cobertura da extremidade
- Interface de expansão de 100 pinos: compatível com PCMCIA (tipo II), GSM/GPRS EDGE e outros módulos de expansão.
- Interface de cabo flexível com conector robusto: compatível com módulos de leitor de dados (serial) e imager (USB)
- Um slot de cartão CF tipo II

#### Conectores Externos

- Uma conexão com cabo RS232 plena e USB On-The-Go (móvel) (USB 1.1)
- Um conector de base Low-Insertion Force (LIF)
- Tomada de alimentação de CC

#### Alimentação Eléctrica

- Bateria de alta capacidade de 3000 mAh
- Bateria de super alta capacidade de 4000 mAh
- Bateria inteligente avançada com medidor de carga

#### Queda e Impacto

- Suporta múltiplas quedas de 1,6 m de altura ou 26 quedas (12 bordas, 6 cantos, 8 faces) de 1,5 m de altura em superfície de cimento quando ligado e configurado com acessórios como rádio WiFi, leitor / imager e empunhadura tipo pistola.

#### Características Ambientais

- Chuva/pó: IP65, IEC 60529
- Temperatura operacional: -20 °C a +50 °C
- 5%-95% de humidade relativa sem condensação
- Temperatura de armazenagem: -40 °C a +60 °C
- Descarga eletrostática: descarga no ar +/- 8kVcc , contactos de +/- 4kVcc

#### Tamanho e Peso

- 223 mm x 75/100 mm x 31/42 mm
- 455 g (sem bateria).

OBS.: As especificações mínimas dos equipamentos acima informados poderão ser substituídas por especificações de equipamentos modernos que superem estas.

A manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos (Coletor Digital de Dados Portátil e da Impressora Portátil) de propriedade da CONTRATADA será de sua inteira responsabilidade.

Os custos com comunicação e transmissão de dados serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Os suprimentos, dispositivos de memória em mídia removível tipo cartão ou similar, fitas de impressão, baterias e manutenção em todos os equipamentos são de responsabilidade da CONTRATADA.

O formulário (papel) a ser usado para impressão das faturas de água/esgoto/serviços, deve ser adquirido pela CONTRATADA, mediante aprovação da ATS. Os mesmos deverão obedecer aos requisitos exigidos pelos equipamentos de impressão conforme especificações técnicas da impressora de dados portátil, a saber:

- Papel termo-ficket 75 gramas por m2;
- Dimensão 11 cm x 22 cm e 7cm de canhoto;
- Acondicionado em Rolo;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



- Durabilidade da Impressão mínima de 05 (cinco) anos.

O formulário deverá ser confeccionado em formato de bobinas, as pré-impressões devem obedecer às especificações exigidas em arquivo a ser fornecido pela CONTRATADA com antecedência.

#### **7.9 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE FATURAMENTO CONTEMPLANDO A LEITURA DE HIDRÔMETRO COM IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DE FATURAS**

A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as normas contidas neste termo para a execução de cada serviço contratado. Obriga-se a executar as atividades do faturamento de acordo cronograma preestabelecido, elaborado pela contratante, único para todas as localidades, em qualquer imóvel que se situem em locais operados pela **ATS**, servidos pela rede de água ou de coletora de esgotos, referentes à região onde o serviço foi contratado.

A CONTRATADA deverá realizar a leitura e atendimento ao cliente de acordo com os arquivos contidos no banco de dados da **ATS**, referentes às tarefas definidas por rota. As leituras deverão ser extraídas diretamente dos medidores (hidrômetros) instalados nos imóveis atendidos pela **ATS**.

Para os casos que não for possível o técnico concluir o faturamento com emissão simultânea das faturas de água/esgoto/serviços, a conta do cliente deverá ficar como "pendente de faturamento" e a conclusão deverá ser feita no escritório. Neste caso, a impressão da fatura poderá acontecer em formulário específico, em papel, modelo A4, as impressões devem obedecer às especificações exigidas em arquivo a ser fornecido pela CONTRATANTE com antecedência.

Havendo sinistro nos equipamentos da CONTRATADA, e havendo a impossibilidade da substituição imediata dos equipamentos antes do faturamento, a CONTRATADA deverá providenciar a impressão dos boletins de leitura, efetuar as leituras em campo e, transcrever as leituras para o sistema comercial, para serem submetidas ao subprocesso de crítica e apuração de consumo, solucionar as inconsistências, providenciar a impressão e o posterior atendimento ao cliente dentro do prazo previsto no cronograma de faturamento pré-estabelecido e único para todas as unidades.

Nos imóveis com medição individualizada, além da leitura do medidor (hidrômetro) principal, deverão ser coletadas as leituras dos medidores (hidrômetros) individuais por apartamento ou casa. Após a última leitura será processado o faturamento com rateio de diferença entre o medidor principal e o somatório dos medidores individuais, seguido do faturamento automático, se for o caso, das faturas individualizadas.

A CONTRATADA, quando notificada pela **ATS**, deverá ter condições de, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, absorver aumentos no limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do total previsto no contrato.

#### **7.10 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ARRECADAÇÃO E COBRANÇA**

**As atividades de arrecadação deverão contemplar:**

- A recepção e o processamento dos dados de pagamento;
- Envio de arquivos aos agentes arrecadadores para recebimento via débito automático;
- Análise dos clientes com atraso de pagamento;
- Análise da arrecadação por períodos de faturamento;
- Negociação de débitos;
- Inclusão de valores para os clientes referentes aos serviços que a **ATS** executou;
- Controle de pagamentos;
- Controle de emissão, distribuição e baixa de ordem de serviço para suspensão;
- Emissão da relação dos avisos de débitos;
- Entrega do aviso de débito;
- Entrega do comunicado de suspensão ou supressão do fornecimento de água e
- Execução da suspensão.
- Execução da supressão.

A formalização de contratos e convênios com agente arrecadadores para possibilitar o cliente efetuar os pagamentos das faturas de água/esgoto/serviços, ficará a cargo da **ATS**.

A **ATS** dispõe de convênio com uma empresa que faz a captação dos arquivos junto ao Banco e transmite para **ATS/PARCEIROS OU CONTRATADOS**.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



As atividades de arrecadação a ser prestada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE deverá garantir a recepção de dados dos agentes arrecadadores Gerenciando a baixa automática dos pagamentos efetuados mediante tráfego de dados na modalidade "rajada", através de arquivos padrão FEBRABAM, que serão disponibilizados pela "VAN" no intervalo de 15 em 15 minutos. Deverão contemplar ainda:

- Envio de arquivos aos agentes arrecadadores para recebimento via débito automático;
- A recepção e o processamento dos dados de pagamento;
- Análise da arrecadação por períodos de faturamento;
- Controle de pagamentos;

#### 7.11 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ARRECAÇÃO:

A fatura de água a ser expedida pela CONTRATADA em um único formulário padronizado pela **ATS** com código de barras (padrão FEBRABAN) para fins de cobrança de fornecimento de água e esgoto, que serão distribuídos mensalmente aos seus destinatários, após o encerramento do faturamento de cada grupo, conforme orientações e especificações delimitadas pela **ATS**, respeitando a data de vencimento escolhida pelo usuário e as demais disposições legais pertinentes quanto a periodicidade do ciclo de faturamento, podendo ter as seguintes descrições:

- Fatura de água/ esgoto/serviços;
- Segunda via da conta de água;
- Fatura de água/esgoto/serviços órgãos públicos;
- Fatura de serviços.

Os serviços de recebimento dos pagamentos acontecerão de forma terceirizada através de agentes arrecadadores credenciados com a **ATS** contemplando o recebimento nas seguintes vias:

- Guichês de caixa;
- Terminais de auto-atendimento;
- Correspondentes bancários;
- Débito automático;
- Internet;
- home/office banking;
- Redes lotéricas.

Para os usuários que fizerem a opção de pagamento via débito automático a CONTRATADA deverá informar na fatura de água/esgoto/serviço o valor a ser debitada, mensagem "débito em conta corrente", a ser entregue com a devida antecedência com relação à data do vencimento. Não informar o código de barras.

No demonstrativo constará mensagem indicativa da forma de quitação, como por exemplo: "**considerar quitado, se efetuado o débito em conta corrente, mediante suficiente provisão de fundos e comprovação através de extrato bancário.**"

Para os usuários que fizerem a opção de pagamento via débito automático a CONTRATADA após o encerramento do faturamento de cada grupo deverá gerar arquivo no padrão FEBRABAN conforme orientações e especificações delimitadas pela **ATS**.

A contratada deverá remeter aos AGENTES ARRECADADORES, os registros de débitos para debitar nas contas correntes dos clientes que optaram pelo sistema, com a data de vencimento (data a ser efetuado o débito), com **05 (cinco) dias úteis** de antecedência da data do vencimento, podendo conter num mesmo arquivo vários vencimentos.

A CONTRATADA deverá dispor de Solução de Tecnologia de Informação com função específica que permita a Troca Eletrônica de Documentos (EDI), de forma a garantir a recepção de dados dos agentes arrecadadores Gerenciando a baixa automática dos pagamentos efetuados mediante tráfego de dados na modalidade "rajada", através de arquivos padrão FEBRABAM, que serão disponibilizados pela "VAN" no intervalo de 15 em 15 minutos.

A empresa CONTRATADA deverá dispor de Solução de Tecnologia de Informação com função específica que permita promover a análise dos clientes com atraso de pagamento e proceder e emissão dos avisos de débito, entrega do comunicado de suspensão do fornecimento, procedendo à emissão e distribuição das baixas de ordem de serviço para suspensão ou supressão do fornecimento de água.

Os serviços deverão ser executados de acordo com o disposto na ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), e especificações constantes deste Termo.





Caso a CONTRATADA comprove a religação abusiva, por parte do cliente, ocorrida durante o prazo de 30 (trinta) dias entre a ação da suspensão e supressão do ramal e sem a devida quitação do débito, a CONTRATADA poderá antecipar o serviço de supressão da ligação predial.

Os serviços serão executados em dias úteis conforme os roteiros estabelecidos pela **ATS**, respeitando a legislação de cada Município e os prazos delimitados para execução destes.

Após a emissão da ordem para suspensão e/ou supressão pela CONTRATADA, a mesma terá um prazo de até 10(dez) dias corridos para executar os serviços e dar baixa no Sistema Comercial, identificando a situação encontrada: faturas pagas, cortados e religados, cortados e suprimidos, não executados ou não localizados.

Antes da realização da visita ao imóvel para execução de cobrança através do aviso de suspensão, a CONTRATADA se obrigará a verificar no Sistema Comercial, se as faturas cobradas estão pagas ou negociadas. Caso positivo, o serviço não será executado e não haverá remuneração do mesmo pela **ATS**.

Se na ocasião da visita ao cliente apresentar comprovante de pagamento dos débitos, deverá ser devidamente anotado na ordem de serviço.

Os serviços de suspensão, religação e supressão deverão ser executados conforme descrito no bloco "Serviços Comerciais Diversos" descritos neste Termo.

Os serviços de religação e da nova ligação predial, em decorrência da supressão, deverão ser executados em até 24 (vinte e quatro) e 48 (quarenta e oito) horas, respectivamente, após a emissão das ordens de serviços.

No caso de supressão da ligação predial, em ligações que possuem medidores (hidrômetro), a CONTRATADA deverá anotar a numeração do equipamento e a leitura, comunicar formalmente ao cliente da retirada do equipamento e armazenar em local apropriado no almoxarifado da localidade.

A baixa no Sistema Comercial das ordens de serviços de suspensão de fornecimento deverá ocorrer no dia seguinte à execução dos mesmos. No caso de impedimento da realização dos serviços, a ordem de serviço expedida também será dada baixa no mesmo prazo acrescido das anotações dos motivos da não execução do mesmo.

Serão considerados como quitação do débito, os pagamentos à vista ou negociados, conforme Política de Negociação de Débito vigente na ocasião da negociação, entre o cliente e a **ATS**.

A **ATS** deverá fornecer à CONTRATADA a sua Política de Negociação de Débito na ocasião da assinatura do contrato, a qual ficará responsável pelo repasse das informações aos seus colaboradores.

A fiscalização da **ATS** poderá sugerir formalmente, necessidade de treinamento, reciclagem e/ou afastamento de qualquer colaborador da CONTRATADA cuja conduta seja prejudicial ao bom andamento dos serviços.

Se por ventura, acontecer afastamento de colaborador e for seguido de dispensa (por decisão da CONTRATADA) e der origem à ação na justiça, a **ATS** não terá, em nenhum caso, qualquer responsabilidade.

Se algum serviço não puder ser executado por culpa não imputada a CONTRATADA, o colaborador deverá anotar na ordem de serviço, o motivo da não execução e comunicar a **ATS** para que sejam analisadas pelo Escritório responsável pela gestão do contrato.

Caso ocorra uma decisão judicial, impedindo a realização do corte ou supressão do ramal predial, não caberá a CONTRATADA, qualquer tipo de indenização ou remuneração.

Todos os materiais hidráulicos e ferramentas, necessários para a boa execução dos serviços tais como: tubulações, conexões, lacres, chave de grife, alicate, alavanca, pá, obstrutores do fluxo de água e outros serão fornecidos pela CONTRATADA.

## 7.12 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE MICROMEDIÇÃO E CONTROLE DE CONSUMO

Na execução dos serviços de micromedição e controle de consumo a CONTRATADA deverá desempenhar:

- Pesquisa de irregularidades;
- Pesquisa sistemática com vistoria domiciliar nos clientes com consumo incompatível com o cadastro;
- Análise do parque de hidrômetros sub ou superdimensionados;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



- Análise controle e substituição dos hidrômetros embaçados e parados, com a finalidade de garantir medição real do volume consumido pelos clientes.

### 7.13 PROCEDIMENTOS E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MICROMEDIÇÃO E CONTROLE DE CONSUMO

A CONTRATADA deverá garantir sistema de Gerenciamento comercial que permite o acompanhamento em tempo real e emissão de relatórios evidenciando análise de consumo, avaliação de consumos anteriores, análise de cadastro e capacidade do hidrômetro.

A pesquisa de irregularidades poderá ocorrer por denúncias, solicitação de clientes e pelos funcionários da contratada. As Ordens de serviço deverão ser solicitadas para o registro e controle dos serviços de combate à irregularidade.

As ligações deverão ser hidrometradas e os hidrômetros serão fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações técnicas para fornecimento de Hidrômetro contida no Anexo I-D deste Termo.

As verificações de hidrômetros solicitados pelos clientes deverão ser executadas pela contratada, conforme procedimento exigido pela agência reguladora e obedecido às exigências da portaria 246 do INMETRO.

A **ATS** se reserva o direito de eventualmente, por amostragem, executar serviços de aferição dos hidrômetros fornecidos pela CONTRATADA.

As conferências em hidrômetros danificados deverão ser realizadas pela CONTRATADA e os procedimentos obedecerão aos requisitos estabelecidos em legislação determinada pela Agência Tocantinense de Regulação - **ATR**.

Os hidrômetros parados, embaçados e danificados serão substituídos à medida que forem codificados na execução da leitura e faturamento, sendo esta atividade rotineira no processo de comercialização não havendo necessidade de prévia autorização da **ATS** para execução.

Atualização do parque de hidrômetro com substituição por ano de fabricação será definido através de acompanhamento e prévia autorização da **ATS**.

Em caso de irregularidades a CONTRATADA deverá observar a política de controle de consumo da **ATS**.

A **ATS** deverá fornecer à CONTRATADA a sua Política de Controle de Consumo na ocasião da assinatura do contrato, a qual ficará responsável pelo repasse das informações aos seus colaboradores.

### 7.14 DESCRIÇÃO BÁSICA DA TECNOLOGIA EXIGIDA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS

#### 7.14.1 – Softwares de gestão das atividades:

Para suportar a execução, o controle e a gestão das atividades especificadas acima, na realização dos processos comerciais nos municípios atendidos pela Agência Tocantinense de Saneamento – **ATS** é necessário à CONTRATADA dispor ainda, de sistema informatizado que possibilite a gestão comercial que deverá ser feita por um conjunto de sistemas integrados que possibilitem à automação das atividades pertinentes a comercialização, atendimento ao público e prestação de serviços aos usuários. Estes sistemas denominados de Sistema de Gestão Comercial, Sistema integrado de faturamento e emissão de conta, sistema de indicadores do atendimento e sistema integrado de prestação de serviço e atendimento ao público.

Concebidos para atender a requisito relativo à facilidade de operação (através da interface gráfica), deve ter baixo consumo de recursos computacionais, integração, alta disponibilidade, escalabilidade, adaptabilidade (a novas regras e requisitos) e segurança.

Os softwares deverão ser desenvolvidos especialmente para o mercado de saneamento, tendo como principal objetivo encapsular a inteligência do negócio, visando aumentar a qualidade e produtividade dos processos, com recursos para operação e manutenção das atividades comerciais, tais como:

- Cadastro;
- Micromedição;
- Faturamento convencional e simultâneo;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



- Cobrança;
- Arrecadação;
- Atendimento;
- Indicadores do Atendimento ao Público;
- Prestação de Serviços e Atendimento ao Público;
- Gerencial;
- Relatórios.

A CONTRATADA deverá ainda fornecer ferramentas que permitam acompanhar além das funcionalidades acima definidas a geração de relatórios e gráficos contendo os Indicadores Econômicos incidentes na execução dos serviços, Administração, Controle de Falhas e demais Relatórios exigidos no aspecto Gerencial.

A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta de ERP de mercado que permita a gestão no âmbito contábil, financeiro, ativo, folha, estoque.

O sistema ERP deverá ser na plataforma web.

A CONTRATADA deverá garantir que o sistema de gestão comercial e ERP estejam protegidos por sistema antivírus.

A CONTRATADA deverá prover uma solução que permita a emissão de segunda via de conta via web.

#### 7.14.2 – **Hospedagem de dados em servidor via Data Center:**

A CONTRATADA deverá dispor de Data Center que garanta a hospedagem de dados e sistemas de gestão respeitadas as seguintes especificações:

- **Data Center:**
  - **Espaço físico:**

O Data Center com área útil mínima de 35 m<sup>2</sup> para alocação dos racks de servidores e racks de comunicação de dados.
  - **Acesso:**

O acesso ao Data Center deverá ser restrito e controlado através de um sistema de controle de acesso biométrico, e com porta corta-fogo.
  - **Climatização:**

O sistema de climatização deverá ser composto por ar-condicionados industriais em redundância.
  - **Energia:**

Os racks de servidores e de comunicação de dados deverão suportar no mínimo dois nobreaks em redundância que a serem alimentados por um gerador de energia com autonomia de 10 (dez) horas ininterruptas.
  - **Comunicação de dados:**

Para comunicação de dados deverá ser disponibilizado um link de dados SLDD de no mínimo 10MB. O SLA com a operadora para o atendimento deverá ser até 8 horas e disponibilidade mínima de 99,40%.
  - **Rack:**

Para alojamento dos servidores deverá ser disponibilizado pelo menos metade de um rack de 44U com duas PDU's de 24º. Para alojamento dos switches deverá ser disponibilizado 2U's de um rack de rede.
  - **Monitores de ambiente:**

O monitoramento de temperatura e umidade do Data Center deverá ser efetuado com registro de variações de temperatura e umidade, display informativo e alerta por discador que informe por telefone e e-mail quando níveis críticos de temperatura ou umidade são registrados.
- **Sistema de backup:**

A solução de backup deverá efetuar algumas rotinas de backup, gravando os dados em disco e fita LTO4 através de uma Tape Library. O Backup deverá ser feito das bases de dados dos sistemas e das aplicações.

  - **Periodicidade e disponibilidade do backup:**

As rotinas de backup deverão ser executadas diariamente com cópias em disco e em fita. Estes dados deverão estar disponíveis para restauração por 30 dias.





Deverá ocorrer mensalmente uma rotina de backup que armazene apenas os dados críticos dos bancos de dados em fita LTO4 e disponibilize para restauração por até 25 anos.

○ **Armazenamento do backup:**

Os backups diários em disco e fita deverão ser armazenados dentro do servidor de backup. O backup mensal deverá ser armazenado dentro de um cofre com proteção contra chamas, impacto e alagamento. O cofre deverá ficar armazenado fora do ambiente do Data Center em local restrito.

○ **Restauração do backup:**

Deverá permitir a restauração dos backups do estado do sistema e dos bancos de dados, caso seja necessário.

• **Banco de dados:**

O Banco de Dados deverá ser relacional, que garanta alta disponibilidade (24x7), suporte técnico e atualizações corretivas e evolutivas.

**7.14.3 – Garantia no fornecimento de suporte, consultoria e link de dados:**

A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico, consultoria em infraestrutura e segurança da informação e consultoria em projeto e análise de sistemas, bem como o fornecimento e manutenção do link de dados para comunicação entre a sede da ATS com o Data Center da própria CONTRATADA, a fim de garantir o pleno funcionamento dos sistemas.

**I - Suporte técnico – Infraestrutura regular\* em horário comercial (8 x 5) no limite das tecnologias disponibilizadas pela contratada.**

\* Suporte Técnico regular referem-se à todo e qualquer atendimento realizado, incluindo as visitas, dentro do horário comercial, compreendendo-se das 08:30 às 18:00 horas de Segunda a Sexta-feira.

**II – Suporte técnico – Sistemas regular\* em horário comercial (8 x 5) nos sistemas especificados abaixo:**

- Sistema Comercial;
- Sistema ERP;

**III - Fornecimento e manutenção do link de comunicação de dados SLDD 10MB;**

A CONTRATADA deverá ainda:

- a) oferecer cobertura para atendimento eletrônico (e-mail e acesso remoto) e, caso seja necessário e definido pela CONTRATANTE, on-site;
- b) disponibilizar mensalmente 10 horas (mensal) para atendimento;
- c) prestar monitoramento automatizado de disponibilidade e capacidade dos servidores cobertos, de forma contínua e integral, visando garantir o bom funcionamento dos mesmos;
- d) prestar Suporte técnico emergencial (fora do horário de expediente) nas plataformas suportadas;
- e) auxiliar a equipe de TI da ATS com as melhores práticas na gestão de TI e Segurança da Informação;
- f) manter o Nível de serviço padrão de 8 horas para atendimento a incidentes críticos (serviço indisponível) e 1 h para atendimentos normais.
- g) Gravar o banco de dados e disponibilizar para a ATS mensalmente junto com a medição dos serviços.

Os dados cadastrais dos clientes serão disponibilizados a CONTRATADA em formato TXT, a fim de que promova a migração dos dados, testes de configuração e disponibilização para as estações de trabalho da ATS no prazo de 30 (trinta) dias da Ordem de Início do Serviço.

**7.15 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE – ATENDIMENTO (CALL CENTER) NA MODALIDADE VIA – 0800**

Os serviços de tele-atendimento a serem executados pela CONTRATADA compreendem o processo RECEPTIVO – sistema que possibilite ao cliente, a obtenção de informações, solicitações e/ou solução de serviços pertinentes à ATS, por meio do serviço SAC através do telefone 0800 6464 195, de propriedade da ATS bastando que a empresa vencedora do certame solicite a cessão do mesmo.

**7.15.1 – Do objeto:**



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



O objeto constitui a prestação de serviços tele-atendimento via CALL CENTER - 0800, na modalidade receptiva com o mínimo de **duas (02) P.A. – Posição de Atendimento. O número de posições de atendimento poderá ser expandido de acordo com a demanda** o que será objeto aditivo de contrato, com estrutura e tecnologia própria, abrangendo todos os municípios sob a responsabilidade da Agência Tocantinense de Saneamento - **ATS**, reguladas pelas determinações do Decreto Lei n° 6.523, de 31 de julho de 2008 e resoluções do órgão regulador dos serviços.

#### 7.15.2 Do Detalhamento Dos Serviços:

- Atendimento telefônico do serviço SAC, para prestação de informações e/ou solicitações de serviços pertinentes a área comercial e operacional, e/ou outras relativas à ATS.
- Consulta direta aos sistemas informatizados de gestão da comercialização nos aplicativos de cadastro, micromedição, leitura, faturamento, cobrança, arrecadação, execução de serviços e outros pertinentes a área de atendimento;
- Registro de todos os atendimentos efetuados, informações, solicitações, reclamações formuladas por cliente, de acordo com as normas e procedimentos da ATS;
- Organização dos dados cadastrais;
- Registro das ligações recebidas e efetuadas do receptivo e web;
- O sistema não deve permitir que a PA' seja bloqueada além das paralisações previstas na legislação pertinente e de acordo com o plano de ocupação das PA's.
- No momento em que houver uma ligação por parte do cliente e todas as linhas estiverem ocupadas, o sistema deve informar ao cliente que em alguns instantes será atendido.

#### 7.15.3 – Demanda de serviços contratada:

A Contratada deverá possuir estrutura própria de Central de Tele-atendimento completa composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática, e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliárias adequados, que permita atender a demanda estimada em uma média de 3.620 (três mil seiscentos e vinte) chamadas mensais, Anexo I-L oriundas dos 70 municípios de atribuição da **ATS**.

### 7.16 **DESCRIÇÃO BÁSICA DA TECNOLOGIA DE TELEFONIA EXIGIDA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE-ATENDIMENTO (CALL CENTER) VIA 0800**

Este item abrange todos os recursos tecnológicos da central de atendimento, de informática e Telecom, necessários ao atendimento da ATS.

Neles, todas as tecnologias aplicadas devem ser de última geração.

Os relatórios de gestão bem como a monitoria de todas as atividades deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a sua consulta on-line pela ATS via web.

A CONTRATADA será responsável pelo armazenamento de todas as informações e dados descritos abaixo sem nenhum custo adicional à ATS por um período no mínimo igual ao período de duração do contrato.

#### 7.16.1 Central de atendimento (DAC):

Sistema de Gerenciamento de multi-canais com tarifador, responsável pela distribuição automática de chamadas aos pontos de atendimentos definidos, este deve conter controle de gestão on line, capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.

Deve estar integrado ao DAC o sistema de Gerenciamento de chamadas do mesmo fabricante e Gerenciar todas as posições receptivas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da central.

A Contratada deverá disponibilizar a Central de Atendimento e os demais equipamentos necessários à execução dos serviços descritos no objeto desse Termo de Referência, que permita:



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)





- Gravação das chamadas e arquivamento por um período de até noventa (90) dias, disponível para a **ATS** quando solicitado neste período;
- Fila de espera cronológica, com mensagem e fundo sonoro, para os clientes que não puderem ser atendidos de imediato;
- Disponibilização de equipe para atendimento 24h/dia durante os sete dias da semana, inclusive feriados;
- Disponibilização de relatórios e documentos referentes aos atendimentos realizados por meio físico ou eletrônico. Em caso de entrega por meio físico deverá ocorrer na sede da ATS durante o horário de expediente 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.

A CONTRATADA deverá realizar manutenções periódicas na central para garantir, segurança, comodidade, transparências nas atividades desenvolvidas.

#### **7.16.2 CTI (Computer Telephone Integration):**

Sistema de integração de tecnologias de telefonia com informática, este sistema deverá possibilitar a integração com demais sistemas de Gerenciamento da central de atendimento, (DAC) Distribuidor Automático de Chamadas, Gravador de Chamadas e Tarifador. Este sistema deve possibilitar a integração sem custos adicionais à ATS a todos os sistemas comerciais e técnicos a serem disponibilizados por esta.

#### **7.16.3 Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade:**

O Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade é a solução responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos da central, com o objetivo de garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, incluindo as seguintes características:

- Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da central;
- Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria de qualidade, salas de fira dúvidas e serviço de mensagens;
- Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
- Realizar o Gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
- Propiciar uma interface simples e objetiva entre os analistas e os supervisores de atendimento, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:
  - Solicitações de trocas e ausências;
  - Alterações de horário;
  - Agendamento de férias; e,
  - Apontamento de produtividade.
- Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos;
- Possuir e apresentar pela CONTRATADA declaração do fabricante do sistema/ferramenta a ser disponibilizada para os serviços ora licitada, referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante, com firma reconhecida, onde o mesmo garantirá à CONTRATADA suporte técnico e manutenção permanente do sistema para os serviços objeto deste Termo;
- Deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos agentes. A comprovação será feita com a apresentação de declaração do fabricante do respectivo sistema/ferramenta referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante e ser apresentada pela licitante na proposta comercial;
- Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final mantendo histórico de avaliações anteriores; e,
- Permitir que os Supervisores e Gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas.

#### **7.16.4 Gravador de Chamadas:**

Sistema de gravação e armazenamento eletrônico de chamadas, este sistema deverá possibilitar a integração com demais sistemas de Gerenciamento da central de atendimento, (DAC) Distribuidor Automático de Chamadas, CTI (Computer Telephone Integration), e Tarifador. Este sistema deverá armazenar por um período de três





anos 100% das ligações da central de atendimento da ATS e deverá apresentar possibilidade de localização das ligações por: (atendente, horário, data, número de telefone, número de cliente, etc.).

#### **7.16.5 Tarifador de Chamadas:**

Sistema responsável pelo registro das chamadas recebidas pelo DAC, devendo disponibilizar relatórios contendo: quantidade de ligações, duração e seus respectivos custos, bem como o número do telefone, sendo possível sua consulta específica (cliente, cidade, região, etc.) ou em conjunto.

A Diretoria de Atendimento ao Consumidor da ATS deverá ter acesso a todos os registros e detalhamentos das chamadas para gestão do contrato com a operadora de telefonia e demais parâmetros de qualidade e disponibilidade dos serviços, através de meio de comunicação a ser implantado pela operadora de telefonia.

Este sistema deverá possibilitar a integração com demais sistemas de Gerenciamento da central de atendimento (DAC) Distribuidor Automático de Chamadas, CTI (Computer Telephone Integration) e gravador.

### **7.17 DAS INSTALAÇÕES, ESPAÇO FÍSICO E EQUIPAMENTOS EMPREGADOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE-ATENDIMENTO (CALL CENTER) NA MODALIDADE VIA – 0800**

#### **7.17.1 Instalações:**

Para a realização dos serviços, a CONTRATADA deverá manter às suas expensas, uma infraestrutura física preparada, considerando todas as exigências de ergonomia, acústica, climatização e espaço físico, previstos na Normativa NR – 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, previamente aprovado pela ATS.

O imóvel deve possuir infra-estrutura moderna e capaz de atender ao objetivo da instalação de um Call Center para facilitar a passagem de cabeamentos e manutenções, disponibilidade para montagem de posições de atendimento e demais áreas e departamentos de gestão, todas de forma padronizada dentro de seu próprio ambiente (cores, móveis, formato de PA's e equipamentos).

A CONTRATADA executará os serviços por meio de um LINK E1.

#### **7.17.2 Localização:**

Os serviços de tele-atendimento (Call Center) na modalidade 0800 deverão ser prestados **em escritório localizado na cidade de Palmas – TO**, em local de fácil acesso, com movimentação, inclusive nos finais de semana, evitando transtornos para os funcionários que concluem seus serviços no período noturno, abrangendo todos os municípios de competência da **ATS**, descritos no **ANEXO I-A** e outros que venham a ser inseridos na sua esfera de atuação.

A localização das instalações da Contratada na cidade de Palmas – TO, facilitará o acompanhamento e a gestão do Contrato, possibilitando que, mediante agendamento com a CONTRATADA, os técnicos da **ATS** responsáveis pelo serviço, lotados em Palmas - TO, realizem visitas às instalações da Contratada onde funcionarão as atividades do Call Center.

#### **7.17.3 Espaço físico**

Sala ampla (com mínimo de 50m<sup>2</sup>, 02 ambientes e 02 banheiros), espaço reservado para as supervisões (CONTRATADA E ATS), além de espaço exclusivo para descanso/refeições ou lanches dos operadores e supervisões, contendo disponibilidade adequada de sanitários para cada sexo e para deficientes físicos, deve conter salas de treinamento e área de descompressão além de manter uma estrutura de ar condicionado, o prédio ter boa aparência (paredes internas pintadas com cores claras, piso em perfeito estado etc).

Toda infra-estrutura predial descrita como necessária neste termo, deverá ser de especificação legal e deverá receber manutenção e atualizações determinadas pelas manutenções preventivas e pela legislação e ocorrerá às expensas e por responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo que à ATS não caberá responsabilidade sobre investimentos ou despesas.

#### **7.17.4 Equipamentos e mobiliário:**

Salas de atendimento amplas com móveis adequados para execução das funções, com maior conforto visual e postural.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



O projeto arquitetônico deve atender as necessidades básicas para a operação de atendimento telefônico, oferecendo soluções completas que valorizam e aperfeiçoam o espaço buscando sempre aliar o estético, conforto e evitar problemas com a legislação trabalhista vigente, protegendo os colaboradores contra os males da DORT e LER.

Para os pontos de atendimento exige-se a utilização de mesas e cadeiras ergonômicas com modelagem e regulagem vertical dos tampos, apoio para punhos, descanso para pés inclinável, conforme norma regulamentadora NR-17, este mobiliário deverá seguir um mesmo padrão de cores, tamanhos, estrutura, qualidade etc.

Para as funções de gestão, exige-se infra-estrutura para atividades individuais, mesa em melanina com gaveteiros volantes ou fixos, nos mesmos padrões de cores e qualidade utilizados no atendimento.

Para averiguar a qualificação técnica exigida para a prestação dos serviços será promovida visita técnica pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor da ATS, onde irá avaliar a observância das instalações, mobiliário e dos equipamentos mínimos exigidos.

Caberá também a contratada, manter reserva de equipamentos, como micros, headset e outros, ou substituí-los de imediato, mantendo-os sempre de última geração e de tecnologia de ponta, e garantindo também, a permanente presença de todas as atendentes em sua totalidade.

#### **7.17.5 Treinamentos de melhoria:**

A CONTRATADA deverá ter um cronograma de treinamento trimestral que deverá contemplar todos os operadores com pelo menos 20 (vinte) horas de treinamento, visando à maturidade da operação e a diminuição da curva de aprendizado.

A necessidade de treinamento deverá ser observada pelos monitores e supervisores identificando pontos e profissionais a serem melhores qualificados. Os novos procedimentos deverão ser repassados a todos os colaboradores envolvidos no objeto contratado.

No treinamento inicial os atendentes deverão ser submetidos a provas de avaliação cuja média não deve ser inferior a 07 (sete), sendo este certificado.

Os atendentes ainda deverão ser submetidos a provas de avaliação trimestral para verificação real da qualidade da operação, cabendo a ATS a auditoria a qualquer tempo dos treinamentos realizados. Os custos com treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

### **7.18 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE – ATENDIMENTO (CALL CENTER) NA MODALIDADE VIA – 0800**

#### **7.18.1 – Horário de atendimento:**

O serviço de tele-atendimento (Call Center) na modalidade via 0800 deverá funcionar ininterruptamente 24:00 horas por dia, todos os dias do ano, devendo este obedecer aos indicadores diários de desempenho definidos pela ATS.

#### **7.18.2 – Plano de ocupação de Posição de Atendimento – P.A**

A equipe de reserva para substituição em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, constituída de Atendentes, Supervisor e Assistente de Qualidade, será de responsabilidade da contratada. Esta equipe deverá estar capacitada e disponível para que todas as PAs contratadas sejam ocupadas 100% (cem por cento) do tempo de disponibilidade de atendimento, respeitando a carga horária máxima de 06:00 horas por operador.

A CONTRATADA deverá manter 01 (um) supervisor para cada turno de trabalho, com exceção da escala do final de semana.

#### **7.18.3 Relatórios Gerenciais**

A CONTRATADA deverá disponibilizar aos gestores definidos pela ATS, uma plataforma de consulta on-line da operação de atendimento a clientes ATS remotamente em local a ser definido pela ATS.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



A CONTRATADA deverá disponibilizar on-line a ATS os relatórios de acompanhamento constantes no Anexo de indicadores de controle da ATS, sejam eles de periodicidade diária, semanal, mensal ou anual.

A CONTRATADA deverá apresentar um fechamento mensal de todas as ocorrências realizadas no site de atendimento aos clientes ATS, considerando: Total de Chamadas, Total de Reclamações, Total de Serviços, Total de Informações, Monitorias Realizadas por Operador, Total de Horas de Treinamento por Operador, Pautas dos Treinamentos realizados, Cópia Resultados da Eficácia de Treinamentos Realizados, Total de Horas de Indisponibilidades Sistêmicas, relatórios de exames médicos (periódicos para a função de tele-atendente) entre outros sugeridos pela CONTRATADA.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da contratante:

1. Nomear o Fiscal de Contrato que atuará durante o período de vigência do contrato;
2. O Fiscal de Contrato é o ponto focal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA que, juntamente com o Fiscal do Contrato da contratada, será responsável pelo planejamento, coordenação, controle, e outras atividades correlatas do contrato, que fazem parte do objeto contratado;
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
4. Designar os funcionários responsáveis por cada serviço específico do setor;
5. Manter as políticas de comercialização, renegociação, atendimento ao consumidor e controle de consumo em conformidade com as diretrizes traçadas pela Gerência Comercial da ATS.
6. Fornecer as diretrizes acerca do trato e Segurança de informações decorrentes da execução dos serviços;
7. Inspeccionar as condições técnicas e operacionais da contratada, através de acompanhamento sistemático, relatórios Gerenciais, questionários de avaliação dos usuários dos serviços;
8. Permitir acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, nas localidades em que os escritórios de atendimento sejam em prédio próprio da ATS a fim de fazer cumprir o objeto licitado;
9. Fornecer informações sobre a distribuição geográfica do Órgão e suas regionais no Estado;
10. Se comunicar sempre por escrito com a CONTRATADA;
11. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave ou ainda que não seja de natureza grave mais comprometedora da qualidade dos serviços;
12. Atestar as notas fiscais/faturas correspondentes quando os serviços forem aceitos;
13. Realizar o repasse aos respectivos órgãos governamentais os valores objetos de retenção da nota fiscal.
14. Efetuar os pagamentos no prazo previsto em contrato;
15. Proceder aos cálculos de atualização financeira quando o pagamento for feito fora do prazo previsto em contrato;

## 9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA na execução dos serviços comerciais diversos:

1. Cumprir os prazos contratuais;
2. Iniciar a execução contratual na data determinada pelo Contratante e cumprir todos os prazos estabelecidos neste termo;
3. Zelar pela segurança de informações que obtiver em decorrência da execução dos serviços;
4. Apresentar, por escrito, o preposto para ser apreciado e aceito pela Contratante;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



5. Apresentar na reunião a ser marcada pelo Contratante com representantes da Contratada e da Contratante, da qual se lavrará ata específica, antes do início da execução contratual, a relação dos seus profissionais que executarão os serviços que atendam os requisitos profissionais;
6. Entregar **Termo de compromisso assinado pelo preposto** contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança da Instituição e de informações que venha a ter conhecimento em decorrência da execução do contrato;
7. Entregar em até 05 (cinco) dias úteis contados do início da execução dos serviços **Termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo** a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação;
8. Recrutar e contratar a mão de obra especializada, e sob sua total responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **ATS**.
9. Manter seus empregados convenientemente treinados e capacitados e em quantitativo suficiente para a realização dos serviços contratados, devidamente uniformizado, adequado para função, com crachá de identificação e equipamentos de proteção individual e coletiva de conformidade com o previsto na legislação;
10. Orientar e acompanhar seus empregados quanto ao nível de relacionamento e polidez com os Clientes, de modo a evitar queixas ou reclamações decorrentes do atendimento inadequados;
11. Executar processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro funcional dentro dos critérios de avaliação com os padrões apresentados neste termo ou à equivalência da Legislação que em data venha possa ser alterada.
12. Atender às determinações constantes da NR nº 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, ou outra legislação que venha a substituí-la;
13. Responder a todas as solicitações da ATS, devendo se reportar no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento da solicitação, para adoção das providências cabíveis;
14. Fornecer os relatórios de execução dos serviços diários, semanais e mensais, conforme necessidade da ATS;
15. Disponibilizar sistema de monitoramento on-line para conferência do andamento dos atendimentos pela ATS;
16. Promover reuniões periódicas com a sua equipe de profissionais, com a finalidade de analisar os problemas detectados na prestação dos serviços, reciclar o conhecimento da equipe e promover o seu desenvolvimento;
17. Participar de reuniões com a ATS, quantas julgadas necessárias, para avaliação dos serviços prestados, sendo representada por seu Preposto;
18. Reportar, imediatamente, à ATS quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades observados durante a prestação dos serviços contratados; corrigir ou substituir, às suas expensas, os vícios, defeitos e incorreções verificados quando da execução do objeto contratado;
19. Aceitar, a qualquer momento, a fiscalização, por parte da ATS da execução do objeto contratual, incluído aí o cumprimento dos níveis de serviços pactuados;
20. Fornecer e providenciar a manutenção da infra-estrutura, dos equipamentos e dos materiais necessários à execução do objeto contratual, sob sua responsabilidade, de acordo com a necessidade de serviço e dentro dos padrões exigidos por parte da ATS;
21. Manter nas instalações físicas da empresa a infra-estrutura física e tecnológica e a logística operacional necessária à realização do serviço, podendo a **ATS**, a qualquer tempo realizar vistoria para verificar o cumprimento do disposto no presente termo, apontando, se for o caso, irregularidades a serem corrigidas imediatamente;
22. Disponibilizar todo o hardware e software necessários à execução dos serviços contratados, que deverão se adequar às normas e políticas de segurança ATS e deverão possuir software antivírus atualizado de maneira permanente;
23. Promover todas as atualizações e adaptações que se fizerem necessárias em seus equipamentos e softwares, a fim de assegurar a qualidade na execução dos serviços;
24. Gravar e enviar mensalmente para a ATS junto com a medição, todo o backup do banco de dados do sistema comercial;
25. Manter durante a vigência do contrato as fitas das gravações telefônicas realizadas (0800) e os arquivos com o conteúdo do banco de dados, da base de conhecimento e das manifestações registradas no sistema;
26. Instruir a equipe designada na prestação dos serviços, objeto deste Termo, quanto ao cumprimento e obediência das Diretrizes e Normas de Política Corporativa de Segurança da Informação da ATS, necessárias para resguardar e assegurar que as informações sejam preservadas quanto à integridade, confidencialidade e disponibilidade, sob pena de responsabilizar-se pelo ressarcimento de quaisquer danos ou prejuízos causados à ATS, suas subsidiárias ou a terceiros, decorrentes de execução dos serviços contratados, bastando para tanto, comunicação por escrito;
27. Garantir que nos contratos celebrados entre a contratada e os prestadores de serviço que venham a ter acesso às informações decorrentes do Contrato conste cláusula de sigilo e de(s) penalidade(s) aplicável (eis) caso sejam divulgadas informações confidenciais da ATS, mesmo após o término do referido contrato;





28. Cumprir rigorosamente as normas trabalhistas, previdenciárias, fiscais e segurança do trabalho incidente sobre a mão-de-obra envolvida na execução contratual, ainda que não tenham sido mencionadas neste Termo de Referência;
29. Arcar com fornecimento e a administração dos recursos humanos e materiais necessários para a execução dos serviços;
30. Se comunicar sempre por escrito com a Contratante;
31. Indicar a equipe técnica com as qualificações mínimas contidas neste termo;
32. Cumprir o plano de metas estabelecidas pelo fiscal do contrato;
33. Apresentar na data prevista os relatórios e laudos conforme ordem de serviço;
34. Executar os serviços através de seus colaboradores e vinculada à mesma por contrato de trabalho;
35. Responsabilizar-se por perdas e danos eventualmente causado por seus colaboradores, a terceiros ou a ATS, na execução de todos os serviços constantes na planilha do contrato;
36. Fornecer aos seus colaboradores condições de proteção, segurança e higiene do trabalho, mediante a disponibilidade de meios, especificamente utensílios e equipamento de trabalho adequado e em bom estado de funcionamento e utilização, inclusive sinalização fosforescente adequada (cones, cavaletes, etc.), tudo, conforme as normas de segurança do trabalho vigente;
37. Responder por todas as despesas e obrigações relativas a salários e demais encargos trabalhista dos seus colaboradores e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vales-refeições, vales-transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;
38. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
39. Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado, admitido o contraditório e amplo defesa;
40. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas com qualidade e tecnologia adequadas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações;
41. Responder integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
42. Comunicar ao Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;
43. Informar à **ATS**, a relação de colaboradores que compõem suas equipes de trabalho, externo e interno, bem como as alterações que ocorrerem nas mesmas. A relação deverá constar de nome completo, endereço residencial completo, nº carteira de identidade e profissional com cópia da página do Contrato de Trabalho da CTPS;
44. Responder pelo deslocamento, em seus veículos, dos fiscais da CONTRATADA nos locais de trabalho;
45. Precaver-se durante a execução dos serviços para não danificar as estruturas, calçadas, muros ou jardins, etc. Após a conclusão dos serviços a CONTRATADA deverá remover todos os materiais e resíduos do local e deixá-los na mesma condição encontrada, recuperando tudo o que houver sido danificado;
46. Observar o fiel cumprimento das normas, utilizando de vestimenta adequada por parte de seus colaboradores, dos dispositivos e equipamento de segurança contra acidente de trabalho bem como a sinalização de vias públicas e calçadas;
47. Zelar para que todos os colaboradores da CONTRATADA apresentem-se ao trabalho, uniformizados, cada um portando documentos de identificação individual (crachá), fornecido pela CONTRATADA e sem ônus para a **ATS**;
48. Fornecer aos seus colaboradores capacitação específica técnica e comportamental, antes de iniciar suas atividades em campo. O conteúdo programático e os Colaboradores que participarão do treinamento do Sistema Comercial, bem como sua carga horária, serão definidos pela **ATS** e CONTRATADA, que assumirá todas as responsabilidades pela utilização do Sistema;
49. Permitir o acesso ao Sistema Comercial através de senha individual e intransferível, específicos para determinadas funcionalidades, após cadastramento do usuário (colaborador da ATS) no Sistema. Deverá ser encaminhada a CONTRATADA a relação dos funcionários e com determinação dos módulos a ter acesso, para fazer uso do sistema na gestão de cada processo;
50. Manter obrigatoriamente, direto e ininterrupto, contato com a **ATS**, trazendo ao seu conhecimento quaisquer dificuldades que surgirem a fim de serem eliminadas. Casos especiais serão analisados pela **ATS**;
51. Fornecer toda a mão de obra, equipamentos, transportes, materiais de consumo, acessórios, dispositivos de comunicação, uniforme (calça, camisa, bota e boné), crachá de identificação, enfim, todos aqueles necessários à realização bem sucedida dos serviços;
52. Comprovar através de Atestado de Capacitação Técnica de ter executado ou estar executando serviço de igual complexidade e dimensão referente aos serviços descritos neste Termo;
53. Garantir que todas as atividades sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade, segurança, higiene, medicina do trabalho e critérios ambientais;





54. Não divulgar, nem fornecer dados ou informações obtidas em razão da prestação dos serviços contratados, salvo mediante expressa autorização da ATS, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da ATS;
55. Manter equipes suficientes para atender aos quantitativos de serviços/processos mensais apresentados e previamente aprovados pela **ATS**;
56. Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado, admitido à contraditória e ampla defesa;
57. Manter escritório e telefone para contato durante o expediente normal para eventuais reclamações/solicitações da gerência responsável pela administração do contrato;
58. Manter os veículos usados no serviço em boas condições de conservação e uso, com no máximo 05 (cinco) anos de uso e ter afixado nas portas laterais adesivos em vinil imantado com os dizeres: "**NOME DA FIRMA, A SERVIÇO DA ATS**";
59. Fornecer mensalmente de acordo com a solicitação da Agência de Tocantinense de Saneamento, cópia da folha de pagamento e das guias de recolhimento dos encargos trabalhistas e fiscais específicas dos seus empregados em cumprimento ao que estabelece o art. 31 da Lei nº 8.212 de 24/07/1991, alterada pela Lei nº 9.032 de 28/04/1995;
60. Manter sistema de comunicação (telefonia celular, rádio comunicação, internet, etc.) que permita o contato em tempo real da contratada com os escritórios durante a execução dos serviços, sem ônus para **ATS**;
61. A cada prorrogação do prazo contratual, a Contratada deverá atualizar a vigência (quando se tratar de instrumento com data de vencimento) e o valor da garantia antes da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual. O não cumprimento dessa obrigação sujeitará a Contratada às penalidades por inexecução contratual prevista em contrato, neste termo de referência e na lei.
62. Facilitar a transição contratual, quando for o caso e encerramento do contrato.
63. A **CONTRATADA** deverá providenciar os seguintes documentos de identificação dos seus colaboradores que irão acessar o Sistema Comercial:
  - \_ Fotografia recente 3x4;
  - \_ Cópia da Carteira de Identidade;
  - \_ Cópia do CPF.

## 10. PREÇOS

A CONTRATADA ficará obrigada a prestar os serviços pelos preços unitários constantes de sua proposta nos quais, obrigatoriamente, deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos, além dos encargos de qualquer natureza, bem como outras despesas que se fizerem necessárias.

A proposta de preço a ser apresentada no curso do processo licitatório deverá atentar ao menor preço por item observando os critérios de aceitação da proposta de preço descrito no Anexo I-E.

## 11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a execução dos serviços comerciais diversos, para o exercício de 2018 está prevista na seguinte dotação orçamentária: **3897.17.512.1151.4115.0000** natureza de despesa: **3.3.90.39** e nos exercícios seguintes serão cobertos por recursos orçamentários apropriados, os quais serão oportunamente empenhados.

## 12. NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

### 12.1 – Nível de qualidade dos serviços de dos serviços comerciais diversos:

LEITURA				
Item	Descrição	Unidade	Indicadores	Metodologia
1º	Ciclo de faturamento	Nº	>27 < 33 dias	Resolução 029/2009 da ATR
2º	Hidrômetros lidos	%	> 97%	% hidrômetros lidos/ % ligações ativa com hidrômetros totais





3º	Entrega da fatura	Nº	- Antecedência mínima do vencimento de 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública;  - Antecedência mínima do vencimento de 05 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias das demais categorias;	Resolução 029/2009 da ATR
<b>FATURAMENTO</b>				
1º	Refaturamento por erro de leitura	%	≤0,30%	% Contas refaturada por erro de leitura / % ligações faturada totais
2º	Faturamento pelo estimado	%	≤0,20%	% de contas faturadas pelo estimado / % de contas faturadas totais
3º	Ligações não faturadas/ativa	%	≤2%	Numero Total de Ligações Ativa=Numero de Ligações Faturadas)*100/=Numero Total de Ligações Ativas
<b>COBRANÇA</b>				
1º	Clientes proativos	%	>60%	Quantidade de clientes proativos / quantidade de contas faturadas mês anterior
2º	Clientes reativos	%	≤40%	Quantidade de Aviso de débito emitido / quantidade de contas faturadas mês anterior
3º	Suspensão de fornecimento de água no mês	%	≤5%	Quantidade de clientes com fornecimento suspenso / quantidade de contas faturadas totais
<b>ARRECADAÇÃO</b>				
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodologia</b>
1º	Arrecadação mensal	%	>90%	Valor da Arrecadação total no mês / valor do Faturamento total do mês;
<b>ATENDIMENTO PERSONALIZADO</b>				
1º	Atendimento Mensal	%	>60%	Ligações ativas/Atendimento realizado
<b>ATENDIMENTO VIA WEB</b>				
1º	Atendimento Mensal	%	>98%	Ligações ativas/e-mail recebidos
<b>MICROMEDIÇÃO/ CONTROLE DE CONSUMO</b>				
1º	Micromedição	%	>70%	Volume total Micro medido (M³)Água/Volume Faturado(M³)-Água)*100
2º	Hidrometração	%	>95%	Nº de Ligações Ativas com Hidrômetros – Água=Numero Total de Ligações Ativas-Água)*100
<b>SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS</b>				
1º	Serviços executado no prazo	%	>90%	Total de serviço executado no prazo/total de serviços executado no período * 100







2º	Cadastros Inativos	%	≤15%	Total de ligações inativas / Total de ligações cadastradas *100
----	--------------------	---	------	---

Para cada 1% (um por cento) de desconformidade com as metas estabelecidas no quadro acima será aplicado **índice de redução de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total da fatura relativa ao mês de descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos**, no limite máximo de 30% (trinta por cento) do total da fatura.

**12.2 – Nível de qualidade dos serviços de Tele-atendimento (Call Center) via 0800:**

Os níveis dos serviços de Tele-atendimento (Call Center) prestados pela empresa contratada devem atender ao escalonamento disposto no quadro abaixo:

INDICADORES DE DESEMPENHO	DESCRIÇÃO	Meta do 30º dia ao 60º dia, após início operação Call Center	Meta do 61º dia ao 90º dia, após início operação Call Center	Meta a partir do 91º dia do início de operação do Call Center
Nível de Serviço	Razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais;	70%	80%	85%
Índice de Abandono - IAB	Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;	6%	5%	4%
Média de Tempo de Espera	Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.	45 s	40 s	30 s
Tempo Médio de Atendimento	Razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas;	210 s	180 s	150s
IAR - Índice de Atendimentos Registrados:	Coefficiente de atendimentos registrados em sistema em relação ao total de atendimentos.	80%	90%	100%

A empresa contratada deverá atingir níveis de serviços nas ligações receptivas conforme escalonamento definido neste subitem.

Caberá à empresa contratada dimensionar a infraestrutura física, pessoal, tecnológica, inclusive quantidade de canais de atendimento para garantir o volume de atendimento e os níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

Para apurar e mensurar os índices de níveis de serviços definidos no quadro acima será considerado como parâmetro o monitoramento das ligações, o acesso ao sistema de Gerenciamento e os relatórios Gerenciais.

Para cada 1% (um por cento) de desconformidade com as metas estabelecidas no quadro acima será aplicado **índice de redução de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total da fatura relativa ao mês de descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos**, no limite máximo de 30% (trinta por cento) do total da fatura.

Para apurar o IMAC serão desconsideradas as ligações mês, enviadas pela telefonia que ultrapassarem em 25% (vinte e cinco por cento) o total de chamadas dimensionadas para o mês, conforme item deste termo que trata do quantitativo da contratação.

Para pesquisa de satisfação com o atendimento – PAS, deverão ser apresentadas ao usuário 4 (quatro) faixas de avaliação: ótimo, bom, regular e ruim.

O atendimento deverá ser avaliado quanto ao conhecimento técnico e urbanidade do atendente, conforme script a ser fornecido posteriormente pela ATS.





Para mensurar a qualidade do atendimento, conforme item QA do quadro acima, a ATS poderá escolher aleatoriamente 100 (cem) ligações no mês. A definição do método de escolha das ligações poderá ser acompanhada pela empresa contratada. Na avaliação do QA cada ligação receberá pontuação total entre 0 e 100%. O percentual total para definir a qualidade das 100 ligações será a soma dos percentuais de cada ligação, dividido por 100 (cem).

Os atendimentos a que se refere o item acima serão avaliados, com pontuação máxima de 25% para cada um dos itens a seguir:

a) tratamento cortês e respeitoso ao contribuinte; b) registro integral dos dados do atendimento e orientação para participar da pesquisa de satisfação; c) resposta em conformidade com a base de consulta; e, d) ligação com tempo de duração adequado para prestar o serviço solicitado, sem pressionar o usuário para o encerramento da chamada ou estender o atendimento além do necessário.

Até o 3º (terceiro) dia útil do mês seguinte ao mês de referência a ATS informará a empresa contratada os índices apurados no QA. No caso de a empresa contratada discordar do percentual atribuído pela ATS, o atendimento objeto da falta de consenso será avaliado em conjunto até no máximo o 5º dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

Considerando o recebimento dos relatórios até o segundo dia útil do mês seguinte ao mês de referência, nos termos especificados neste termo, a ATS informará à empresa contratada, no prazo máximo, no 5º (quinto) dia útil do mês seguinte o valor a ser descontado da fatura, caso tenha sido apurado por meio da aplicação do índice de redução.

### 13. PENALIDADES APLICÁVEIS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE TERMO

No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no tocante a execução dos serviços descritos neste termo estará sujeita a empresa contratada às sanções previstas nas legislações específicas, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

1. **Advertência**, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da empresa contratada, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;
2. **Multa de:**
  - a) **0,2% (zero vírgula dois por cento)**, por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;
  - b) **0,4% (zero vírgula quatro por cento)**, por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;
  - c) **Multa indenizatória de 10% (dez por cento)** sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;
3. **Suspensão temporária de participação em licitação** e impedimento de contratar com a Administração;
4. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública.

A multa aplicada será descontada do pagamento eventualmente devido pela ATS, podendo, ainda, quando for o caso, cobrar judicialmente;

As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa contratada, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceitos pela ATS;

Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, a licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à contratada juntamente com a de multa.

#### 14. PAGAMENTO

O pagamento à CONTRATADA pelos serviços será de acordo com o serviço efetivamente executado, respeitando o valor de cada serviço em conformidade com a planilha orçamentária do Contrato.

Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da medição e da Nota Fiscal, que deverá estar devidamente atestada e visada pela unidade que fiscalizará e acompanhará a execução do contrato, desde que não ocorra fator impeditivo provocado pela Contratada.

#### 15. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, TIPO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Os serviços descritos neste Termo estão enquadrados em serviços comuns em razão da padronização existente no mercado, razão pela qual julgamos que a modalidade licitatória adequada é **PREGÃO ELETRÔNICO da Lei 10.520/2002**.

Para julgamento, será adotado o critério de **MENOR PREÇO POR ITEM**, observados os prazos para a prestação dos serviços, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e qualidade e demais condições definidas neste Termo.

##### 15.1. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROPOSTA:

a) Apresentação de **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a proponente executou ou executa serviços de gestão comercial englobando atividades de faturamento, atendimento ao consumidor via presencial e 0800, arrecadação, cobrança, leitura com impressão simultânea para empresas de Utilidade Pública (Gás, Energia, Saneamento ou Telefonia) para um quantitativo de 30 (trinta) municípios simultaneamente;

a.1) O atestado solicitado deverá estar em nome da empresa licitante que comprove a execução de serviços similares.

b) Demonstração técnica das funcionalidades dos sistemas de gestão exigidos, a ser realizada para o Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) da ATS, que poderá convidar usuários das áreas envolvidas para que ajudem na avaliação;

A demonstração técnica dos sistemas será realizada por convocação via ofício no prazo de 05 (cinco) dias após o certame, em computador disponibilizado pela ATS nas suas dependências em local com acesso à internet através da execução das funções estabelecidas, em tempo real em ambiente web, utilizando qualquer base de dados hipotética, mas na qual seja possível a verificação clara das funções.

Concluída a demonstração técnica para verificação da conformidade com este Termo será emitido parecer da Gerência de Tecnologia da Informação (DTI).

A constatação do não atendimento a qualquer um dos requisitos constantes deste termo ensejará a desclassificação do proponente, passando-se a avaliar o próximo classificado.

##### 15.1.1. DA LEGALIDADE DO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA.

A Administração poderá diligenciar a busca da comprovação da legalidade do atestado apresentado no Pregão, tais como: Nota Fiscal emitida em razão do pagamento pela execução dos serviços que constam do Atestado de Capacidade Técnica; Nota de Empenho; Ordem de Compra ou outro documento equivalente, podendo aplicar a **pena prevista no art. 7º da Lei 10.520 em casos de apresentação de Atestados de Capacidade Técnica falsos**.

##### 15.2. Pessoas jurídicas e empresários impedidos de participarem da licitação.

a. Sociedade ou Empresário cujo estatuto ou contrato social da empresa não inclua o objeto da Licitação;





- b. Sociedade ou Empresário impedido de contratar com a Administração Pública do Estado do Tocantins durante o prazo da sanção aplicada;
- c. Sociedade ou Empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- d. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- e. Sociedade ou Empresário que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;
- f. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico assim entendido aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem ambientes, recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
- g. Cooperativa de mão-de-obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e da União.

#### 16. EQUIPE MÍNIMA EXIGIDA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E PERFIS DOS PROFISSIONAIS

Fundamento legal: Acórdão 1390/2010 – TCU – Plenário;  
Acórdãos n.ºs 1.284/2003, 2.088/2004, 2.656/2007 e 2.215/2008 - Plenário.

Por ocasião da assinatura do contrato a CONTRATADA, como condição para a assinatura do contrato, deverá comprovar que possui os seguintes profissionais com formação e experiência mínima, de acordo com cada especialidade descrita abaixo:

Nº	QUTDE	PERFIL PROFISSIONAL
1	01	<b>Gerente de Comercialização Geral</b>
2	22	<b>Técnico em Faturamento/Arrecadação</b>
3	01	<b>Monitor – Tele-Atendimento</b>
4	05	<b>Atendente – Tele-Atendimento</b>
5	01	<b>Gerente de Tecnologia da Informação – TI</b>
6	01	<b>Analista/Administrador de Rede e Segurança</b>
7	01	<b>Analista/Administrador de Banco de Dados</b>
8	01	<b>Desenvolvedor/Programador</b>

Total mínimo de profissionais exigidos para execução: 33

#### 1. Gerente de Comercialização Geral – 1 un

**1.1 Nível de Formação exigida:** Com formação de nível superior em qualquer área;

**1.2 Experiência** que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de equipes de Comercialização com atendimento do Faturamento, Cobrança ou Arrecadação, bem como Gerenciamento/acompanhamento de Tele-Atendimento. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida.

#### 3. Técnico em Faturamento/Arrecadação – 22 un - ATS



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



**3.1 Nível de Formação exigida:** Ensino Médio completo e Carteira de Habilitação Mínima "AB";

**3.2** Experiência que comprove ter desempenhado atividades de leitura de equipamentos de medição (hidrômetros ou relógio de medição de energia elétrica), crítica, faturamento, emissão da conta, emissão de avisos e reavisos e conhecimento em digitação;

#### **4. Monitor – Tele-Atendimento – 1un**

**4.1 Nível de Formação exigida:** Ensino Médio completo;

**4.2** Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento/acompanhamento de Tele-Atendimento;

#### **5. Atendente – Tele-Atendimento – 5un**

**5.1 Nível de Formação exigida:** Ensino Médio completo;

**5.2** Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento/acompanhamento de Tele-Atendimento;

#### **6. Gerente de Tecnologia da Informação – TI – 1un**

**6.1 Nível de Formação exigida:** Bacharel em Análise de Sistemas ou Tecnólogo em Processamento de Dados;

**6.2** Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de equipes de TI com pelo menos três profissionais com formação em Análise de Sistemas ou Tecnologia em Processamento de Dados. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida.

#### **7. Analista/Administrador de Rede e Segurança – 1un**

**7.1 Nível de Formação exigida:** Bacharel em Ciências da Computação ou Sistemas de Rede de Computador;

**7.2** Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de Rede e Segurança em Tecnologia da Informação. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida

#### **8. Analista/Administrador de Banco de Dados – 1un**

**8.1 Nível de Formação exigida:** Bacharel em Análise de Sistemas ou Tecnólogo em Processamento de Dados;

**8.2** Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de Banco de dados. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida

#### **9. Desenvolvedor/Programador – 1un**

**9.1 Nível de Formação exigida:** Bacharel em Análise de Sistemas ou Tecnólogo em Processamento de Dados;

**9.2** Experiência que comprove ter desempenhado atividades em programação. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida.





## 17. PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA

Visando garantir a inserção da contratada após a assinatura do Contrato serão adotadas as seguintes providências:

- a) Será repassada a contratada as informações necessárias à execução dos serviços;
- b) Será disponibilizada as condições adequadas à contratada para a execução dos serviços.
- c) Antes do início da execução dos serviços, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a Contratante, através do Fiscal do Contrato, convocará a Contratada para uma reunião onde serão feitos acordos finais para iniciar a execução do contrato, onde será entregue à Contratada os seguintes documentos:
  1. Modelo de Ordem execução;
  2. Modelo de Ordem de Serviço;
  3. Termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança da Instituição e de informações que venha a ter conhecimento em decorrência da execução do contrato a ser assinado pelo preposto da futura contratada;
  4. Termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo das normas de segurança patrimonial vigentes na Administração a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação. A Contratada deverá entregar à Administração Contratante a referida declaração devidamente assinada por seus empregados até 05 dias úteis contados do início da execução dos serviços;
  5. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de Gerenciamento do contrato; Esclarecimentos acerca do comportamento dos empregados da contratada nas dependências da Administração;
  6. Esclarecimento acerca do encaminhamento formal de Ordens de Execução e Ordem de Serviço ao Preposto da Contratada, que conterão no mínimo: Detalhadamente de como deve ser feito um determinado serviço, inserido na função desempenhada pelo empregado, e quais os cuidados previstos para a função, os riscos que são gerados, os EPI's utilizados e o que deve ser feito para monitorá-lo e fiscalizá-lo; Definição e a especificação dos serviços a serem realizados; Volume de serviços a serem realizados; O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e Identificação dos responsáveis pela solicitação;
- d) Presenças na reunião inicial: **Na reunião deverão estar presentes os seguintes profissionais:**
  - 1) **Representante legal da contratada** – poderá ser Sócio ou pessoa com procuração particular com firma reconhecida ou pública, específica para representar a licitante na reunião;
  - 2) **Fiscal do Contrato:** servidor representante da Gerência Comercial indicado pela autoridade competente para fiscalizar tecnicamente o contrato;
  - 3) **Preposto:** funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

## 18. DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO

### 18.1. GERENCIAMENTO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL:

O processo de Gerenciamento administrativo e operacional pressupõe:

- a. Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, a cargo do Fiscal do Contrato;
- b. Identificação de desconformidade administrativa e legal com os termos contratuais, a cargo do Fiscal do Contrato;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



- c. Encaminhamento das demandas de correção à contratada, a cargo do Fiscal do Contrato;
- d. Encaminhamento de indicação de sanções por parte do Fiscal do Contrato de acordo com a sugestão da Autoridade Competente;
- e. Verificação das regularidades fiscais e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal do Contrato;
- f. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal do Contrato;
- g. Encaminhamento à Área competente de eventuais pedidos de alteração/prorrogação/reajuste contratual, a cargo do Fiscal do Contrato; e
- h. Manutenção do Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do Fiscal do Contrato de acordo com suas anotações.
- i. Transição contratual e encerramento do contrato. O levantamento do cumprimento das obrigações contratuais, de natureza técnica e de natureza legal é requisito indispensável para encerramento do contrato.

Parágrafo primeiro - Havendo pendências de natureza financeiras, como multas a ser paga, a Contratante poderá não aprovar a prorrogação do contrato.

## **18.2. GERENCIAMENTO FINANCEIRO DO CONTRATO**

### **Da Repactuação como espécie de reajuste contratual**

O Processo de revisão do valor contratual através da Repactuação será conduzido pelo Fiscal do Contrato observando os seguintes procedimentos:

- 1) Após cada período de doze (12) meses, a contar da data base da proposta apresentada na licitação, o contrato poderá ser repactuado mediante apresentação de nova planilha de custo e formação de preços (a mesma utilizada no envio da proposta na licitação) que comprove a variação da remuneração dos serviços;
- 2) As repactuações deverão ser solicitadas pela Contratada e a resposta por parte da Contratante deverá ocorrer no prazo máximo de sessenta (60) dias a contar da solicitação. O prazo de sessenta (60) dias ficará suspenso até que a Contratada entregue os documentos comprobatórios da variação dos custos solicitados pela Gestão e Fiscalização do Contrato.
- 3) As Repactuações não solicitadas no prazo de vigência contratual serão preclusas com a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato, não podendo a Contratada reclamar valores retroativos.
- 4) As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, podendo a Contratante solicitar revisão para menos se constatar desvantagem para a Administração.
- 5) A Repactuação do valor contratual como espécie de reajuste será feita mediante simples apostilamento nos termos do artigo 40, § 4º da IN 05/2017/MPOG § 8º do artigo 65 da lei 8666/93.
- 6) Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal.

## **18.3. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS E DO CRITÉRIO DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA:**

### **Prazo de pagamento:**

A emissão da Nota fiscal com o valor real dos serviços realizados deverá ocorrer após a aprovação dos serviços pelo Fiscal do contrato, a partir de avaliação do cumprimento do Nível de Acordo dos Serviços inclusive quanto a eventual glosa.

Promovida a avaliação e apurado o valor real dos serviços, a CONTRATADA deverá emitir e apresentar a Nota Fiscal para pagamento.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da Medição e da Nota Fiscal, que deverá estar devidamente atestada e visada pela unidade que fiscalizará e acompanhará a execução do contrato, desde que não ocorra fator impeditivo provocado pela Contratada.

**Condições para pagamento:**

O pagamento somente será efetuado no prazo com a entrega da medição e nota fiscal em até 30 (trinta) dias após a aprovação dos serviços pelo Fiscal do contrato acompanhada dos seguintes documentos:

- a. Comprovantes do pagamento mensal dos salários através da cópia do depósito em conta corrente do profissional, bem como os comprovantes dos demais direitos como férias e 13º nas respectivas ocasiões em que deverão ser pagos;
- b. Apresentação da GPS com o pagamento dos encargos previdenciários do mês anterior
- c. Apresentação do comprovante do recolhimento do FGTS depositado na conta vinculada do profissional na CAIXA ECONOMICA FEDERAL;
- d. Apresentação da folha de pagamento;
- e. Apresentação da GEFP do mês anterior;
- f. A remuneração paga ao profissional não poderá ser inferior a que está prevista na planilha da Contratada enviada juntamente com a sua proposta por ocasião da licitação;
- g. Comprovantes de regularidade fiscal;

**O Pagamento dos serviços obedecerá aos seguintes procedimentos:**

- 1) Os valores previstos na **planilha orçamentária** concernentes aos serviços contratados são meramente estimativos e não indicativo de pagamento fixo mensal;
- 2) A emissão da Nota fiscal com o valor real dos serviços somente deverá ocorrer após aprovação dos serviços, depois de promovida avaliação pelo Fiscal do contrato quanto ao cumprimento do nível de acordo dos serviços e da glosa em eventual descumprimento;
- 3) O valor real a título de prestação dos serviços somente será pago na medida do cumprimento dos Níveis de Acordo de Serviço;

**Fatos impeditivos do pagamento:**

O pagamento não será efetuado se o serviço não for executado nos termos contratuais e em consequência não for aceito pelo Fiscal do Contrato.

A falta de habilitação não impede o pagamento, contudo se iniciará processo de adequação por parte da Contratada com prazo estipulado para atendimento dos requisitos de habilitação, sob pena de rescisão do contrato.

**Erro na emissão da Nota Fiscal:**

O pagamento não será efetuado por erro na emissão da Nota Fiscal/Fatura, que será paga após a correção e nova apresentação, reabrindo-se os prazos previstos para pagamento.

**Do critério de atualização monetária:**

Lei 8666/93, Artigo 55, inciso III:

Em face da norma jurídica acima, a Contratante deverá em caso de atraso de pagamento, motivado por sua administração, o valor a ser pago será atualizado financeiramente, desde a data final prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, tendo como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor, da Fundação Getúlio Vargas, calculado pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$AF = (1 + INPC/100)^{N/30} - 1 \text{ vezes VP}$$



Praça dos Girassóis, Palmas – TO – CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)





**Sendo:**

INPC – Índice Nacional de Preço ao Consumidor;

AF - atualização financeira;

VP – valor da etapa a ser paga; e

Juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

## 19. PLANO DE TRANSIÇÃO

Quatro meses antes do término da vigência do Contrato, deverá ser formada uma Comissão composta por integrantes da CONTRATADA e da CONTRATANTE. Essa Comissão será presidida por um integrante da CONTRATANTE.

Essa Comissão definirá o Plano de Transição com objetivo de minimizar os impactos do processo de transição da prestadora de serviço.

O Plano de Transição deverá definir responsabilidades, prazos e ações a serem realizadas pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

Caberá à CONTRATADA a transferência de conhecimentos à Comissão formada por ocasião da transição.

A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, na forma que vier a ser estabelecida pela CONTRATANTE, itens necessários para a continuidade do serviço, compreendendo bases de dados, roteiros de atendimentos (scripts), configuração de ativos de rede, documentação e demais informações necessárias à continuidade do serviço e à tomada de decisões da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos quatro meses de término da execução, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova contratada

## 20. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS CONTRATOS



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908

Tel: +55 63 3218 1240 |1202

Tel: +55 63 3218 1348 |1548

Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos pela equipe de gestão, cada um na sua responsabilidade, especialmente designados na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/93.

A Contratante monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração e irá intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

O Fiscal do contrato juntamente com os demais integrantes da equipe de gestão, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, comunicará à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

O Fiscal do Contrato promoverá o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

A multa será proposta pelo Fiscal do Contrato, nos termos da Lei 8666/93, podendo a Contratada, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data de recebimento da intimação, apresentar recurso, na forma do Art. 109, inciso I, alínea "f", da Lei 8.666/93.

## 21. DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei no 8.666/93. **A rescisão do contrato poderá ser:**

- a. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8666/93, notificando-se o Contratado com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
- b. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para a Administração; e
- c. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da Autoridade Competente.

Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## 22. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES.

Todas as informações que forem manuseadas e utilizadas são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos na relação de bens da empresa CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização.

Os executores da CONTRATADA, que atuarão na execução dos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminalmente e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

### 22.1. Classificação das Informações



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



As informações deverão ser classificadas pela ATS de acordo com os níveis a seguir apresentados:

- **Públicas** – informações que poderão ser divulgadas a qualquer pessoa, sem que haja implicações para ATS (calendário de serviços, leitura, corte etc.)
- **Internas** – informações de acesso interno, de uso comum no desempenho de atividades da ATS (relatórios, treinamentos etc.)
- **Restritas** – informações de acesso interno e reservadas a determinadas áreas e funções. Sua divulgação deverá requerer autorização formal da ATS (relatórios Gerenciais de atendimento);
- **Confidenciais** – informações de acesso interno, reservadas a determinada área e funções, cujo uso indevido poderá causar danos aos interesses da ATS, clientes e pessoas ou criar embaraços administrativos (cadastro e relação de clientes, histórico de consumo, irregularidades ou todos os dados inerentes ao cliente e suas economias). Caberá a ATS definir os padrões de segurança da informação a ser seguido pela contratada.

## 22.2. Tratamento das informações:

As informações, em trânsito, deverão ser protegidas conforme sua classificação: (informação pública não necessitarão de proteção: informações internas e restritas deverão ser assinadas pelo seu remetente e/ou autenticadas pelo servidor: informações confidenciais deverão ser criptografadas na origem ou transmitidas através de VPN's).

A cópia ou armazenamento da informação restrita deverá ser realizado por colaboradores autorizados, independentes da função desempenhada e de seu grau hierárquico.

A cópia de informação confidencial só poderá ser realizada pelo gestor da informação ou por pessoa autorizada da ATS.

O colaborador deverá identificar o documento restrito/confidencial como tal, tomando as providências necessárias para mantê-los protegidos.

O colaborador será considerado responsável nas situações em que, por sua negligência, a informação restrita/confidencial ficar indevidamente exposta.

O armazenamento de informação restrita/confidencial deverá ser feito em área específica e devidamente protegida dentro dos servidores corporativos da ATS.

Todo colaborador ao deixar o efetivo exercício de determinado cargo de confiança, passará ao seu superior/sucessor todas as informações restritas e confidenciais, até então sob sua responsabilidade.

## 22.3. Utilização das informações:

A responsabilidade pela classificação e local de armazenamento das informações será da área de informática da ATS a contratada será responsável pela segurança física e lógica das informações sob a sua responsabilidade e pela garantia de sua confidencialidade.

As informações de caráter corporativo da ATS deverão ser obrigatoriamente, armazenadas conforme orientação da ATS.

As informações restritas/confidenciais não deverão ser armazenadas em diretórios públicos ou estações de trabalho do colaborador.

O compartilhamento de informações, confidenciais ou não, residentes nos servidores, deverá ser solicitado a área de informática da ATS pelo gestor da informação.

O gestor da informação deverá solicitar formalmente a área de informática da ATS, a recuperação/restauração de informações corporativas, quando necessário.

Não será realizado backup ou cópia de segurança de nenhuma informação ou arquivo armazenado nas estações de trabalho.

As informações corporativas da ATS armazenadas em ambiente de terceiros deverão ter suas operações de backup e restauração efetuadas segundo os padrões técnicos e de segurança utilizados pela ATS.

## 23. CONTEXTO LEGAL

As ações aqui previstas são regidas pelas legislações específicas. Os convênios e/ou contratos firmados respeitarão às leis vigentes:



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



- ✓ Constituição Federal de 1988;
- ✓ Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- ✓ Lei 8.666, de 21 de junho de 1993;
- ✓ Lei nº 10.520/2002 – Cria o Pregão como modalidade licitatória;
- ✓ Decreto nº 5.450/2005 – Regulamenta o Pregão Eletrônico;
- ✓ Lei Complementar nº 123/2006 – Lei que disciplina os direitos das MEs e EPPs;
- ✓ Decreto nº 6.204/2007 – Regulamento da Lei Complementar 123/2006;
- ✓ Resolução ATR 029/2009 – Regulamenta as condições gerais para prestação dos serviços de saneamento no Tocantins;
- ✓ Resolução ATR 068/2012 – Altera dispositivos da Resolução 029/2009 que regulamenta as condições gerais para prestação dos serviços de saneamento no Tocantins;

#### 24. OBSERVAÇÕES GERAIS

Todas as atividades realizadas na execução dos serviços descritos neste Termo deverão ser supervisionadas por mecanismos de controle de qualidade incidentes em três momentos, a saber: a) preliminarmente, ao início da execução; b) durante a execução; e c) ao término da execução.

Esses mecanismos de controle deverão ser exercidos tanto pela CONTRATADA, como pela ATS. Para tanto, a metodologia da CONTRATADA deverá contemplar esses mecanismos, prevendo, no mínimo:

- ✓ A verificação da qualidade e correção na prestação dos serviços;
- ✓ A realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços;
- ✓ A proposição de modificações na sistemática de prestação dos serviços, dentre outras; e
- ✓ A ATS, a seu critério, poderá designar em qualquer fase da execução dos serviços, uma supervisão ou auditoria interna ou externa para acompanhar os processos de implementação.

#### 25. DOS DOCUMENTOS A SEREM ENCAMINHADOS JUNTAMENTE COM A PROPOSTA

25.1. Apresentar Declaração de Práticas de Sustentabilidade na execução dos serviços conforme Anexo II.

25.2. Apresentar Planilha de Custo e Formação de Preços dos Serviços de Comercialização e Call Center conforme disposto no Anexo I-E.

25.3. Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica conforme solicitado no subitem 15.1, alínea "a" e "a.1" deste Termo de Referência.





**ANEXO I-A – RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS DA COMPETÊNCIA DA ATS**

<b>RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA ATS</b>												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INFORMAÇÕES: FONTES: SISTEMA COMERCIAL DA ATS - Março de 2018 e IBGE - 2010

CIDADE	POPULAÇÃO	LIGAÇÕES ATIVAS POR ECONOMIA				LIGAÇÕES INATIVAS POR ECONOMIA				DOMICÍLIO ATENDIDO
		RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PÚBLICA	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PÚBLICA	
ABREULÂNDIA	2.523	607	25	2	21	75	5		3	738
ANGICO	3.355	758	25		14	142	8		11	958
ARAGOMINAS	5.933	799	22	1	18	56	5	1	8	910
ARAGUACEMA	6.791	1.554	48	1	42	166	16		2	1829
AURORA DO TOCANTINS	3.654	1.149	38		27	92	12	2	15	1335
BANDEIRANTE DO TOCANTINS	3.379	826	27	3	25	73	9	1	3	967
BARRA DO OURO	4.416	1.209	32		16	47	7	1	1	1313
BERNARDO SAYÃO	4.540	999	48	3	30	128	9	4	4	1225
BOM JESUS DO TOCANTINS	4.361									0
BRASILÂNDIA DO TOCANTINS	2.166	600	19		19	87	6	3	9	743
BREJINHO DO NAZARÉ	5.426	1.443	57		30	156	10	2	9	1707
CARIRI DO TOCANTINS	4.116	836	39	2	19	63	4		5	968



Praça dos Girasóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br





SECRETARIA DA  
**FAZENDA E**  
**PLANEJAMENTO**

GOVERNO DO  
ESTADO DO  
**TOCANTINS**

CARMOLÂNDIA	2.482	576	11	20	113	3		3	726
CASEARA	5.043	1038	46	33	179	15		3	1315
CENTENÁRIO	2.771	607	20	17	96	1		2	743
CHAPADA DA NATIVIDADE	3.363	604	18	17	66	5	1	5	717
CONCEIÇÃO DO TOCANTINS	4.224	1136	34	27	76	15	2	1	1291
COUTO MAGALHÃES	5.370	1047	29	27	96	9	1	5	1216
CRIXÁS DO TOCANTINS	1.666	356	11	17	28	4	1		417
DIVINÓPOLIS DO TOCANTINS	6.729	1.814	100	39	280	21	3	7	2264
DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS	7.311	1.219	65	24	109	23		7	1449
DUERÉ	4.720	1.260	46	39	74	8	3	1	1431
ESPERANTINA	10.356	1.900	52	40	493	22	1	10	2518
FÁTIMA	3.889	1043	36	28	155	9	2	4	1277
GOIANORTE	5.125	805	35	15	223	20	6	9	1115
IPUEIRAS	1.843	423	18	15	29	4		3	492
ITAPIRATINS	3.711	526	26	27	226	19		2	826
ITAPORÁ DO TOCANTINS	2.482	607	27	31	76	4	1	7	754
JUARINA	2.253	442	28	19	95	8	2	4	599
LAGOA DO TOCANTINS	3.957	882	48	25	144	16	4	10	1130
LAJEADO	2.991	903	42	31	174	13	1	9	1173
LIZARDA	3.801	732	228	14	70	11		8	1063
LUZINÓPOLIS	2.896	794	31	23	117	11	2	3	985
MARIANÓPOLIS DO TOCANTINS	4.814	860	52	24	85	12	1	2	1036



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 | 1202  
Tel: +55 63 3218 1348 | 1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br





SECRETARIA DA  
**FAZENDA E  
PLANEJAMENTO**

GOVERNO DO  
ESTADO DO  
**TOCANTINS**

MAURILÂNDIA DO TOCANTINS	3.338	751	21	22	106	2	2	1	905
MONTE DO CARMO	7.412	1125	39	24	75	7		10	1282
MONTE SANTO DO TOCANTINS	2.213	602	14	27	39	1		2	685
MURICILÂNDIA	3.395	678	23	24	108	1		9	844
NOVA ROSALÂNDIA	4.066	737	25	15	108	14		5	904
NOVO ACORDO	4.101	1206	70	30	113	19	4	10	1452
NOVO ALEGRE	2.350	699	36	25	78	5	1	14	858
NOVO JARDIM	2.625	636	9	15	57	1		1	720
PALMEIRANTE	5.543	729	40	25	89	5		4	892
PAU D'ARCO	4.793	1022	38	35	213	25	2	1	1338
PEQUIZEIRO	5.344	968	37	31	79	11	1	4	1131
PINDORAMA DO TOCANTINS	4.562	1171	31	18	143	13	3	10	1391
PIRAQUÊ	3.024	435	15	22	59	5		2	539
PIUM	7.264	1.373	76	43	282	31	4	12	1821
PORTO ALEGRE DO TOCANTINS	3.007	832	32	31	69	8		1	973
PRAIA NORTE	8.158	1.872	42	39	271	11		6	2243
PRESIDENTE KENNEDY	3.750	972	28	25	152	14	1	1	1193
PUGMIL	2.561	683	26	26	142	19		8	904
RECURSOLÂNDIA	4.081	674	34	24	67	2		1	802
RIACHINHO	4.478	941	26	25	108	5		4	1110
RIO DA CONCEIÇÃO	1.938	566	12	27	48	2		1	656
RIO DOS BOIS	2.740	550	11	14	92	5		3	675



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 | 1202  
Tel: +55 63 3218 1348 | 1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br





SECRETARIA DA  
**FAZENDA E**  
**PLANEJAMENTO**

GOVERNO DO  
ESTADO DO  
**TOCANTINS**

SAMPAIO	4.329	1.230	26	2	16	141	5		7	1427
SANDOLÂNDIA	3.411	805	53		23	167	7	2	4	1061
SANTA MARIA DO TOCANTINS	3.198	653	24	1	15	67	8	2	7	777
SANTA TEREZA DO TOCANTINS	2.729	686	39	2	21	59	5		2	814
SANTA TEREZINHA DO TOCANTINS	2.545	672	23		22	101	3		3	824
SÃO BENTO DO TOCANTINS	5.026	1159	26		26	105	11	1	5	1333
SÃO FELIX DO TOCANTINS	1.532	411	25	1	19	38	2	1	2	499
SÃO SALVADOR DO TOCANTINS	3.044	752	26		29	114	14		2	937
SÃO VALÉRIO DA NATIVIDADE	4.267	1159	43		18	168	21	1	12	1422
SILVANÓPOLIS	5.318	1.389	57	3	22	284	22		10	1787
SUCUPIRA	1.878	434	18		18	77	5	3	2	557
TAIPAS DO TOCANTINS	2.075	568	5		22	28	2		2	627
TOCANTÍNIA	7.236	1157	43	2	33	125	13	1	8	1382
TUPIRAMA	1.751	482	12		24	23	4		1	546
TUPIRATINS	2.402	478	25		27	60	6	1	4	601
<b>TOTAIS</b>	<b>285.936</b>	<b>61.611</b>	<b>2.513</b>	<b>50</b>	<b>1.715</b>	<b>8.144</b>	<b>678</b>	<b>75</b>	<b>356</b>	<b>75.142</b>



Praça dos Girasóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 | 1202  
Tel: +55 63 3218 1348 | 1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br







## ANEXO I-B

## PLANILHA CONTENDO A ESTIMATIVA DE SERVIÇOS DE COMERCIALIZAÇÃO, PRAZO DE ATENDIMENTO E PRAZO DE EXECUÇÃO

ITEM	SERVIÇOS	QUANTIDADE ANUAL DOS SERVIÇOS	UNIDADE	PRAZO DE ATENDIMENTO	PRAZO DE EXECUÇÃO
01	CADASTRAMENTO / RECADASTRAMENTO DE CLIENTE - INDIVIDUAL	1.565	UN	0020 Dia(s)	0004 Dia(s)
02	CADASTRAMENTO/RECADASTRAMENTO CLIENTE TARIFA SOCIAL	2.429	UN	0020 Dia(s)	0004 Dia(s)
03	CADASTRAMENTO/RECADASTRAMENTO LIGAÇÃO DE ESGOTO	12	UN	0005 Dia(s)	0004 Dia(s)
04	COLETA DE LEITURA DE HIDRÔMETRO	632	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
05	COLETA DE NÚMERO DE HIDRÔMETRO	82	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
06	CONFERÊNCIA HIDRÔMETRO - SUSPEITA DANIFICADO PELO CLIENTE	156	UN	0020 Dia(s)	0017 Dia(s)
07	DESENTERRAR HIDRÔMETRO	158	UN	0004 Dia(s)	0008 Dia(s)
08	DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL - ÁGUA	16	UN	0024 Hora(s)	0012 Hora(s)
09	ENTREGA COMUNICADO COMPARECIMENTO CLIENTE ATS	70	UN	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)
10	ENTREGA COMUNICADO DATA CONFERÊNCIA/VERIFICAÇÃO HIDRÔMETRO	31	UN	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)
11	ENTREGA DE 2º VIA DE FATURA	56	UN	0005 Dia(s)	0002 Dia(s)
12	ENTREGA DE AVISO - ENDEREÇO ALTERNATIVO	168	UN	0024 Dia(s)	0012 Dia(s)
13	ENTREGA DE COMUNICADO - QUALIDADE DA ÁGUA	47	UN	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)
14	ENTREGA DE FATURA - ENDEREÇO ALTERNATIVO	92	UN	0005 Dia(s)	0001 Dia(s)
15	ENTREGA DE LAUDO DE VERIFICAÇÃO DE HIDROMETRO	7	UN	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)
16	EXECUÇÃO DE BASE DE KIT CAVALETE	113	UN	0007 Dia(s)	0003 Dia(s)
17	INSTALACAO DE NOVO LACRE EM HIDROMETRO	1.635	UN	0020 Dia(s)	0005 Dia(s)
18	INVERSÃO DE HIDRÔMETRO	87	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
19	LIGAÇÃO DE ÁGUA - HIDRÔMETRO DE 1,5 M³/H	1.759	UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
20	LIGAÇÃO DE ÁGUA - HIDRÔMETRO DE 3 M³/H	4	UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
21	LIGAÇÃO DE ÁGUA - HIDRÔMETRO DE 5 M³/H		UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
22	LIGAÇÃO DE ÁGUA - HIDRÔMETRO DE 7 M³/H		UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
23	LIGAÇÃO DE ÁGUA - HIDRÔMETRO DE 10 M³/H	6	UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
24	LIGAÇÃO DE ÁGUA - HIDRÔMETRO DE 20 M³/H	4	UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
25	LIGAÇÃO DE ÁGUA - HIDRÔMETRO DE 30 M³/H		UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
26	LIGAÇÃO DE ÁGUA - SEM HIDRÔMETRO	1	UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
27	LIGACAO DE AGUA PROVISORIA	2	UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
28	LIGAÇÃO DE ÁGUA PROVISORIA - SEM HIDRÔMETRO	2	UN	0006 Dia(s)	0003 Dia(s)
29	MUDANÇA DE RAMAL EM ASFALTO - ÁGUA	8	UN	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)
30	MUDANÇA DE RAMAL EM CALÇADA - ÁGUA	5	UN	0007 Dia(s)	0004 Dia(s)



Praça dos Girassóis, Palmas – TO – CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



31	MUDANÇA DE RAMAL EM TERRA - ÁGUA	19	UN	0007 Dia(s)	0004 Dia(s)
32	MUDANÇA POSIÇÃO CAVALETE	60	UN	0005 Dia(s)	0004 Dia(s)
33	NEGOCIAÇÃO - IRREGULARIDADES	7	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
34	NEGOCIAÇÃO - COBRANÇA		UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
35	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITO		UN	0024 Hora(s)	0012 Hora(s)
36	NIVELAMENTO DE HIDRÔMETRO	171	UN	0007 Dia(s)	0004 Dia(s)
37	NOTIFICAÇÃO DE CLIENTE - ALTO CONSUMO	71	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
38	NOTIFICAÇÃO DE CLIENTE - IRREGULARIDADE	210	UN	0005 Dia(s)	0001 Dia(s)
39	NOTIFICAÇÃO DE VIOLAÇÃO DE SUSPENSÃO	2.300	UN	0001 Dia(s)	0012 Hora(s)
40	REBAIXAMENTO DE RAMAL - ÁGUA	14	UN	0005 Dia(s)	0004 Dia(s)
41	REENTREGA DE FATURA	42	UN	0024 Hora(s)	0012 Hora(s)
42	RELIGACAO APOS SUPRESSAO	850	UN	0006 Dia(s)	01,5 Dia(s)
43	RELIGAÇÃO APÓS SUPRESSÃO - RECUPERAÇÃO DE INATIVOS	1	UN	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)
44	RELIGAÇÃO APÓS SUPRESSAO - SOL. PELO CLIENTE - URGENTE	2	UN	0001 Dia(s)	0012 Hora(s)
45	RELIGAÇÃO APÓS SUPRESSAO - SOLICITADA PELO CLIENTE	249	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
46	RELIGAÇÃO APÓS SUPRESSAO - URGENTE	4	UN	0036 Hora(s)	0018 Hora(s)
47	RELIGAÇÃO LENTILHA TARIFA SOCIAL	2.711	UN	0048 Hora(s)	0012 Hora(s)
48	RELIGACAO LENTILHA-URGENTE	58	UN	0006 Hora(s)	0003 Hora(s)
49	RELIGAÇÃO NO CAVALETE	18.337	UN	0012 Hora(s)	0008 Hora(s)
50	RELIGAÇÃO NA REDE	45	UN	0024 Hora(s)	0018 Hora(s)
51	RELIGAÇÃO NO RAMAL	275	UN	0003 Dia(s)	0018 Hora(s)
52	RELIGAÇÃO NO RAMAL URGENTE	30	UN	0036 Hora(s)	0003 Hora(s)
53	RELIGAÇÃO NO RAMAL - CLIENTE TARIFA SOCIAL	41	UN	0024 Hora(s)	0018 Hora(s)
54	REMOVER KIT P/ FORA DO MURO	695	UN	0010 Dia(s)	0005 Dia(s)
55	RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE - APÓS HIDRÔMETRO	17	UN	0072 Hora(s)	0006 Hora(s)
56	RETIRADA DE VAZAMENTO EM COLAR DE TOMADA - ASFALTO	212	UN	0084 Hora(s)	0006 Hora(s)
57	RETIRADA DE VAZAMENTO EM COLAR DE TOMADA - CALÇADA	19	UN	0024 Hora(s)	0006 Hora(s)
58	RETIRADA DE VAZAMENTO EM COLAR DE TOMADA - TERRA	200	UN	0024 Hora(s)	0006 Hora(s)
59	RETIRADA DE VAZAMENTO EM KIT CAVALETE	7.026	UN	0084 Hora(s)	0006 Hora(s)
60	RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - ASFALTO	946	UN	0024 Hora(s)	0006 Hora(s)
61	RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - CALÇADA	242	UN	0024 Hora(s)	0006 Hora(s)
62	RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - TERRA	1.999	UN	0084 Hora(s)	0006 Hora(s)
63	REVISÃO DE SUSPENSÃO	1.901	UN	0004 Dia(s)	0002 Dia(s)
64	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - 3,0 PARA 1,5 M³/H	4	UN	0024 Hora(s)	0016 Hora(s)
65	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - DANIFICADO	105	UN	0024 Hora(s)	0016 Hora(s)
66	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - EMBACADO	888	UN	0010 Dia(s)	0001 Dia(s)
67	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - FURTADO	10	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
68	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - PARADO	865	UN	0010 Dia(s)	0001 Dia(s)





69	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - PERFIL DE CONSUMO		UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
70	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - REDIMENSIONAMENTO	6	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
71	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - SOLICITADO PELO CLIENTE	23	UN	0036 Hora(s)	0024 Hora(s)
72	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - TESTE	1	UN	0024 Hora(s)	0016 Hora(s)
73	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VAZ. PARAFUSO LACRAÇÃO	180	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
74	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VERIFICAÇÃO	13	UN	0002 Dia(s)	0001 Dia(s)
75	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VIDA UTIL VENCIDA	1	UN	0003 Dia(s)	01,5 Dia(s)
76	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO -SUSPEITA DANIFICADO PELO CLIENTE	105	UN	0005 Dia(s)	0001 Dia(s)
77	SUBSTITUIÇÃO DE KIT CAVALETE - SOLICITAÇÃO ATS	61	UN	0005 Dia(s)	0004 Dia(s)
78	SUBSTITUIÇÃO DE KIT CAVALETE - SOLICITADO PELO CLIENTE	96	UN	0005 Dia(s)	0004 Dia(s)
79	SUBSTITUIÇÃO DE RAMAL - ÁGUA	58	UN	00012 Hora(s)	0006 Hora(s)
80	SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO ESFÉRICO - SOLICITAÇÃO ATS	61	UN	0005 Dia(s)	0001 Dia(s)
81	SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO ESFÉRICO - SOLICITADO PELO CLIENTE	96	UN	0003 Dia(s)	0012 Hora(s)
82	SUPRESSÃO DE LIGAÇÃO	710	UN	0005 Dia(s)	0002 Dia(s)
83	SUPRESSÃO DE LIGAÇÃO A PEDIDO DO CLIENTE	987	UN	0024 Hora(s)	0016 Hora(s)
84	SUPRESSÃO DE LIGAÇÃO PROVISÓRIA	2	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
85	SUSPENDER HIDRÔMETRO	275	UN	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)
86	SUSPENSÃO DE BY-PASS	4	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
87	SUSPENSÃO DE LIGAÇÃO CLANDESTINA - ÁGUA	5	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
88	SUSPENSÃO DE LIGAÇÃO DIRETA	9	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
89	SUSPENSÃO NO CAVALETE	37.214	UN	0003 Dia(s)	0001 Dia(s)
90	SUSPENSÃO NA REDE	9	UN	0036 Hora(s)	0024 Hora(s)
91	SUSPENSÃO NO RAMAL	3	UN	0072 Hora(s)	0024 Hora(s)
92	VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA	893	UN	0002 Hora(s)	0001 Hora(s)
93	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	1.317	UN	0010 Hora(s)	0003 Hora(s)
94	VERIFICAÇÃO DE FORNECIAMENTO DE ÁGUA PARA TERCEIROS	4	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
95	VERIFICACAO DE HIDROMETRO	8	UN	0040 Dia(s)	0017 Dia(s)
96	VISTORIA DE BAIXO CONSUMO	531	UN	0007 Dia(s)	0003 Dia(s)
97	VISTORIA DE IRREGULARIDADE - ÁGUA	851	UN	0010 Dia(s)	0002 Dia(s)
98	VISTORIA DOMICILIAR - ÁGUA	80	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
99	VISTORIA DOMICILIAR - GEOFONE	10	UN	0007 Dia(s)	0003 Dia(s)
100	VISTORIA DOMICILIAR GEOFONE COM VAZAMENTO - ÁGUA	80	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
101	VISTORIA DOMICILIAR GEOFONE SEM VAZAMENTO - ÁGUA	34	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
102	VISTORIA DOMICILIAR COM VAZAMENTO - ÁGUA	98	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
103	VISTORIA DOMICILIAR SEM VAZAMENTO - ÁGUA	40	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
104	VISTORIA DE IRREGULARIDADE - ÁGUA	851	UN	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)
105	VISTORIA PARA FECHAMENTO DE FATURAMENTO	70	UN	0024 Hora(s)	0016 Hora(s)



**Anexo I-C**

**Projeção de Crescimento de Economias para o Período do Contrato**

PÓLO BRASILANDIA														
ORD.	CIDADE	VENDAS - PREVISÃO DE VENDAS POTENCIAIS												
		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Total
01	BANDEIRANTES	809	814	819	821	825	826	828	831	832	834	834	835	9.908
02	POV. BRASILENE	117	118	118	118	118	119	119	120	120	121	121	123	1.434
03	BERNARDO SAYÃO	1.085	1.088	1.091	1.093	1.096	1.097	1.100	1.102	1.105	1.106	1.106	1.110	13.182
04	POV. TANGREDO NEVES	119	119	119	120	121	121	121	121	122	122	122	123	1.450
05	BRASILANDIA	601	603	604	607	608	612	615	616	616	617	617	622	7.341
06	POV. TUPIRATAN	123	123	123	123	124	124	125	127	127	128	128	129	1.504
07	COUTO MAGALHAES	1.052	1.053	1.056	1.058	1.060	1.061	1.064	1.066	1.068	1.074	1.074	1.079	12.767
08	POV. COUTO VELHO	143	143	143	144	144	144	144	144	144	145	145	145	1.728
09	JUARINA	590	590	591	594	595	595	595	596	598	598	598	602	7.145
10	PALMERANTES	871	871	871	872	876	879	881	883	884	888	888	888	10.552
11	PAU DÁRCO	1.291	1.293	1.295	1.296	1.299	1.303	1.305	1.307	1.308	1.310	1.310	1.314	15.638
12	CENTENÁRIO	719	719	719	719	721	722	723	724	724	724	724	726	8.664
13	RECURSOLANDIA	784	784	786	787	787	787	787	787	788	791	791	792	9.451
14	SANTA MARIA	753	755	756	756	757	759	759	759	759	760	760	763	9.099
15	TUPIRAMA	541	541	541	542	542	543	545	545	546	546	546	547	6.525
16	BOM JESUS TO													0
17	GOJANORTE	1.083	1.083	1.084	1.087	1.089	1.091	1.094	1.094	1.094	1.095	1.095	1.097	13.087
18	ITAPIRATINS	802	804	805	805	805	806	807	807	808	810	810	812	9.683
19	ITAPORÃ	735	735	736	737	740	740	740	741	741	742	742	744	8.873
20	PEQUIZEIRO	1.096	1.096	1.098	1.101	1.102	1.103	1.103	1.103	1.106	1.107	1.107	1.109	13.231



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
 Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
 Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
 Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br





SECRETARIA DA  
**FAZENDA E  
PLANEJAMENTO**

GOVERNO DO  
ESTADO DO  
**TOCANTINS**

21	PRESIDENTE KENEDY	1.174	1.176	1.179	1.181	1.181	1.182	1.185	1.186	1.188	1.191	1.194	1.197	14.214
22	TUPIRATINS	599	601	601	602	603	603	605	608	609	609	611	612	7.263
23	BARRA DO OURO	865	867	868	868	871	872	873	876	876	877	880	881	10.474
24	POV. MORRO GRANDE	441	442	443	443	443	444	444	444	444	445	445	446	5.324
	<b>TOTAL GERAL DO PÓLO</b>	<b>16.393</b>	<b>16.418</b>	<b>16.446</b>	<b>16.474</b>	<b>16.507</b>	<b>16.533</b>	<b>16.562</b>	<b>16.587</b>	<b>16.607</b>	<b>16.640</b>	<b>16.671</b>	<b>16.699</b>	<b>198.537</b>

**PÓLO CHAPADA DA NATIVIDADE**

ORD.	CIDADE	VENDAS - PREVISÃO DE VENDAS POTENCIAIS												Total
		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	
01	CHAPADA DA NATIVIDADE	698	701	704	706	709	710	713	715	718	719	722	723	8.538
02	CONCEIÇÃO	1.261	1.261	1.263	1.264	1.264	1.264	1.264	1.264	1.265	1.268	1.268	1.269	15.175
03	PORTO ALEGRE	965	967	968	968	968	969	970	970	971	973	975	975	11.639
04	RIO DA CONCEIÇÃO	656	656	657	658	661	661	661	662	662	663	663	665	7.925
05	TAIPAS	625	625	627	628	628	628	628	628	629	632	632	633	7.543
06	AURORA DO TOCANTINS	1.297	1.297	1.297	1.298	1.302	1.305	1.307	1.309	1.310	1.314	1.314	1.314	15.664
07	NOVO ALEGRE	841	843	844	844	844	845	846	846	847	849	851	851	10.151
08	NOVO JARDIM	717	717	717	717	719	720	721	722	722	722	722	724	8.640
09	SÃO SALVADOR	699	701	702	705	706	710	713	714	714	715	718	720	8.517
10	POV. VILA RETIRO	229	229	229	230	230	230	230	230	230	231	231	231	2.760
	<b>TOTAL GERAL DO PÓLO</b>	<b>7.988,00</b>	<b>7.997,00</b>	<b>8.008,00</b>	<b>8.018,00</b>	<b>8.031,00</b>	<b>8.042,00</b>	<b>8.053,00</b>	<b>8.060,00</b>	<b>8.068,00</b>	<b>8.086,00</b>	<b>8.096,00</b>	<b>8.105,00</b>	<b>96.552,00</b>

**PÓLO CRIXÁS**

ORD.	CIDADE	VENDAS - PREVISÃO DE VENDAS POTENCIAIS												Total
		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br





SECRETARIA DA  
**FAZENDA E  
PLANEJAMENTO**

GOVERNO DO  
**ESTADO DO  
TOCANTINS**

01	CARRI	953	955	956	956	959	960	961	964	964	965	968	969	11.500
02	CRIXAS	410	410	410	411	411	412	414	414	414	415	415	416	4.953
03	DUERE	1.405	1.406	1.409	1.411	1.413	1.414	1.417	1.419	1.421	1.427	1.429	1.432	17.003
04	SANDOLANDIA	908	910	911	911	911	912	913	913	914	916	918	918	10.955
05	DORILANDIA	134	134	134	134	135	135	136	138	138	139	139	140	1.636
06	SUCUPIRA	555	557	557	558	559	559	561	564	565	565	567	568	6.735
07	SÃO VALÉRIO	1.276	1.276	1.276	1.277	1.281	1.284	1.286	1.288	1.289	1.293	1.293	1.293	15.412
08	POV. SERRANOPOLIS	118	118	118	119	119	119	119	119	119	120	120	120	1.428
09	FÁTIMA	911	911	911	912	916	919	921	923	924	928	928	928	11.032
10	POV. FATIMA I	353	353	353	354	354	355	357	357	358	358	358	359	4.269
11	SANTA RITA	416	416	416	417	417	418	420	420	421	421	421	422	5.025
<b>TOTAL GERAL DO PÓLO</b>		<b>7.439,00</b>	<b>7.446,00</b>	<b>7.451,00</b>	<b>7.460,00</b>	<b>7.475,00</b>	<b>7.487,00</b>	<b>7.505,00</b>	<b>7.519,00</b>	<b>7.528,00</b>	<b>7.547,00</b>	<b>7.556,00</b>	<b>7.565,00</b>	<b>89.978,00</b>

**PÓLO DIVINOPOLIS**

ORD.	CIDADE	VENDAS - PREVISÃO DE VENDAS POTENCIAIS												Total
		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	
01	ABREULANDIA	731	734	734	734	736	737	738	739	739	739	739	741	8.841
02	ARAGUACEMA	1.454	1.454	1.454	1.455	1.459	1.462	1.464	1.466	1.467	1.471	1.471	1.471	17.548
03	POV. SANTA CLARA	230	230	230	230	231	231	232	234	234	235	235	236	2.788
04	POV. TARUMA	253	253	253	254	254	254	254	254	254	255	255	255	3.048
05	CASEARA	1.278	1.278	1.278	1.279	1.283	1.286	1.288	1.290	1.291	1.295	1.295	1.295	15.436
06	DIVINOPOLIS	2.219	2.221	2.224	2.226	2.230	2.233	2.236	2.238	2.242	2.246	2.248	2.251	26.814
07	DOIS IRMÃO	1.431	1.431	1.431	1.432	1.436	1.439	1.441	1.443	1.444	1.448	1.448	1.448	17.272
08	MARIANOPOIS	1.013	1.015	1.018	1.020	1.020	1.021	1.024	1.025	1.027	1.030	1.033	1.036	12.282
09	MONTE SANTO	292	292	292	293	293	293	293	293	293	294	294	294	3.516
10	POV. CAMPINA VERDE	417	417	417	418	418	418	418	418	418	419	419	419	5.016
11	NOVA ROSALANDIA	890	890	890	891	895	898	900	902	903	907	907	907	10.780
12	PIUM	1.768	1.768	1.768	1.769	1.773	1.776	1.778	1.780	1.783	1.787	1.789	1.789	21.328

Praça dos Girassóis, Palmas – TO – CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 | 1202  
Tel: +55 63 3218 1348 | 1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br





SECRETARIA DA  
**FAZENDA E  
PLANEJAMENTO**

GOVERNO DO  
ESTADO DO  
**TOCANTINS**

13	PUGMIL	887	887	887	888	892	895	897	899	900	904	904	904	10.744
14	LAJEADO	1.148	1.148	1.148	1.149	1.153	1.156	1.158	1.160	1.161	1.165	1.165	1.165	13.876
15	LIZARDA	858	858	858	860	864	867	869	871	872	876	876	876	10.405
16	RIO DOS BOIS	665	667	667	668	669	669	671	674	675	675	677	678	8.055
17	TOCANTINIA	1.339	1.339	1.339	1.340	1.344	1.347	1.349	1.351	1.352	1.356	1.356	1.356	16.168
														0
	<b>TOTAL GERAL DO PÓLO</b>	<b>16.873,00</b>	<b>16.882,00</b>	<b>16.888,00</b>	<b>16.906,00</b>	<b>16.950,00</b>	<b>16.982,00</b>	<b>17.010,00</b>	<b>17.037,00</b>	<b>17.055,00</b>	<b>17.102,00</b>	<b>17.111,00</b>	<b>17.121,00</b>	<b>203.917,00</b>

**PÓLO MONTE DO CARMO**

ORD.	CIDADE	VENDAS - PREVISÃO DE VENDAS POTENCIAIS												Total
		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	
	BREJINHO DE NAZARÉ	1.672	1.675	1.677	1.679	1.683	1.686	1.688	1.690	1.693	1.697	1.699	1.701	20.240
	IPUEIRAS	489	490	490	491	491	491	491	492	492	493	494	495	5.899
	SILVANOPOIS	1.760	1.763	1.765	1.768	1.772	1.775	1.778	1.780	1.784	1.788	1.790	1.793	21.316
	MONTE DO CARMO	1.269	1.269	1.269	1.270	1.274	1.277	1.279	1.281	1.282	1.286	1.286	1.286	15.328
	PINDORAMA	1.357	1.359	1.359	1.360	1.364	1.367	1.369	1.371	1.372	1.376	1.378	1.378	16.410
	LAGOA DO TOCANTINS	1.111	1.111	1.112	1.113	1.117	1.120	1.122	1.124	1.125	1.129	1.130	1.130	13.444
	NOVO ACORDO	1.395	1.397	1.399	1.401	1.405	1.408	1.410	1.412	1.413	1.417	1.419	1.422	16.898
	SANTA TEREZA	797	797	797	799	803	806	808	810	811	815	815	815	9.673
	SÃO FELIX	490	491	491	492	493	493	493	494	496	498	499	500	5.930
	<b>TOTAL GERAL DO PÓLO</b>	<b>10.340,00</b>	<b>10.352,00</b>	<b>10.359,00</b>	<b>10.373,00</b>	<b>10.402,00</b>	<b>10.423,00</b>	<b>10.438,00</b>	<b>10.454,00</b>	<b>10.468,00</b>	<b>10.499,00</b>	<b>10.510,00</b>	<b>10.520,00</b>	<b>125.138,00</b>

**RIACHINHO**

ORD.	CIDADE	VENDAS - PREVISÃO DE VENDAS POTENCIAIS												Total
		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	
	ANGICO	947	947	948	949	953	956	958	960	961	965	967	968	11.479



Praça dos Girasóis, Palmas – TO – CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 | 1202  
Tel: +55 63 3218 1348 | 1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br





SECRETARIA DA  
**FAZENDA E  
PLANEJAMENTO**

GOVERNO DO  
ESTADO DO  
**TOCANTINS**

	889	889	890	892	896	899	901	903	904	908	910	911	10.792
ARAGOMINAS	889	889	890	892	896	899	901	903	904	908	910	911	10.792
CARMOLANDIA	720	720	721	723	727	730	732	734	735	739	739	740	8.760
MURICILANDIA	839	840	841	843	847	849	851	852	853	856	858	859	10.188
PIRAQUÊ	533	534	534	535	536	536	536	537	539	541	542	543	6.446
RIACHINHO	769	770	771	773	777	780	782	784	785	788	789	790	9.358
POV. SOROROCA	92	92	92	93	93	94	94	94	94	94	94	95	1.121
POV. CENTRO DOS BORGES	262	262	262	262	263	263	263	264	264	265	265	266	3.161
SANTA TEREZINHA	815	815	816	817	819	820	822	823	824	826	828	829	9.854
ESPERANTINA	1.631	1.631	1.632	1.633	1.634	1.636	1.638	1.639	1.640	1.642	1.642	1.643	19.641
POV. VILA TOCANTINS	874	875	876	878	880	882	883	885	886	887	888	889	10.583
LUZINOPOLIS	928	928	929	930	932	933	935	936	937	939	941	942	11.210
POV. OLHO D'AGUA	71	71	71	71	71	72	72	72	72	72	72	72	859
MAURILANDIA	899	900	901	903	905	907	909	910	911	912	914	915	10.886
PRAIA NORTE	1.737	1.740	1.742	1.745	1.748	1.751	1.754	1.756	1.759	1.763	1.765	1.767	21.027
POV. JATOBAL	343	343	343	343	343	344	344	344	344	344	344		3.779
POV. SÃO FELIX	207	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208		2.287
SÃO BENTO	1.303	1.303	1.304	1.305	1.306	1.308	1.310	1.311	1.312	1.314	1.314	1.315	15.705
POV. RONCA													0
SAMPAIO	1.422	1.422	1.423	1.424	1.425	1.427	1.429	1.430	1.431	1.423	1.433	1.424	17.133
													0
<b>TOTAL GERAL DO PÓLO</b>	<b>15.281</b>	<b>15.290</b>	<b>15.304</b>	<b>15.327</b>	<b>15.363</b>	<b>15.395</b>	<b>15.421</b>	<b>15.442</b>	<b>15.459</b>	<b>15.496</b>	<b>15.513</b>	<b>15.530</b>	<b>184.821</b>

VENDAS - PREVISÃO DE VENDAS POTENCIAIS													
TOTAL DE TODAS AS CIDADES	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Total
	74.314	74.385	74.456	74.558	74.728	74.862	74.989	75.099	75.185	75.370	75.457	75.540	898.943



Praça dos Girasóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br







## ANEXO I-D

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICA PARA FORNECIMENTO DOS HIDRÔMETROS

#### 1. OBJETIVOS

Esta especificação fixa as características exigidas para fornecimento de hidrômetros e estabelece as condições para seu funcionamento, abrangendo os hidrômetros tipo taquimétricos/mono jatos, transmissão magnética, relojoaria seca e dispositivo anti-embacamento.

A presente especificação está de acordo com as normas contidas nas exigências da Portaria nº. 246/2000 do INMETRO e a ISO 4064.

#### 2. DEFINIÇÕES

##### 2.1 Hidrômetro:

Instrumento destinado a medir continuamente, o volume de água que o atravessa; e que deve atender as especificações estabelecidas pelo INMETRO através da Portaria nº. 246/2000 do INMETRO, ou a ISO 4064, se for o caso, de acordo com a presente especificação.

#### 3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Os hidrômetros deverão ser do tipo velocimétrico, mono-jato, relojoaria seca, dispositivo anti-embacamento, dispositivo antifraude, Classe metrológica B, na posição horizontal, e A, na posição vertical.

Os hidrômetros deverão possuir dispositivos que assegurem a sua inviolabilidade (lacre), bem como a sua lacração com o ramal predial de água. A lacração deverá ser efetuada com fio de nylon 0,80 e / ou arame galvanizado 0,70, lacre plástico e / ou chumbo.

##### 3.1 Carcaças:

As carcaças dos hidrômetros deverão ter as seguintes indicações em alto ou baixo relevo:

- a) O sentido de escoamento da água em ambos os lados.
- b) Número correspondente à vazão máxima, em pelo menos um dos lados.
- c) Sinais de mais (+) e menos (-) no dispositivo de regulagem.
- d) Numeração em ambos os lados, e em baixo relevo. Deve ter profundidade mínima de 0,3 mm, (zero vírgula três, milímetros).

Os hidrômetros também deverão ter em ambos os lados de seu corpo, campo para receber a numeração mencionada no item anterior. Este campo deverá ser plano e paralelo ao plano vertical que passa pelo eixo da tubulação do hidrômetro.

##### 3.2 Filtros:

O filtro deve ser constituído de material resistente à corrosão, sendo que a área filtrante igual ou superior a duas vezes a área da seção de entrada do instrumento. O filtro deve ser facilmente removível para limpeza, substituição e reparo. Os orifícios dos filtros deverão reter a passagem de uma esfera de diâmetro igual ao de folga entre a turbina e câmara de medição.

##### 3.3 Cúpula:

A cúpula do hidrômetro deverá ser de material resistente à ação dos raios solares. O mostrador da relojoaria e sua gravação devem ser providos de cúpula protetora (tampa) para proteção contra deposição de poeira e outros agentes externos, articulados direta ou indiretamente ao anel da cabeça (porca superior) através de charneira e ter abertura total.

##### 3.4 Mostrador:

O dispositivo indicador poderá ser do tipo seco, sem contato com a água medida. Os volumes serão expressos em m<sup>3</sup> (metros cúbicos).

Os valores máximos de menor divisão de graduação e da capacidade mínima de totalização devem estar de acordo com a portaria nº. 246 do INMETRO ou a ISO 4064. O sentido de deslocamento do (s) ponteiros (s) da indicação de fração de m<sup>3</sup> será o dos "ponteiros do relógio". O mostrador poderá ser provido de dispositivo complementar (estrela, disco com marca, etc.), sendo que o movimento deste deve ser notado antes que sua defasagem seja claramente perceptível em relação ao dispositivo principal. Nas condições acima, a leitura do hidrômetro é obtida pela combinação do (s) ponteiros (s) e/ou dos dígitos alinhados consecutivamente, sendo: X Pela posição do (s) ponteiro (s) para fração de m<sup>3</sup> (metros cúbicos); X Pela posição do (s) dígitos para metros cúbicos, podendo o primeiro dígito da direita indicar fração de metro cúbico; X O mostrador deverá indicar os valores de Qn e Qmin.

#### 4. CONDIÇÕES GERAIS:

Os materiais a serem empregados na fabricação dos hidrômetros, deverão ser tais que assegurem uma vida útil média mínima de 10 (dez) anos ao aparelho.





Os hidrômetros deverão ser fornecidos com suas extremidades fechadas, de modo a evitar danos e entrada de corpos estranhos durante o transporte e armazenamento. O fornecedor deverá assegurar, através de declaração do fabricante, uma garantia mínima de 2 (dois) anos, contados a partir da data de entrega dos lotes, contra qualquer defeito de natureza de fabricação. Os hidrômetros deverão possuir dispositivo emissor de pulso que possibilite a aferição do hidrômetro por bancada eletrônica.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)



## ANEXO I-E

## A- PLANILHAS DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS DOS SERVIÇOS DE COMERCIALIZAÇÃO E CALL CENTER

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	SUBITEM	COMPOSIÇÃO		VALOR (R\$)
<b>I</b>	<b>DESPESAS DE PESSOAL</b>				
01	REMUNERAÇÃO	A	ORDENADOS E SALARIOS-H.NORMAL / H.EXTRA / H. NOT. ADICIONAL	23,91%	
		B	OUTROS (Especificar)		
	<b>TOTAL 01 - REMUNERAÇÃO</b>	<b>A+B</b>		<b>23,91%</b>	
	Nota (s):  Nota 1: A empresa deverá incluir os percentuais de adicionais pagos a cada categoria, desde que seja devido por disposição expressa da legislação aplicável e desde que sejam devidos na contratação em questão. Nota 2: Não serão aceitas propostas que contenham valores de salários inferiores aos estabelecidos em convenção coletiva de trabalho ou outra norma coletiva aplicável, vigente na data da abertura da sessão pública do certame.				
02	ENCARGOS SOCIAIS, TRABALHISTAS E BENEFÍCIOS	02.01	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS - A+ B + C		
		A	FÉRIAS (Art. 7º, XVII, CF/88)	1,73%	
		B	13º. SALÁRIO (Art. 7º, VIII, CF/88)	1,25%	
		C	OUTROS (Especificar)		
		02.02	ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS - D + E + F + G		
		D	INSS (art. 22, inciso I, da Lei n. 8212/1991), SESI ou SESC (art.3º da Lei 8036/1990), SENAI ou SENAC (Decreto n. 2318/1986), INCRA (Lei n. 7.787/1989 e Decreto-Lei n. 1146/1970), SEBRAE (art. 8º da Lei n. 8029/1990 e Lei n. 8154/1990), Salário Educação ( artigo 3º do inciso I - decreto 87.043/82)	4,50%	
		E	FGTS (art.15 da Lei 8030/1990, art. 7º, inciso III, CF/1988)	1,50%	
		F	SEGURO DE ACIDENTE DO TRABALHO (RAT x FAP) (art 3º do decreto nº 6.957/2009)	0,43%	
		G	OUTROS (Especificar)		
		02.03	BENEFÍCIOS - H + I + J + K + L		
		H	TRANSPORTE (Ver Nota 3)	0,06%	
		I	AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO: Vales, cesta básica etc. (Ver Nota 3)	5,01%	
		J	ASSIST. MÉDICA E FAMILIAR, AUX. CRECHE e SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E FUNERAL	1,43%	
		K	GRAT. FUNÇÕES E CARGOS, INDEN. E AVISOS-PREVIOS	0,38%	
		L	OUTROS (Especificar)	0,10%	





<b>TOTAL 02 - ENC. SOCIAIS, TRAB. E BENEFÍCIOS</b>	<b>A + B + C + D + E + F + G + H + I + J + K + L</b>	<b>16,39%</b>	
<b>Nota (s):</b>			
Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente;			
Nota 2: Os percentuais são incidentes sobre a remuneração.			
Nota 3: O valor informado deverá ser o custo real do insumo, já descontado o valor eventualmente pago pelo empregado.			
Nota 4: Os itens I, J, e K deverão ser preenchidos de acordo com a legislação vigente, com a convenção escolhida adotada e com os benefícios específicos de cada empresa.			

<b>TOTAL I - DESPESAS DE PESSOAL</b>	<b>TOTAL 01 + TOTAL 02</b>	<b>40,30%</b>	
--------------------------------------	----------------------------	---------------	--

<b>II</b>	<b>DESPESAS DE MATERIAIS / EQUIPAMENTOS</b>		
-----------	---	--	--

01	MATERIAIS	A	MAT.EXPED. E DESENHO / LIMPEZA E HIGIENE / SUPRIMENTOS P/ INFORMATICA	1,81%	
		B	MAT.CON.S.REP.MAN.BENS USO GERAL, INCLUSIVE MAT. HIDRAULICO / FERRAMENTAS PERECÍVEIS / PERDAS MATERIAIS / CONS. HARDWARES / CONS. VEÍCULOS / BENS DE PEQUENO VALOR	6,50%	
		C	COMB. E LUBRIF. EQUIP. OPERAÇÃO / VEÍCULOS	0,35%	
		D	MATERIAL PUBLICIDADE E PROPAGANDA	0,03%	
		E	MATERIAIS SEG. E PROTECAO (EPI, EPC e OUTROS)	0,26%	
		F	OUTROS (Especificar)		
<b>TOTAL 01 - MATERIAIS</b>		<b>A+B+C+D+E+F+G+H</b>		<b>8,95%</b>	

02	EQUIPAMENTOS	A	EQUIPAMENTOS (PDA+Impressoras PDA, Especificar)	0,26%	
		B	OUTROS (Especificar)		
<b>TOTAL 02 - EQUIPAMENTOS</b>		<b>A+B</b>		<b>0,26%</b>	

<b>Nota (s):</b>					
Nota 1: Os valores dos itens são os valores anuais para MATERIAIS e EQUIPAMENTOS citados.					

<b>TOTAL II - DESPESAS DE MAT./EQUIP.</b>	<b>TOTAL 01+TOTAL 02</b>	<b>9,21%</b>	
---	--------------------------	--------------	--

<b>III</b>	<b>DESPESAS DE CO-LOCATION - EQUIP. DE INFORMÁTICA / SOFTWARE / CONSULTORIA</b>				
------------	---	--	--	--	--





01	EQUIP. DE INFORM./CONSULTORIA	A	SOFTWARE / LICENÇA / MANUTENÇÃO DE LICENÇAS - GERENCIAMENTO e BACKUP - COMERCIAL, ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO	1,88%	
		B	PREPARAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE AMBIENTE - COMERCIAL, ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO	1,25%	
		C	SERVIDOR PARA ARMAZENAMENTO / GERENCIAMENTO DE DADOS, CO-LOCATION - ARMAZENAMENTO / BACKUP, MANUTENÇÃO E SEG. DE DADOS / SUPORTE	3,62%	
		D	INSTALAÇÃO / LINK - PALMAS MPLS de 4 Mb / WEB, INCLUSIVE DESENV. WEB - 2ª VIA	1,17%	
		E	SWITCHS 48 PORTAS E COMPUTADORES C/ MONITORES E PLACAS WIRELESS C/ SOFTWARES OPERACIONAIS - GERENCIAMENTO DE DADOS e PREPARAÇÃO / CONFIGURAÇÃO DE COMPUTADORES / SWITCHS	1,42%	
		F	SUPORTE TÉCNICO EXTERNO - COMERCIAL, ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO E INFRA-ESTRUTURA	0,20%	
		G	OUTROS (Especificar)		
	<b>TOTAL 01 - EQUIP. DE INFORM. / SOFTWARE</b>		<b>A+B+C+D+E+F+G</b>	<b>9,54%</b>	
	<b>Nota (s):</b> Nota 1: Os valores dos itens são os valores anuais para atualização e/ou disponibilização.				

<b>TOTAL III - CO-LOCATION / OUTROS</b>	<b>TOTAL 01</b>	<b>9,54%</b>	
---	-----------------	--------------	--

<b>IV</b>	<b>SERVIÇOS DE TERCEIROS - LOCAÇÃO DE IMÓVEIS</b>
-----------	---

01	SERVIÇOS TERCEIROS - IMÓVEIS	A	ALUGUÉIS DE IMÓVEIS	5,08%	
		B	TAXAS (IPTU, ALVARÁ e Outros) E EMOLUMENTOS	4,51%	
		C	OUTROS (Especificar)		
	<b>TOTAL 01 - SERV. TERC. - IMÓVEIS</b>		<b>A+B+C</b>	<b>9,59%</b>	
	<b>Nota (s):</b> Nota 1: Os valores dos itens são os valores anuais do INSUMO citado. Nota 2: Para a LOCAÇÃO de IMÓVEIS prever a locação de 50 unidades, conforme tabela de cidades (46 un) + unidades adicionais que poderão ser solicitadas a critério da AUTARQUIA, totalizando a locação de 50 unidades para escritórios.				

<b>TOTAL IV - SERV. TERC. - LOCAÇÃO</b>	<b>TOTAL 01</b>	<b>9,59%</b>	
---	-----------------	--------------	--





<b>V OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS</b>					
01	OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS	A	SERV.CON.S.PEP.MAN.BENS ADMIN., LIMP. HIG E VILANCIA (PJ)	2,43%	
		B	SERV.TEC-PROFISSIONAIS (PJ)	0,11%	
		C	SERV.PUBLIC E PROPAGANDAS	0,14%	
		D	SERV.DE COMUNICAÇÕES	1,32%	
		E	ENERGIAS ELETRICAS-LUZ	0,83%	
		F	FRETES E CARRETOS, LOCAÇÕES DE MAQ. LEVES (PJ)	0,11%	
		G	SERV.COPIAS E REPRODUÇÕES	0,01%	
		H	SERV.CON.S.MAN. HARDWARES	0,03%	
		I	SERV.CON.S.MAN.VEICULOS	0,06%	
		J	LOCAÇÕES DE VEICULOS (PJ)	1,41%	
		K	LOC MAQ.EQUIP.PESADOS (PJ)		
		L	OUTROS SERV. DE TERC EQUIP (PF)	0,01%	
		M	OUTROS SERV DE TERC (PF)	0,01%	
		N	OUTROS (Especificar)		
<b>TOTAL 01 - SERVIÇOS DE TERCEIROS</b>			<b>A+B+C+D+E+F+G+H+I+J+K+L+M</b>	<b>6,47%</b>	
<b>Nota (s):</b> Nota 1: Os valores dos itens são os valores anuais do INSUMO citado.					
<b>TOTAL V - OUTROS SERV. TERCEIROS</b>			<b>TOTAL 01</b>	<b>6,47%</b>	

<b>VI DESPESAS GERAIS</b>					
01	DESPESAS GERAIS	A	SEGUROS	0,02%	
		B	CONDUÇÕES, VIAGENS E ESTADAS	0,08%	
		C	LANCHES E REFEIÇÕES	0,33%	
		D	ASSOCIAÇÕES DE CLASSES	0,01%	
		E	DESPESAS COM ARRECADAÇÕES	0,02%	





		G	ESTAGIÁRIOS		
		H	AJUDAS DE ALUGUÉIS	0,05%	
		I	LANC E REFEIÇÕES - REEMB E APV	0,70%	
		J	MENOR APRENDIZ	0,28%	
		K	OUTROS (Especificar)	0,34%	
	<b>TOTAL 01 - DESPESAS GERAIS</b>	<b>A+B+C+D+E+F+G+H+I+J+K</b>		<b>1,83%</b>	
	<b>Nota (s):</b>				
	Nota 1: Os valores dos itens são os valores anuais do INSUMO citado.				

<b>TOTAL VI - DESPESAS GERAIS</b>	<b>TOTAL 01</b>	<b>1,83%</b>	
-----------------------------------	-----------------	--------------	--

<b>VII</b>	<b>CUSTOS INDIRETOS + LUCRO e TRIBUTOS</b>
------------	--

01	CUSTOS IND. + LUCRO e TRIBUTOS	<b>REGIME DE TRIBUTAÇÃO</b>			
		A	CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS - BDI (30,0%)	<b>23,08%</b>	
		B	TRIBUTOS - B.1+B.2+B.3+B.4		
		B.1	TRIBUTOS FEDERAIS (PIS - 1,65% + COFINS - 7,60%)		
		B.2	TRIBUTOS ESTADUAIS (Especificar)		
		B.3	TRIBUTOS MUNICIPAIS (ISSQN - 5,0%)		
		B.4	OUTROS TRIBUTOS (Especificar)	<b>23,08%</b>	
	<b>TOTAL 01 - CUSTOS IND. + LUCRO e TRIBUTOS</b>	<b>A</b>			
	<b>Nota (s):</b>				
	Nota 1: Custos Indiretos, Lucro e Tributos para o período do contrato.				
	Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.				
	Nota 3: A empresa deverá preencher os percentuais referentes ao PIS e à COFINS, de acordo com seu regime de tributação.				
	Nota 4: Conforme Acórdão 1.595/2006 - Plenário - TCU, o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro - CSLL não podem ser repassados para a CONTRATANTE, pois são tributos de natureza direta e personalística, que oneram diretamente a CONTRATADA.				

<b>TOTAL VII - CUSTOS IND., TRIB. E LUCRO</b>	<b>TOTAL 01</b>		
---	-----------------	--	--

**B - PLANILHA RESUMO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - COMERCIALIZAÇÃO + CALL CENTER**

ITEM	DISCRIMINAÇÃO		VALOR (R\$)
------	---------------	--	-------------



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
 Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
 Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
 Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



I	DESPESAS DE PESSOAL		<b>40,30%</b>	
II	DESPESAS DE MATERIAIS / EQUIPAMENTOS		<b>9,21%</b>	
III	DESPESAS DE CO-LOCATION - EQUIP. DE INFORMÁTICA / SOFTWARE / CONSULTORIA		<b>9,54%</b>	
IV	SERVIÇOS DE TERCEIROS - LOCAÇÃO DE IMÓVEIS		<b>9,59%</b>	
V	OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS		<b>6,47%</b>	
VI	DESPESAS GERAIS		<b>1,83%</b>	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>I + II + III + IV+V+VI</b>	<b>76,94%</b>	
VII	CUSTOS INDIRETOS + LUCRO e TRIBUTOS		<b>23,08%</b>	
<b>TOTAL CALL CENTER</b>		<b>I + II + III + IV+V+VI+VII</b>	<b>100,02%</b>	

**C - QUADRO DEMONSTRATIVO - COMERCIALIZAÇÃO + CALL CENTER - VALOR / ECONOMIA A FATURAR**

ITEM	DISCRIMINAÇÃO		VALOR
A	VALOR TOTAL - COMERCIALIZAÇÃO + CALL CENTER	R\$	
B	PROJEÇÃO DE ECONOMIAS A FATURAR - Ver Anexo I-C	UN	<b>898.943</b>
C	VALOR / ECONOMIA A FATURAR	A / B - "considerar 4 casas decimais"	R\$/UN







**ANEXO I-F**

**TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO DE INFORMAÇÕES**

**TERMO DE COMPROMISSO**

Este Termo de Compromisso ("Termo") é celebrado entre: CONTRATANTE xxxxxxxxxxxx, Endereço xxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxx ,personificação xxxxx, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais, e CONTRATADA xxxxxxxxxxxx, Endereço xxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxx ,personificação xxxxx, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I. A Parte Recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de





Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV. A Parte Receptora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

V. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

VI. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não serão interpretados de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsidiado nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.

15. O não exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de





Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprover.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil, ficando eleito o foro da Comarca de Palmas – TO.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

**DE ACORDO**

<b>CONTRATANTE</b>	<b>CONTRATADA</b>
<p>_____</p> <p>&lt; N o m e &gt;</p> <p>Mat.:</p>	<p>_____</p> <p>&lt; N o m e &gt;</p> <p>Mat.:</p>
<b>TESTEMUNHA 1</b>	<b>TESTEMUNHA 2</b>
<p>_____</p> <p>&lt; N o m e &gt;</p> <p>CPF:</p>	<p>_____</p> <p>&lt; N o m e &gt;</p> <p>CPF.:</p>





**ANEXO I-G**

**TERMO DE CIÊNCIA E DECLARAÇÃO DE SIGILO**

**TERMO DE CIÊNCIA**

<b>Contrato N°:</b>		
<b>Objeto:</b>		
<b>Gestor do Contrato:</b>		<b>Mat:</b>
<b>Contratante (Órgão):</b>		
<b>Contratada:</b>		<b>CNPJ:</b>
<b>Preposto da Contratada:</b>		<b>CPF:</b>

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.



<b>CIÊNCIA</b>	
<b>CONTRATADA</b>	
<b>Funcionários</b>	
----- NOME	----- NOME
Mat:	Mat:
----- NOME	----- NOME
Mat:	Mat:
----- NOME	----- NOME
Mat:	Mat:
----- NOME	----- NOME
Mat:	Mat:
----- NOME	----- NOME
Mat:	Mat:





ANEXO I-H

LAYOUT DA FATURA - FRENTE

		<b>AGÊNCIA TOCANTINENSE DE SANEAMENTO</b> 103 NORTE NO11 LOTE 11 - CENTRO - PALMAS - TO CNPJ 11996434000100 - CEP: 77001036				FATURA DE ÁGUA / ESGOTOS / SERVIÇOS	
CATEGORIA:	ECONOMIA:	Nº HIDRÔMETRO:	LEIT. ANTERIOR:	LEIT. ATUAL:	CONSUMO MEDIDO:		
FATURADO:	TIPO DE FATURAMENTO:	MÉDIA:	DATA DA LEITURA E APRESENTAÇÃO:		PRÓXIMA LEITURA:		
HISTÓRICO DE CONSUMO							
DESCRIÇÃO						SUB TOTAL (R\$)	
VALOR TOTAL (R\$)							
QUALIDADE DA ÁGUA - EXPLICAÇÕES DOS PARÂMETROS NO VERSO							
Parâmetros	Turbidez	Cor	Cloro Livre	Flúor	Coliformes Totais	Coliformes Termotolerantes	
Amostras Exigidas							
Amostras Realizadas							
Amostras que atendem a legislação							
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE SANEAMENTO							
103 NORTE NO11 LOTE 11 - CENTRO - PALMAS - TO - CNPJ 11996434000100 - CEP: 77001036							
	CONTA	MÊS/ANO	ORIGEM	VALOR TOTAL			



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908  
 Tel: +55 63 3218 1240 |1202  
 Tel: +55 63 3218 1348 |1548  
 Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



ANEXO I-I  
LAYOUT DA FATURA - VERSO



www.ats.gov.br

0800 6464195  
SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

## Pequenas atitudes fazem muita diferença.

Adote práticas inteligentes de consumo de água no seu dia-a-dia. Economize.



Com a redução do  
tempo no  
chuveiro, você  
colabora muito.

Ao diminuir um minuto no banho, você deixa de consumir em média 9 litros de água. Isso equivale a 270 litros de água em um mês.

### Informações Importantes

**Pagamento em dia:** Sua conta deverá ser paga nas Agências Bancárias, Lotéricas, Correios e Comércio credenciado. As faturas de água ou esgoto pagas com cheques só serão quitadas após compensação do mesmo.

**Evite filas:** Pague suas contas através do Serviço de Débito automático ou Caixa Eletrônico.

**Negociação:** Em caso de débitos a ATS oferece condições para negociação que cabem no seu orçamento. Procure-nos.

**Atenção:** O pagamento desta conta não quita débitos anteriores.

**2ª Via:** A emissão da segunda via de conta encontra-se disponíveis no site da ATS [www.ats.to.gov.br](http://www.ats.to.gov.br) ou através de Atendimento Personalizado.

**Cadastro:** Mantenha sempre seus dados cadastrais atualizados.

### Entenda a Qualidade da Água / Portaria 2914 / 11

**TURBIDEZ:** característica que reflete o grau de transparência da água.

**CORAPARENTE:** característica que mede o grau de coloração da água.

**CLORO LIVRE:** indica a quantidade de cloro presente na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água.

**FLÚOR:** adicionado a água para a prevenção da cárie dentária.

**CT - COLIFORMES TOTAIS:** indicam presença de bactérias na água e não necessariamente representam problemas para saúde. Sistemas onde são realizadas 40 ou mais análises por mês devem apresentar ausência de contaminação em 95% das amostras analisadas. Sistemas onde são analisadas menos de 40 amostras por mês, apenas uma amostra poderá apresentar contaminação.

**Cte - COLIFORMES TERMOTOLERANTES:** indicam a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças na água e sua análise só é realizada quando constatada a presença de Coliformes Totais.

Reclamações, denúncias e elogios sobre os serviços e o atendimento da ATS ligue na ATR/Ouvidoria Geral 162 ou acesse o site [www.ouvidoria.to.gov.br](http://www.ouvidoria.to.gov.br)

Os dados impressos neste comprovante têm vida útil de 5 anos, mas para durabilidade evite umidade e calor excessivo.

### Preserve a qualidade da água

- Preserve a qualidade da água que chega até sua casa. Mantenha sua caixa d'água sempre tampada e lave-a cada seis meses.

- A qualidade da água captada nos mananciais depende da preservação do meio ambiente: evite queimadas, dê destino adequado ao lixo e preserve as matas ciliares.

- Os dados da qualidade publicados nesta conta, atendem ao decreto 5440/2005.

Denúncias, sugestões e elogios sobre nosso atendimento ligue na da ATS: 08006464195 ou acesse nosso site: [www.ats.to.gov.br](http://www.ats.to.gov.br)

DEVOLUÇÃO

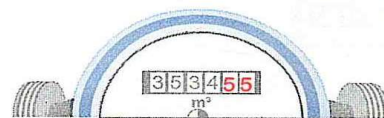
CÓDIGO:

\_\_\_\_\_

EM CASO DE RECLAMAÇÃO, ANOTE OS ALGARISMOS PRETOS DO HIDRÔMETRO.

DATA:

\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ MAT FUNCIONÁRIO

\_\_\_\_\_ ASSINATURA

LEITURA

\_\_\_\_\_



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908

Tel: +55 63 3218 1240 |1202

Tel: +55 63 3218 1348 |1548

Fax: +55 63 3218 1291 - [www.sefaz.to.gov.br](http://www.sefaz.to.gov.br)

**ANEXO I-J**  
**ESPECIFICAÇÃO DO LAYOUT DE FACHADA DOS ESCRITÓRIOS DE ATENDIMENTO**

A fachada dos escritórios de atendimento deverá ser confeccionada com impressão digital e montada em estrutura metálica, com acabamento em cantoneiras ou tubos redondos, com as dimensões aproximadas de 1,5m de Largura por 3,0m de comprimento respeitando a proporção 2 por 4, conforme modelo e cores ilustrada abaixo.

A CONTRATADA antes de iniciar a confecção deverá solicitar a confirmação do detalhamento para aprovação da arte final pela ATS.

Segue abaixo detalhamento visual a ser considerado em todas as fachadas:



**ANEXO I-K****RELAÇÃO DE LOCALIDADES COM NECESSIDADE DE LOCAÇÃO DE IMÓVEIS****Locação de Imóveis - ATS**  
Polos x Municípios e Povoados

ITEM			QUANTIDADE DE IMOVEIS A SEREM LOCADOS = 43	QUNT. IMÓVEIS A SEREM LOCADOS
Polo	Munic	Pov.	POLOS, MUNICIPIOS E POVOADOS	
<b>1</b>			<b>BRASILÂNDIA</b>	
	<b>1.1</b>		<b>BADEIRANTES</b>	<b>1</b>
		1.1.1	Pov. Brasilene	
	<b>1.2</b>		<b>BARRA DO OURO</b>	<b>1</b>
		1.2.1	Pov. Morro Grande	
	<b>1.3</b>		<b>BERNARDO SAYÃO</b>	
		1.3.1	Pov. Tancredo Neves	
	<b>1.4</b>		<b>BRASILÂNDIA</b>	<b>1</b>
		1.4.1	Pov. Tupiratã	
	<b>1.5</b>		<b>CENTENARIO</b>	<b>1</b>
	<b>1.6</b>		<b>COUTO MAGALHÃES</b>	
		1.6.1	Pov. Couto Velho	
	<b>1.7</b>		<b>GOIANORTE</b>	<b>1</b>
	<b>1.8</b>		<b>ITAPIRATINS</b>	
	<b>1.9</b>		<b>ITAPORÃ</b>	<b>1</b>
	<b>1.10</b>		<b>JUARINA</b>	<b>1</b>
	<b>1.11</b>		<b>PALMEIRANTE</b>	
	<b>1.12</b>		<b>PAU D'ARCO</b>	<b>1</b>
	<b>1.13</b>		<b>PEQUIZEIRO</b>	
	<b>1.14</b>		<b>PRESIDENTE KENNEDY</b>	<b>1</b>
	<b>1.15</b>		<b>RECURSOLANDIA</b>	<b>1</b>
	<b>1.16</b>		<b>SANTA MARIA</b>	<b>1</b>
	<b>1.17</b>		<b>TUPIRAMA</b>	
	<b>1.18</b>		<b>TUPIRATINS</b>	
				<b>11</b>
<b>2</b>			<b>CHAPADA DA NATIVIDADE</b>	
	<b>2.1</b>		<b>AURORA</b>	
	<b>2.2</b>		<b>CHAPADA DA NATIVIDADE</b>	
	<b>2.3</b>		<b>CONCEIÇÃO</b>	
	<b>2.4</b>		<b>NOVO ALEGRE</b>	<b>1</b>
	<b>2.5</b>		<b>NOVO JARDIM</b>	
	<b>2.6</b>		<b>PORTO ALEGRE</b>	<b>1</b>
	<b>2.7</b>		<b>RIO DA CONCEIÇÃO</b>	





	<b>2.8</b>		<b>SÃO SALVADOR</b>	
		2.8.1	Pov. Vila Retiro	
	<b>2.9</b>		<b>TAIPAS</b>	<b>1</b>
				<b>3</b>
<b>3</b>			<b>CRIXÁS</b>	
	<b>3.1</b>		<b>CARIRI</b>	<b>1</b>
	<b>3.2</b>		<b>CRIXÁS</b>	<b>1</b>
	<b>3.3</b>		<b>DUERE</b>	
	<b>3.4</b>		<b>FATIMA</b>	
		3.4.1	Pov. Fátima I	
	<b>3.5</b>		<b>SANDOLÂNDIA</b>	
		3.5.1	Pov. Dorilândia	
	<b>3.6</b>		<b>SÃO VALÉRIO</b>	
		3.6.1	Pov. Serranópolis	
	<b>3.7</b>		<b>SUCUPIRA</b>	<b>1</b>
				<b>3</b>
<b>4</b>			<b>DIVINOPOLIS</b>	
	<b>4.1</b>		<b>ARAGUACEMA</b>	
		4.1.1	Pov. Santa Clara	<b>1</b>
		4.1.2	Pov. Tarumã	<b>1</b>
	<b>4.2</b>		<b>ABREULÂNDIA</b>	
	<b>4.3</b>		<b>CASEARA</b>	<b>1</b>
	<b>4.4</b>		<b>DIVINOPOLIS</b>	<b>1</b>
	<b>4.5</b>		<b>DOIS IRMÃOS</b>	
	<b>4.6</b>		<b>LAJEADO</b>	
	<b>4.7</b>		<b>MARIANOPOLIS</b>	<b>1</b>
	<b>4.8</b>		<b>MONTE SANTO</b>	<b>1</b>
		4.8.1	Pov. Campina Verde	
	<b>4.9</b>		<b>NOVA ROSALÂNDIA</b>	<b>1</b>
	<b>4.10</b>		<b>PIUM</b>	<b>1</b>
	<b>4.11</b>		<b>PUGMIL</b>	<b>1</b>
	<b>4.12</b>		<b>RIO DOS BOIS</b>	<b>1</b>
	<b>4.13</b>		<b>TOCANTINIA</b>	
	<b>4.14</b>		<b>LIZARDA</b>	
				<b>10</b>
<b>5</b>			<b>MONTE DO CARMO</b>	
	<b>5.1</b>		<b>BREJINHO DE NAZARÉ</b>	
	<b>5.2</b>		<b>IPUEIRAS</b>	
	<b>5.3</b>		<b>LAGOA DO TO</b>	<b>1</b>



	<b>5.4</b>		<b>MONTE DO CARMO</b>	<b>1</b>
	<b>5.5</b>		<b>NOVO ACORDO</b>	<b>1</b>
	<b>5.6</b>		<b>PINDORAMA</b>	<b>1</b>
	<b>5.7</b>		<b>SANTA TEREZA</b>	<b>1</b>
	<b>5.8</b>		<b>SÃO FELIX</b>	<b>1</b>
	<b>5.9</b>		<b>SILVANOPOLIS</b>	<b>1</b>
				<b>7</b>
<b>6</b>			<b>RIACHINHO</b>	
	<b>6.1</b>		<b>ANGICO</b>	
	<b>6.2</b>		<b>ARAGOMINAS</b>	<b>1</b>
	<b>6.3</b>		<b>CARMOLÂNDIA</b>	
	<b>6.4</b>		<b>ESPERANTINA</b>	
		6.4.1	Pov. Vila Tocantins	
	<b>6.5</b>		<b>LUZINOPOLIS</b>	<b>1</b>
		6.5.1	Pov. Olho D'água	
	<b>6.6</b>		<b>MAURILÂNDIA</b>	<b>1</b>
	<b>6.7</b>		<b>MURICILÂNDIA</b>	<b>1</b>
	<b>6.8</b>		<b>PIRAQUE</b>	<b>1</b>
	<b>6.9</b>		<b>PRAIA NORTE</b>	
		6.9.1	Pov. Jatobal	<b>1</b>
		6.9.2	Pov. São Félix	<b>1</b>
	<b>6.10</b>		<b>RIACHINHO</b>	<b>1</b>
		6.10.1	Pov. Sororoca	
		6.10.2	Pov. Centro dos Borges	
	<b>6.11</b>		<b>SÃO BENTO</b>	
		6.11.1	Pov. Ronca	
	<b>6.12</b>		<b>SAMPAIO</b>	
	<b>6.13</b>		<b>SANTA TEREZINHA</b>	<b>1</b>
				<b>9</b>



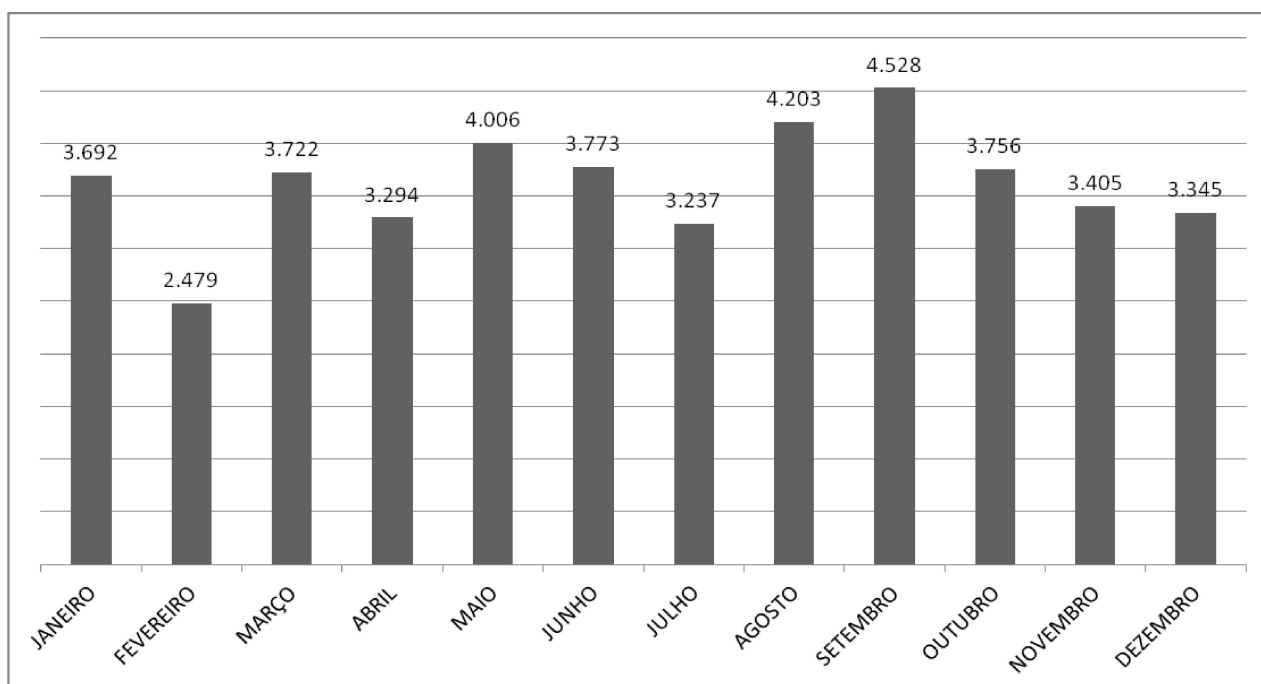


**ANEXO I-L**

**ESTIMATIVA DE ATENDIMENTO PREVISTA PARA O SERVIÇO DE TELE-ATENDIMENTO (CALL CENTER) PARA 2018**

Estima-se que a demanda para 2018 com serviços de Tele-atendimento (Call Center) seja:

<b>JANEIRO</b>	<b>3.692</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>2.479</b>
<b>MARÇO</b>	<b>3.722</b>
<b>ABRIL</b>	<b>3.294</b>
<b>MAIO</b>	<b>4.006</b>
<b>JUNHO</b>	<b>3.773</b>
<b>JULHO</b>	<b>3.237</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>4.203</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>4.528</b>
<b>OUTUBRO</b>	<b>3.756</b>
<b>NOVEMBRO</b>	<b>3.405</b>
<b>DEZEMBRO</b>	<b>3.345</b>



**ANEXO I-M****RELAÇÃO DE LOCALIDADES COM LINHAS DE TELEFONE FIXO**

Polos x Municípios e Povoados

**QUANTIDADE = 89**

ITEM			POLOS, MUNICIPIOS E POVOADOS	NÚMERO DAS LINHAS DOS TELEFONES FIXOS
Polo	Munic	Pov.		

1	BRASILÂNDIA			
1.1			<b>BADEIRANTES</b>	<b>3432 - 1264</b>
		1.1.1	Pov. Brasílene	
1.2			<b>BARRA DO OURO</b>	<b>3494 - 1203</b>
		1.2.1	Pov. Morro Grande	
1.3			<b>BERNARDO SAYÃO</b>	<b>3422 - 1180</b>
		1.3.1	Pov. Tancredo Neves	
			<b>BRASILÂNDIA</b>	<b>3461 - 1238</b>
1.4	1.4.1		Pov. Tupiratan	
1.5			<b>CENTENARIO</b>	<b>3420 - 1116</b>
			<b>COUTO MAGALHÃES</b>	<b>3468 - 1191</b>
1.6	1.6.1		Pov. Couto Velho	
1.7			<b>GOIANORTE</b>	<b>3424 - 1352</b>
1.8			<b>ITAPIRATINS</b>	<b>3465 - 1192</b>
1.9			<b>ITAPORÃ</b>	<b>3458 - 1184</b>
1.10			<b>JUARINA</b>	<b>3434 - 1316</b>
1.11			<b>PALMEIRANTE</b>	<b>3493 - 1156</b>
1.12			<b>PAU D'ARCO</b>	<b>3425 - 1111</b>
1.13			<b>PEQUIZEIRO</b>	<b>3427 - 1336</b>
1.14			<b>PRESIDENTE KENNEDY</b>	<b>3467 - 1260</b>
1.15			<b>RECURSOLANDIA</b>	<b>3438-1118</b>
1.16			<b>SANTA MARIA</b>	<b>3441 - 1169</b>
1.17			<b>TUPIRAMA</b>	<b>3497 - 1124</b>
1.18			<b>TUPIRATINS</b>	<b>3449 - 1205</b>

2	CHAPADA DA NATIVIDADE			
2.1			<b>AURORA</b>	<b>3658 - 1472</b>
2.2			<b>CHAPADA DA NATIVIDADE</b>	<b>3393 - 1177</b>
2.3			<b>CONCEIÇÃO</b>	<b>3381 - 1298</b>
2.4			<b>NOVO ALEGRE</b>	<b>3695 - 1261</b>
2.5			<b>NOVO JARDIM</b>	<b>3696 - 1326</b>
2.6			<b>PORTO ALEGRE</b>	<b>3524 - 1084</b>



	<b>2.7</b>		<b>RIO DA CONCEIÇÃO</b>	<b>3691 - 1149</b>
	<b>2.8</b>		<b>SÃO SALVADOR</b>	<b>3396 - 1279</b>
		2.8.1	Pov. Vila Retiro	
	<b>2.9</b>		<b>TAIPAS</b>	<b>3382 - 1242</b>

<b>3</b>			<b>CRIXÁS</b>	
	<b>3.1</b>		<b>CARIRI</b>	<b>3383 - 1309</b>
	<b>3.2</b>		<b>CRIXÁS</b>	<b>3352 - 1215</b>
	<b>3.3</b>		<b>DUERE</b>	<b>3358 - 1213</b>
	<b>3.4</b>		<b>FATIMA</b>	<b>3365 - 1203</b>
		3.4.1	Pov. Fátima I	
	<b>3.5</b>		<b>SANDOLÂNDIA</b>	<b>3394 - 1408</b>
		3.5.1	Pov. Dorilândia	
	<b>3.6</b>		<b>SÃO VALÉRIO</b>	<b>3359 - 1641</b>
		3.6.1	Pov. Serranópolis	
	<b>3.7</b>		<b>SUCUPIRA</b>	<b>3399 - 1157</b>

<b>4</b>			<b>DIVINOPOLIS</b>	
	<b>4.1</b>		<b>ARAGUACEMA</b>	<b>3472 - 1122</b>
		4.1.1	Pov. Santa Clara	
		4.1.2	Pov. Tarumã	
	<b>4.2</b>		<b>ABREULÂNDIA</b>	<b>3389 - 1193</b>
	<b>4.3</b>		<b>CASEARA</b>	<b>3379 - 1122</b>
	<b>4.4</b>		<b>DIVINOPOLIS</b>	<b>3351 - 1130</b>
	<b>4.5</b>		<b>DOIS IRMÃOS</b>	<b>3362 - 1164</b>
	<b>4.6</b>		<b>LAJEADO</b>	<b>3519 - 1050</b>
	<b>4.7</b>		<b>MARIANOPOLIS</b>	<b>3535 - 1372</b>
	<b>4.8</b>		<b>MONTE SANTO</b>	<b>3551 - 1047</b>
		4.8.1	Pov. Campina Verde	
	<b>4.9</b>		<b>NOVA ROSALÂNDIA</b>	<b>3520 - 1521</b>
	<b>4.10</b>		<b>PIUM</b>	<b>3368 - 1273</b>
	<b>4.11</b>		<b>PUGMIL</b>	<b>3397 - 1115</b>
	<b>4.12</b>		<b>RIO DOS BOIS</b>	<b>3530 - 1155</b>
	<b>4.13</b>		<b>TOCANTINIA</b>	<b>3367 - 1466</b>
	<b>4.14</b>		<b>LIZARDA</b>	<b>3539-1278</b>

<b>5</b>			<b>MONTE DO CARMO</b>	
	<b>5.1</b>		<b>BREJINHO DE NAZARÉ</b>	<b>3521 - 1290</b>





	<b>5.2</b>		<b>IPUEIRAS</b>	<b>3536 - 1101</b>
	<b>5.3</b>		<b>LAGOA DO TO</b>	<b>3522 - 1125</b>
	<b>5.4</b>		<b>MONTE DO CARMO</b>	<b>3540 - 1343</b>
	<b>5.5</b>		<b>NOVO ACORDO</b>	<b>3369 - 1355</b>
	<b>5.6</b>		<b>PINDORAMA</b>	<b>3375 - 1290</b>
	<b>5.7</b>		<b>SANTA TEREZA</b>	<b>3527 - 1274</b>
	<b>5.8</b>		<b>SÃO FELIX</b>	<b>3576 - 1102</b>
	<b>5.9</b>		<b>SILVANOPOLIS</b>	<b>3542 - 1214</b>

<b>6</b>	<b>RIACHINHO</b>			
	<b>6.1</b>		<b>ANGICO</b>	<b>3431 - 1194</b>
	<b>6.2</b>		<b>ARAGOMINAS</b>	<b>3463 - 1192</b>
	<b>6.3</b>		<b>CARMOLÂNDIA</b>	<b>3430 - 1149</b>
	<b>6.4</b>		<b>ESPERANTINA</b>	<b>3475 - 1251</b>
		6.4.1	Pov. Vila Tocantins	
	<b>6.5</b>		<b>LUZINOPOLIS</b>	<b>3491 - 1109</b>
		6.5.1	Pov. Olho D'água	
	<b>6.6</b>		<b>MAURILÂNDIA</b>	<b>3380 - 1100</b>
	<b>6.7</b>		<b>MURICILANDIA</b>	<b>3429 - 1210</b>
	<b>6.8</b>		<b>PIRAQUE</b>	<b>3479 - 1197</b>
	<b>6.9</b>		<b>PRAIA NORTE</b>	<b>3488 - 1299</b>
		6.9.1	Pov. Jatobal	
		6.9.2	Pov. São Félix	
	<b>6.10</b>		<b>RIACHINHO</b>	<b>3443 - 1205</b>
		6.10.1	Pov. Sororoca	
		6.10.2	Pov. Centro dos Borges	<b>3481 - 1024</b>
	<b>6.11</b>		<b>SÃO BENTO</b>	<b>3487 - 1252</b>
		6.11.1	Pov. Ronca	
	<b>6.12</b>		<b>SAMPAIO</b>	<b>3436 - 1266</b>
	<b>6.13</b>		<b>SANTA TEREZINHA</b>	<b>3445 - 1105</b>

**ANEXO I-N****RELAÇÃO DE MATERIAIS A SER FORNECIDO PELA CONTRATADA**

<b>MATERIAIS DE EXPEDIENTE/LIMPEZA</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
01	Resma de papel A4
02	Grampeador
03	Caixa de Grampo
04	Caixa de Clips
05	Caderno Agenda
06	Canetas
07	Pincel Atômico
08	Marca texto
09	Caderno de Protocolo
10	Blocos de Formulários
11	Perfurador
12	Grampo trilho
13	Pasta AZ
14	Fita Crepe
15	Fita Adesiva
16	Bobinas para FAX
17	Rodo
18	Vassoura
19	Pano de chão
20	Flanela
21	Sabão em pó
22	Sabão Líquido
23	Defergente
24	Desinfetante
25	Bom ar
26	Papel Toalha
27	Papel Higiénico
28	Limpador Multiuso
29	Balde

<b>FERRAMENTAS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
01	ALAVANCA ACO 1 X 1.8 M
02	ALICATE P/BOMBA D AGUA 10
03	ALICATE UNIVERSAL
04	ARCO DE SERRA
05	BALDE CHAPA P/ CONCRETO CAP. 10LTS.
06	BISELADOR DE PEAD 20 MM EM ALUMINIO
07	CABO DE MADEIRA P/ENXADA
08	CABO P/ PA.
09	CABO P/ PICARETA
10	CAIXA DE FERRAMENTAS SANFONADA MOD. 550
11	CHAVE DE CORTE METALICA P/ KIT PVC AZUL
12	CHAVE FENDA PHILIPS CROM. 1/8 X 5
13	CHAVE GRIFO 14
14	COLHER P/ PEDREIRO 08 POL
15	ENXADA LARGA CABO MADEIRA LEVE
16	FACAO EM ACO 16
17	FACAO EM ACO 18
18	LAMINA DE SERRA ACO RAPIDO P/ FERRO
19	LIMA GROSSA MEIA CANA C/ CABO 10
20	LIMA P/ ENXADA
21	MARTELO TIPO T UNHA POLIDO
22	NÍVEL DE MÃO
23	PA Nº 2 CABO MADEIRA LEVE
24	PICARETA CABO MADEIRA LEVE
25	SERROTE CURTO 18
26	TESOURA CORTAR PEAD 20 A 32MM
27	TORQUEZ P/ARMADOR Nº 10





MATERIAIS DE MANUTENÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM	DESCRIÇÃO
01	Adaptador PEAD	25	Lacre azul
02	Adaptador pvc curto 25 mm	26	Lacre azul suspensão
03	Adaptador pvc de 20 mm curto	27	Luva correr de 25 mm pvc
04	Adesivo plástico	28	Luva de correr 100mm
05	Anel para colar	29	Luva de correr 50mm
06	Cap PVC R 3/4	30	Luva de correr 75mm
07	Cimento	31	Luva de vaqueta
08	Colar de tomada 100mm	32	Luva de vaqueta cano longo
09	Colar de tomada 50mm	33	Luva lr pvc 25 mm
10	Colar de tomada 75mm	34	Luva pvc ll 20 mm
11	Colar de tomada de 60mm	35	Luva pvc ll 25 mm
12	Conjunto de Tubetes	36	Luva RR 3/4
13	Fita veda rosca	37	Luva união PEAD
14	Fita zebra	38	Luvas correr de 60mm
15	Hidrômetro 1.5	39	Pasta lubrificante
16	Hidrômetro 3	40	Perna p/ cavalete 3/4 saída
17	Hidrômetro 5	41	Perna p/cavalete 3/4 entrada
18	Hidrômetro 7	42	Plug de rosca 3/4
19	Joelho LL 3/4	43	Registro de broca
20	Joelho LR 3/4	44	Registro esférico borboleta PVC 3/3
21	Joelho pvc 20 ll mm	45	Tubo PEAD
22	Joelho pvc 25 mm ll	46	Tubo PVC 20mm
23	Joelho RR 3/4	47	Tubo PVC 25mm
24	Kit Cavalete		







**ANEXO II**

**DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

\_\_\_\_\_ (nome do licitante) inscrita no CNPJ N.º : \_\_\_\_\_ com sede na  
\_\_\_\_\_ (endereço completo) por intermédio de seu representante legal,  
o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade  
n.º \_\_\_\_\_ e do CPF/MF n.º \_\_\_\_\_, para os fins de  
participação no presente certame, **DECLARA** expressamente que atende aos critérios de qualidade  
ambiental e sustentabilidade sócio-ambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente,  
em conformidade com a IN 01/2010-SLTI.

Por ser expressão da verdade, firmamos o presente.

Palmas, aos ..... de ..... de 2018.

.....  
**LICITANTE**





**ANEXO III**  
**MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO Nº \_\_\_\_\_/2018**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMERCIALIZAÇÃO DE SANEAMENTO CONTEMPLANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS, ATENDIMENTO PRESENCIAL E VIA WEB, TELE-ATENDIMENTO (CALL CENTER), FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO E COBRANÇA, MICROMEDIÇÃO E CONTROLE DE CONSUMO.**

Pelo presente Instrumento de Contrato, de um lado, a **AGÊNCIA TOCANTINENSE DE SANEAMENTO- ATS**, pessoa jurídica de direito público, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ nº 11.996.434/0001-00, com sede e foro na Capital, representada pelo seu Presidente \_\_\_\_\_, brasileiro, divorciado, portador da C.I. nº \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATANTE**, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, representada neste ato por seu Sócio-Diretor \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e no CPF \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Cidade de \_\_\_\_\_ na Rua \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_ – CEP: \_\_\_\_\_, cidade de \_\_\_\_\_ que entre si celebram, por força do EDITAL DE LICITAÇÃO nº \_\_\_\_\_ e de conformidade com o disposto na Lei 10.520/2002 e seus regulamentos e subsidiariamente a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações, nas condições estabelecidas no Anexo I, conforme Termo de Referência, especificações técnicas, proposta de preços da contratada e edital, partes integrantes deste contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:** O presente contrato tem por objeto a **SERVIÇOS DE COMERCIALIZAÇÃO DE SANEAMENTO CONTEMPLANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS, ATENDIMENTO PRESENCIAL E VIA WEB, TELE-ATENDIMENTO (CALL CENTER), FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO E COBRANÇA, MICROMEDIÇÃO E CONTROLE DE CONSUMO**, conforme Proposta Comercial e Termo de Referência Técnica, Anexo I do Edital do n.º \_\_\_\_\_.

**Parágrafo Único – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:** A prestação de serviços obedecerá ao estipulado neste contrato e às disposições da Lei n.º 8.666/93, bem como às disposições contidas na licitação n.º \_\_\_\_\_ e seus anexos, além das obrigações assumidas na proposta firmada pela CONTRATADA e dirigida à CONTRATANTE que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste contrato, no que não o contrarie.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:** A CONTRATANTE obriga-se a:

1. Nomear o Fiscal de Contrato que atuará durante o período de vigência do contrato;
2. O Fiscal de Contrato é o ponto focal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA que, juntamente com o Fiscal do Contrato da contratada, será responsável pelo planejamento, coordenação, controle, e outras atividades correlatas do contrato, que fazem parte do objeto contratado;
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
4. Designar os funcionários responsáveis por cada serviço específico do setor;
5. Manter as políticas de comercialização, renegociação, atendimento ao consumidor e controle de consumo em conformidade com as diretrizes traçadas pela Gerência Comercial da ATS.
6. Fornecer as diretrizes acerca do trato e Segurança de informações decorrentes da execução dos serviços;
7. Inspeccionar as condições técnicas e operacionais da contratada, através de acompanhamento sistemático, relatórios Gerenciais, questionários de avaliação dos usuários dos serviços;
8. Permitir acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, nas localidades em que os escritórios de atendimento sejam em prédio próprio da ATS a fim de fazer cumprir o objeto licitado;
9. Fornecer informações sobre a distribuição geográfica do Órgão e suas regionais no Estado;
10. Se comunicar sempre por escrito com a CONTRATADA;
11. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave ou ainda que não seja de natureza grave mais comprometedora da qualidade dos serviços;
12. Atestar as notas fiscais/faturas correspondentes quando os serviços forem aceitos;





13. Realizar o repasse aos respectivos órgãos governamentais os valores objetos de retenção da nota fiscal.
14. Efetuar os pagamentos no prazo previsto em contrato;
15. Proceder aos cálculos de atualização financeira quando o pagamento for feito fora do prazo previsto em contrato;

**CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** Constitui obrigações da contratada na execução dos serviços comerciais diversos:

1. Cumprir os prazos contratuais;
2. Iniciar a execução contratual na data determinada pelo Contratante e cumprir todos os prazos estabelecidos no termo;
3. Zelar pela segurança de informações que obtiver em decorrência da execução dos serviços;
4. Apresentar, por escrito, o preposto para ser apreciado e aceito pela Contratante;
5. Apresentar na reunião a ser marcada pelo Contratante com representantes da Contratada e da Contratante, da qual se lavrará ata específica, antes do início da execução contratual, a relação dos seus profissionais que executarão os serviços que atendam os requisitos profissionais;
6. Entregar **Termo de compromisso assinado pelo preposto** contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança da Instituição e de informações que venha a ter conhecimento em decorrência da execução do contrato;
7. Entregar em até cinco dias úteis contados do início da execução dos serviços **Termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo** a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação;
8. Recrutar e contratar a mão de obra especializada, e sob sua total responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **ATS**.
9. Manter seus empregados convenientemente treinados e capacitados e em quantitativo suficiente para a realização dos serviços contratados, devidamente uniformizado, adequado para função, com crachá de identificação e equipamentos de proteção individual e coletiva de conformidade com o previsto na legislação;
10. Orientar e acompanhar seus empregados quanto ao nível de relacionamento e polidez com os Clientes, de modo a evitar queixas ou reclamações decorrentes do atendimento inadequados;
11. Executar processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro funcional dentro dos critérios de avaliação com os padrões apresentados neste termo ou à equivalência da Legislação que em data venha possa ser alterada.
12. Atender às determinações constantes da NR nº 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, ou outra legislação que venha a substituí-la;
13. Responder a todas as solicitações da ATS, devendo se reportar no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento da solicitação, para adoção das providências cabíveis;
14. Fornecer os relatórios de execução dos serviços diários, semanais e mensais, conforme necessidade da ATS;
15. Disponibilizar sistema de monitoramento on-line para conferência do andamento dos atendimentos pela ATS;
16. Promover reuniões periódicas com a sua equipe de profissionais, com a finalidade de analisar os problemas detectados na prestação dos serviços, reciclar o conhecimento da equipe e promover o seu desenvolvimento;
17. Participar de reuniões com a ATS, quantas julgadas necessárias, para avaliação dos serviços prestados, sendo representada por seu Preposto;
18. Reportar, imediatamente, à ATS quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades observados durante a prestação dos serviços contratados; corrigir ou substituir, às suas expensas, os vícios, defeitos e incorreções verificados quando da execução do objeto contratado;
19. Aceitar, a qualquer momento, a fiscalização, por parte da ATS da execução do objeto contratual, incluído aí o cumprimento dos níveis de serviços pactuados;
20. Fornecer e providenciar a manutenção da infra-estrutura, dos equipamentos e dos materiais necessários à execução do objeto contratual, sob sua responsabilidade, de acordo com a necessidade de serviço e dentro dos padrões exigidos por parte da ATS;
21. Manter nas instalações físicas da empresa a infra-estrutura física e tecnológica e a logística operacional necessária à realização do serviço, podendo a **ATS**, a qualquer tempo realizar vistoria para verificar o cumprimento do disposto no presente termo, apontando, se for o caso, irregularidades a serem corrigidas imediatamente;
22. Disponibilizar todo o hardware e software necessários à execução dos serviços contratados, que deverão se adequar às normas e políticas de segurança ATS e deverão possuir software antivírus atualizado de maneira permanente;
23. Promover todas as atualizações e adaptações que se fizerem necessárias em seus equipamentos e softwares, a fim de assegurar a qualidade na execução dos serviços;
24. Gravar e enviar mensalmente para a ATS junto com a medição, todo o backup do banco de dados do sistema comercial;





25. Manter durante a vigência do contrato as fitas das gravações telefônicas realizadas (0800) e os arquivos com o conteúdo do banco de dados, da base de conhecimento e das manifestações registradas no sistema;
26. Instruir a equipe designada na prestação dos serviços, objeto do Termo, quanto ao cumprimento e obediência das Diretrizes e Normas de Política Corporativa de Segurança da Informação da ATS, necessárias para resguardar e assegurar que as informações sejam preservadas quanto à integridade, confidencialidade e disponibilidade, sob pena de responsabilizar-se pelo ressarcimento de quaisquer danos ou prejuízos causados à ATS, suas subsidiárias ou a terceiros, decorrentes de execução dos serviços contratados, bastando para tanto, comunicação por escrito;
27. Garantir que nos contratos celebrados entre a contratada e os prestadores de serviço que venham a ter acesso às informações decorrentes do Contrato conste cláusula de sigilo e de(s) penalidade(s) aplicável (eis) caso sejam divulgadas informações confidenciais da ATS, mesmo após o término do referido contrato;
28. Cumprir rigorosamente as normas trabalhistas, previdenciárias, fiscais e segurança do trabalho incidente sobre a mão-de-obra envolvida na execução contratual, ainda que não tenham sido mencionadas no Termo de Referência;
29. Arcar com fornecimento e a administração dos recursos humanos e materiais necessários para a execução dos serviços;
30. Se comunicar sempre por escrito com a Contratante;
31. Indicar a equipe técnica com as qualificações mínimas contidas no termo;
32. Cumprir o plano de metas estabelecidas pelo fiscal do contrato;
33. Apresentar na data prevista os relatórios e laudos conforme ordem de serviço;
34. Executar os serviços através de seus colaboradores e vinculada à mesma por contrato de trabalho;
35. Responsabilizar-se por perdas e danos eventualmente causado por seus colaboradores, a terceiros ou a ATS, na execução de todos os serviços constantes na planilha do contrato;
36. Fornecer aos seus colaboradores condições de proteção, segurança e higiene do trabalho, mediante a disponibilidade de meios, especificamente utensílios e equipamento de trabalho adequado e em bom estado de funcionamento e utilização, inclusive sinalização fosforescente adequada (cones, cavaletes, etc.), tudo, conforme as normas de segurança do trabalho vigente;
37. Responder por todas as despesas e obrigações relativas a salários e demais encargos trabalhista dos seus colaboradores e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vales-refeições, vales-transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;
38. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
39. Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado, admitido o contraditório e amplo defesa;
40. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas com qualidade e tecnologia adequadas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações;
41. Responder integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
42. Comunicar ao Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;
43. Informar à **ATS**, a relação de colaboradores que compõem suas equipes de trabalho, externo e interno, bem como as alterações que ocorrerem nas mesmas. A relação deverá constar de nome completo, endereço residencial completo, nº carteira de identidade e profissional com cópia da página do Contrato de Trabalho da CTPS;
44. Responder pelo deslocamento, em seus veículos, dos fiscais da CONTRATADA nos locais de trabalho;
45. Precaver-se durante a execução dos serviços para não danificar as estruturas, calçadas, muros ou jardins, etc. Após a conclusão dos serviços a CONTRATADA deverá remover todos os materiais e resíduos do local e deixá-los na mesma condição encontrada, recuperando tudo o que houver sido danificado;
46. Observar o fiel cumprimento das normas, utilizando de vestimenta adequada por parte de seus colaboradores, dos dispositivos e equipamento de segurança contra acidente de trabalho bem como a sinalização de vias públicas e calçadas;
47. Zelar para que todos os colaboradores da CONTRATADA apresentem-se ao trabalho, uniformizados, cada um portando documentos de identificação individual (crachá), fornecido pela CONTRATADA e sem ônus para a **ATS**;
48. Fornecer aos seus colaboradores capacitação específica técnica e comportamental, antes de iniciar suas atividades em campo. O conteúdo programático e os Colaboradores que participarão do treinamento do Sistema Comercial, bem como sua carga horária, serão definidos pela **ATS** e CONTRATADA, que assumirá todas as responsabilidades pela utilização do Sistema;
49. Permitir o acesso ao Sistema Comercial através de senha individual e intransferível, específicos para determinadas funcionalidades, após cadastramento do usuário (colaborador da ATS) no Sistema. Deverá ser encaminhada a CONTRATADA a relação dos funcionários e com determinação dos módulos a ter acesso, para fazer uso do sistema na gestão de cada processo;
50. Manter obrigatoriamente, direto e ininterrupto, contato com a **ATS**, trazendo ao seu conhecimento quaisquer dificuldades que surgirem a fim de serem eliminadas. Casos especiais serão analisados pela **ATS**;



51. Fornecer toda a mão de obra, equipamentos, transportes, materiais de consumo, acessórios, dispositivos de comunicação, uniforme (calça, camisa, bota e boné), crachá de identificação, enfim, todos aqueles necessários à realização bem sucedida dos serviços;
52. Comprovar através de Atestado de Capacitação Técnica de ter executado ou estar executando serviço de igual complexidade e dimensão referente aos serviços descritos no Termo;
53. Garantir que todas as atividades sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade, segurança, higiene, medicina do trabalho e critérios ambientais;
54. Não divulgar, nem fornecer dados ou informações obtidas em razão da prestação dos serviços contratados, salvo mediante expressa autorização da ATS, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da ATS;
55. Manter equipes suficientes para atender aos quantitativos de serviços/processos mensais apresentados e previamente aprovados pela **ATS**;
56. Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado, admitido a contraditória e ampla defesa;
57. Manter escritório e telefone para contato durante o expediente normal para eventuais reclamações/solicitações da gerência responsável pela administração do contrato;
58. Manter os veículos usados no serviço em boas condições de conservação e uso, com no máximo 05 (cinco) anos de uso e ter afixado nas portas laterais adesivos em vinil imantado com os dizeres: "**NOME DA FIRMA, A SERVIÇO DA ATS**";
59. Fornecer mensalmente de acordo com a solicitação da Agência de Tocantinense de Saneamento, cópia da folha de pagamento e das guias de recolhimento dos encargos trabalhistas e fiscais específicas dos seus empregados em cumprimento ao que estabelece o art. 31 da Lei nº 8.212 de 24/07/1.991, alterada pela Lei nº 9.032 de 28/04/1.995;
60. Manter sistema de comunicação (telefonia celular, rádio comunicação, internet, etc.) que permita o contato em tempo real da contratada com os escritórios durante a execução dos serviços, sem ônus para **ATS**;
61. A cada prorrogação do prazo contratual, a Contratada deverá atualizar a vigência (quando se tratar de instrumento com data de vencimento) e o valor da garantia antes da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual. O não cumprimento dessa obrigação sujeitará a Contratada às penalidades por inexecução contratual prevista em contrato, neste termo de referência e na lei.
62. Facilitar a transição contratual, quando for o caso e encerramento do contrato.
63. A **CONTRATADA** deverá providenciar os seguintes documentos de identificação dos seus colaboradores que irão acessar o Sistema Comercial:
  - \_ Fotografia recente 3x4;
  - \_ Cópia da Carteira de Identidade;
  - \_ Cópia do CPF.

**CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR CONTRATUAL:** Importa o presente contrato no valor global de R\$ -----(-----), incluindo todos os custos relacionados com despesas decorrentes de exigência legal ou das condições de gestão deste Contrato.

**CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO:** Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da medição e da Nota Fiscal, que deverá estar devidamente atestada e visada pela unidade que fiscalizará e acompanhará a execução do contrato, desde que não ocorra fator impeditivo provocado pela Contratada.

**Parágrafo Primeiro** - A emissão da Nota fiscal com o valor real dos serviços realizados deverá ocorrer após a aprovação dos serviços pelo gestor e fiscais do contrato, a partir de avaliação do cumprimento do Nível de Acordo dos Serviços inclusive quanto a eventual glosa.

**Parágrafo Segundo** - Promovida a avaliação e apurado o valor real dos serviços, a CONTRATADA deverá emitir e apresentar a Nota Fiscal para pagamento.

**Parágrafo Terceiro** - Os pagamentos deverão ser efetuados em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da medição e da Nota Fiscal, contados do atesto dos serviços pelo Fiscal do Contrato.

**Parágrafo Quarto** - A contratada obriga-se a apresentar juntamente com as Notas Fiscais, a medição, a relação de seus colaboradores que prestam serviço na ATS, devidamente acompanhada dos comprovantes de pagamento do salário referente ao mês anterior ao da prestação dos serviços, mais os comprovantes dos recolhimentos dos tributos das contribuições previdenciárias e sociais (INSS, FGTS, CRF e CND, PIS-PASEP, GFIP/SEFIP e outros).

**Parágrafo Quinto** - Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

**Parágrafo Sexto** - Não serão aceitas cobranças realizadas por meio de títulos colocados em cobrança através de banco ou outra instituição do gênero.



**CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS:** Após cada período de 12 (doze) meses, a contar da data base da proposta apresentada na licitação, o contrato poderá ser repactuado mediante apresentação de nova planilha de custo e formação de preços que comprove a variação da remuneração dos serviços.

**Parágrafo Primeiro** - O Processo de revisão do valor contratual através da Repactuação será conduzido pelo Fiscal do Contrato observando os procedimentos descritos no subitem 18.2 do termo de Referência, que faz parte integrante deste instrumento.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:** As despesas com a prestação dos serviços objeto deste contrato correrá à conta de recursos próprios da ATS, fonte ----- conta -----

**CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES:** No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no tocante a execução dos serviços descrito neste termo estará sujeita a empresa contratada às sanções previstas nas legislações específicas, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

1. **Advertência**, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da empresa contratada, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;
2. **Multa de:**
  - a) **0,2% (zero vírgula dois por cento)**, por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;
  - b) **0,4% (zero vírgula quatro por cento)**, por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;
  - c) **Multa indenizatória de 10% (dez por cento)** sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;
3. **Suspensão temporária de participação em licitação** e impedimento de contratar com a Administração;
4. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**Parágrafo Primeiro** - A multa aplicada será descontada do pagamento eventualmente devido pela ATS, podendo, ainda, quando for o caso, cobrar judicialmente;

**Parágrafo Segundo** - As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa contratada, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceito pela ATS;

**Parágrafo Terceiro** - Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, a licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;

**Parágrafo Quarto** - Para cada 1% (um por cento) de desconformidade com as metas estabelecidas nos níveis de qualidade descritos no item 13 do Termo de Referência será aplicado **índice de redução de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total da fatura relativa ao mês de descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos**, no limite máximo de 30% (trinta por cento) do total da fatura.

**Parágrafo Quinto** - O valor de multa aplicada será descontado da garantia que houver sido prestada e, se for superior ao valor desta, além de sua perda, responderá a contratada pela diferença, que será descontada de eventuais créditos que tenha em face do contratante, sem embargo da rescisão unilateral do contrato e/ou exigir perdas e danos judicialmente.

**Parágrafo Sexto** - As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à contratada juntamente com a de multa.

**CLAUSULA NONA - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS:** Da aplicação das penalidades previstas na cláusula oitava deste contrato, caberá os recursos previstos no art. 109 da Lei nº 8666/93, observados os prazos e procedimentos ali estabelecidos.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO:** O inadimplemento das Cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato por parte da CONTRATADA assegurará a CONTRATANTE o direito de rescindi-lo unilateralmente, mediante notificação, respeitado o devido processo legal do contraditório e ampla defesa, sem prejuízo do disposto na Cláusula Oitava.



**Parágrafo Único:** Ficará o presente Contrato rescindido mediante formalização, assegurado o devido processo legal do contraditório e da ampla defesa, nos casos seguintes casos:

- a) Atraso injustificado na execução do objeto contratado;
- b) Paralisação do serviço sem justa causa ou prévia comunicação à Administração;
- c) Subcontratação total ou parcial do objeto deste Contrato, associação da
- d) CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência total ou parcial, sem a prévia anuência da CONTRATANTE, bem como fusão, cisão ou incorporação que afete a execução do presente Contrato;
- e) Desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como a de seus superiores;
- f) Cometimento reiterado de falhas na execução deste Contrato;
- g) Decretação de insolvência;
- h) Dissolução da empresa;
- i) Alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que, a juízo da Administração, prejudique a execução deste Contrato;
- j) Protesto de títulos ou emissão de benefícios sem a suficiente provisão, que caracterize a insolvência da CONTRATADA;
- k) Razões de relevante interesse e amplo conhecimento público;
- l) Ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato.
- m) Quando o número de serviços executados de forma incorreta for superior a **1,0%** do total de serviços diversos mensais, liberados no sistema pela **ATS**, por três meses consecutivos;
- n) Quando o número de cortes indevidos for superior a **1,0%** do total de cortes mensais por três meses consecutivos;
- o) Quando o número de serviços executados fora do prazo constantes neste termo/, for superior a **1,0%** do total de serviços diversos mensais, liberados no sistema pela **ATS**, por três meses consecutivos;
- p) E, quando o número de erros de serviços seja superior a **1%** (um por cento) do total de leituras e/ou atendimento ao cliente, mensais realizadas por **03** (três) meses consecutivos.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS:** O presente Contrato poderá ser alterado na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas na Lei nº 8.666/93, conforme a conveniência administrativa e o interesse público.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA:** A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo, no interesse da administração, mediante Termo Aditivo, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitada a sua duração a 60 (sessenta) meses, "ex-vi" do disposto no Inciso II, do Artigo 57, da Lei nº 8.666/93.

**Parágrafo Único: DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:** O início da execução dos serviços deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias a contar da emissão da Ordem de Serviço pelo Setor Competente da ATS.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FISCAL DO CONTRATO:** Fica designado o servidor....., gestor da ..... para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, como Gerenciador do mesmo, na forma do art. 67 da lei 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA:** A CONTRATADA prestará garantia equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato.

**Parágrafo Único:** Se, por qualquer razão, durante a execução contratual for necessária à prorrogação do prazo da validade da garantia de execução do Contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a providenciar a renovação da mesma, nos termos e condições originalmente aprovadas pela ATS.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE:** O extrato do presente Contrato será publicado no Diário Oficial do Estado, nos termos da lei.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO:** O foro competente será o da Comarca de Palmas, Estado do Tocantins, para dirimir qualquer questão relativa ao presente Contrato.

E por estar justo e acordado, depois de lido e achado conforme, foi o presente Contrato lavrado em três (03) vias de igual teor e forma, assinado pelas partes Contratantes e testemunhas abaixo, para produzir seus jurídicos efeitos.

Palmas - TO, de de 2018.

.....  
PELO CONTRATANTE



.....  
**PELA CONTRATADA:**

**TESTEMUNHAS:**

**NOME:** .....  
**CPF:**

**NOME:**.....  
**CPF:**

