

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	1
Rubrica	

“E D I T A L”

Pregão Presencial n.º 37/2022

P R E Â M B U L O

Processo n.º	2956/2022
Fundamento Legal:	Lei 8666-93 e suas alterações, Lei 12.846/13, Lei 10.520/02, Decreto Municipal n.º 270/02, Decreto Municipal 158/2018.
Finalidade:	Prestação de Serviços de Soluções Tecnológicas com uso de Software para implantação de Operação de Central de Contact Center – Receptivo e Ativo.
Critério de Julgamento:	Menor Preço Global
Execução:	Indireta
Data:	24/08/2022
Horário:	14h
Local de Realização:	Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ, CEP 24910-530.

Torna-se público que a Presidência, Órgão integrante da Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Maricá- SOMAR, localizado na Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº- Caxito- Maricá /RJ - CEP 24910-530, por intermédio do Pregoeiro e Equipe de Apoio, autorizados através da Portaria N. 136/2021, realizará licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, sob o Regime de Execução Indireta, tipo Menor Preço, critério de julgamento global nos termos das leis Federais n.º 10.520/02 e n.º 8.666/93, Decreto Municipal n.º 270/2002 e 158/2018, e suas alterações em vigor, pela Lei Complementar n.º 101/2000, Lei Complementar 123/06 e Portaria 09/2007 MTE.

1-CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 - O Edital e seus respectivos anexos se encontram disponíveis no site: www.marica.rj.gov.br – Portal da Transparência, por e-mail: cplsomar@gmail.com, ou pessoalmente no endereço: Rua Raul Alfredo

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
Tel. (21) 99182-0123
E-mail: cplsomar@gmail.com



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	2
Rubrica	

de Andrade, s/nº- Caxito- Maricá /RJ- CEP 24910-530, de segunda- feira a sexta - feira no horário das 9:00h às 12:00h e das 13:00 as 16:00, portando carimbo contendo CNPJ e Razão Social e mediante a entrega do 1 (um) CD-RW (virgem) e doação de 1(uma) resma de papel A4 à Comissão Permanente de Licitação.

1.2 - Os interessados poderão obter maiores esclarecimentos ou dirimir suas dúvidas acerca do objeto deste instrumento convocatório ou interpretação de qualquer de seus dispositivos, por escrito, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data do início da licitação, no seguinte endereço: Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº- Caxito- Maricá /RJ - CEP 24910-530, das 08:00 horas às 17:00 horas, através do e-mail: cplsomar@gmail.com ou pelo telefone (21) 2637-2052/(21) 2637-2053 – Ramal 1810 ou (21) 99182-0123.

1.3 – A Sessão de recebimento e abertura dos envelopes contendo as propostas de preços e a Documentação de habilitação será na data supracitada, na Sede da Somar, na Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº- Caxito- Maricá /RJ - CEP 24910-530.

02. DO OBJETO (Art. 40, I, Lei n.º 8.666/93)

2.1 O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de Prestação de Serviços de Soluções Tecnológicas com uso de Software para implantação de Operação de Central de Contact Center – Receptivo e Ativo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

03 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

03.1 A despesa com a presente aquisição correrá à conta do Programa de Trabalho n.º 63,01,04.122.0084,2.408, Natureza da Despesa 3.3.90.40,4.4.90,40, Fonte 0100,0206,0236.

03.2. O preço estimado para a presente licitação é de R\$ 7.646.606,35 (sete milhões, seiscentos e quarenta e seis mil, seiscentos e seis reais e trinta e cinco centavos).

04. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
Tel. (21) 99182-0123
E-mail: cplsomar@gmail.com



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	3
Rubrica	

4.1. A Contratada prestará os serviços objeto da presente Licitação pelo prazo de 13 (treze) meses contados a partir da data fixada na “Ordem de Início” a ser expedida pela a Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Maricá – SOMAR.

4.2. O Contrato oriundo da presente licitação poderá ser prorrogado através de **“Termos Aditivos”** por iguais e sucessivos períodos, ***se houver interesse da Autarquia, nos termos permissivos do art. 57, II da Lei n.º 8.666/93.***

5 - DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

05.1. – Poderão participar deste Pregão as empresas:

- a) que estejam legalmente estabelecidas e especializadas na atividade pertinente com o objeto deste pregão, devendo ser comprovado pelo contrato social;
- b) que atenderem às exigências constantes deste Edital e seus Anexos e que não tenham vedação explícita em lei.

6 - DAS VEDAÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1 – Não poderão participar desta licitação os interessados:

- a) Que não atendam as condições deste edital e seu (s) anexo(s);
- b) licitantes suspensos temporariamente pelo governo municipal, nos termos do inciso III, do art. 87, da Lei nº 8.666/93;
- c) Licitantes já incurso na pena do inciso IV, do art. 87, da Lei nº 8.666/93, seja qual for o Órgão ou entidade que tenha aplicado a reprimenda, em qualquer esfera da Administração Pública;
- d) Constituídas sob a forma de **sociedades cooperativas** de mão-de-obra, tendo em vista que a natureza do serviço e o modo como é usualmente executado no mercado demandam a existência de vínculo de subordinação jurídica entre os profissionais e a contratada, bem como estão presentes os elementos de pessoalidade e habitualidade, conforme artigos 4º, inciso II, e 5º, da Lei Federal 12.690/2012, a Súmula 281 do TCU.

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
Tel. (21) 99182-0123
E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	4
Rubrica	

- e) Não será permitida a participação de mais de uma Licitante sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas.
- f) Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 9º, da Lei n.º 8.666/93.
- g) Não será permitida a participação de Licitantes cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes do seu quadro técnico sejam servidores da Prefeitura da Cidade de Maricá ou de suas sociedades paraestatais, fundações ou autarquias.
- h) Não será permitida a participação de licitantes que tenham tomado parte na elaboração do projeto básico. Também é vedada a participação de empresas que possuam, em seu quadro técnico, profissional que tenha participado na elaboração do projeto básico, como autor ou colaborador.
- i) licitantes cujos dirigentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico seja servidor do MUNICÍPIO, de suas sociedades Para-Estatais, Fundações ou Autarquias, ou que tenha sido nos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data desta.
- j) Não será permitida a representação legal simultânea de mais de uma Licitante.
- l) Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

07 – DO RECEBIMENTO E DA ABERTURA DOS ENVELOPES

07.1 – A Sessão para recebimento e para abertura dos envelopes contendo a Proposta de Preços e a Habilitação será pública, dirigida por um Pregoeiro e realizada de acordo com a Lei nº 10.520, de 17/07/2002, com o Decreto Municipal Competente, e, ainda, em conformidade com este Edital e seus Anexos, no local e horário já determinados.

07.2 – No local, data e hora previstos neste Edital, os licitantes apresentarão suas propostas/documentos em envelopes opacos, indevassáveis e lacrados, designados respectivamente “A” e “B”, constando obrigatoriamente na parte externa de cada um deles as seguintes indicações:

I – ENVELOPE “A” – PROPOSTA DE PREÇOS

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DE OBRAS DE MARICÁ - SOMAR

PREGÃO PRESENCIAL Nº. 37/2022.

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	5
Rubrica	

NOME COMPLETO E ENDEREÇO DO LICITANTE

II – ENVELOPE “B” – DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DE OBRAS DE MARICÁ - SOMAR

PREGÃO PRESENCIAL Nº. 37/2022.

NOME COMPLETO E ENDEREÇO DO LICITANTE

07.3 – Declarada a abertura da sessão pelo Pregoeiro e recebidos os envelopes, não mais serão admitidos novos licitantes.

07.4 - Os envelopes poderão ser entregues diretamente por representante da licitante na abertura da Sessão pública, por correio ou por qualquer outro serviço de entrega, não se responsabilizando a CPL pelo não recebimento ou pelo atraso no recebimento dos envelopes enviados por correio outro serviço de entrega.

07.5 - Deve ser colocado dentro do envelope de Proposta de Preços uma via da Proposta impressa e um CD contendo arquivo de Excel com a Proposta devidamente preenchida, em teor igual ao da impressa.

08 – DO CREDENCIAMENTO

08.1. – A licitante deverá se apresentar para credenciamento junto ao Pregoeiro por um representante que, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste procedimento licitatório, venha a responder por sua representada, devendo, ainda, no ato de entrega dos envelopes, identificar-se exibindo a Carteira de Identidade ou outro documento equivalente.

08.2 – O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular, com poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame em nome da representada. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa, deverá o mesmo apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	6
Rubrica	

08.3 - Os beneficiários de preferência deverão apresentar no momento do Credenciamento, separadamente dos Envelopes de Proposta e Habilitação, o original ou cópia autenticada da Certidão Específica do Enquadramento ou documento equivalente emitidos nos termos da Legislação.

08.4 – No caso de apresentação de carta credenciando ou procuração para este fim, estas deverão ser acompanhadas dos Atos Constitutivos da empresa, para verificação quanto à competência do emissor dos referidos documentos, devendo os documentos comprobatórios serem apresentados por fora dos envelopes. A falta de credenciamento não inabilitará a licitante, apenas a impedirá de se manifestar no curso do processo licitatório.

08.5 – Caso o licitante queira deixar a cópia autenticada dos Atos constitutivos apresentada, para fins de credenciamento, na posse da Equipe de Apoio não será necessária à apresentação dos mesmos dentro do envelope de documentação.

08.6 – **A licitante deverá também entregar juntamente com os envelopes de proposta de preços e habilitação, por fora do envelope, à declaração (Anexo II - A) de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação,** nos termos do artigo 4º, inciso VII da Lei nº 10.520, de 17/07/2002.

08.7 – É vedado a um mesmo procurador, representante legal ou credenciado representar mais de um licitante, sob pena de afastamento do procedimento licitatório dos licitantes envolvidos.

08.8 – Serão aceitas propostas encaminhadas por meros portadores que não estejam munidos dos documentos mencionados nesse item. A ausência desta documentação implicará, de imediato, na impossibilidade da formulação de lances após a classificação preliminar, bem como da perda do direito de interpor eventual recurso das decisões do Pregoeiro, ficando o licitante impedido de se manifestar durante os trabalhos.

08.9 – A procuração que não contenha prazo de validade especificado no próprio corpo será válida por 1 (um) ano, a contar da data de sua expedição.

8.10 - Os licitantes que forem microempresas ou empresas de pequeno porte, para utilizarem as prerrogativas estabelecidas na Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar ao Pregoeiro, no ato do credenciamento e fora dos envelopes, declaração na forma do ANEXO F, de que ostentam essa condição e de que não se enquadram em nenhum dos casos enumerados no § 4º do art. 3º da referida Lei.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	7
Rubrica	

09 – DAS PROPOSTAS E APRESENTAÇÃO (Art. 40, VI, Lei n.º 8.666/93)

09.1 – Somente será aceita a Proposta que estiver preenchida em impresso original próprio ou modelo idêntico àquele fornecido pela CPL, desde que este contenha as informações solicitadas e atenda as seguintes condições:

09.1.1 – A proposta deverá ser apresentada em envelope fechado, contendo, externamente, elementos que permitam a identificação do proponente e da licitação a que está concorrendo, vedado o recebimento do envelope fora do evento.

09.1.2 – A proposta deverá ser apresentada devidamente assinada, não podendo conter emendas, rasuras ou entrelinhas de qualquer natureza, e devidamente preenchida com os preços unitários e subtotal em algarismos.

09.1.3 - O preço unitário deverá também ser escrito por extenso, em folha anexa a proposta, visando elucidar possíveis dúvidas. O descumprimento desse subitem somente será causa de desclassificação se houver dúvida quanto ao valor expresso em algarismo.

09.2 – Em caso de divergência entre os preços apresentados em algarismos e por extenso será considerado o valor por extenso, desde que esteja compatível com a proposta – detalhe.

09.2.1 – Quando for verificado erro de soma, subtração, multiplicação ou divisão, o resultado corrigido será o considerado.

09.3 – Os licitantes deverão preencher o nome da empresa, o endereço, o e-mail, o CNPJ, o número da Inscrição Estadual e/ou Municipal (conforme o caso), e os dados bancários na primeira folha da Proposta, no local destinado para tal, datando, assinando todas as vias, bem como inserindo o carimbo do CNPJ, de modo legível, também em todas as vias.

09.4 – Os licitantes poderão apresentar carta em papel timbrado, anexada à proposta, com o objetivo de esclarecer fatos ligados à cotação apresentada, ficando a critério do Pregoeiro considerar ou não, como subsídio, para instrução processual.

09.5. Não serão consideradas as propostas que não estiverem datadas e assinadas pelo representante legal da empresa e que não cumprirem as exigências do Edital quanto à colocação de carimbo contendo a razão social, C.N.P. J e endereço, no caso de não apresentarem envelope padronizado.

09.6 – A proposta deverá ser apresentada com as seguintes informações:

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	8
Rubrica	

09.6.1 – A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO;

09.7 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

09.8 - Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

09.8.1 - A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

09.8.2 - Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93.

09.9 - A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

09.9.1 - cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

09.9.2 - cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

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

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	9
Rubrica	

doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

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

09.12- Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar nº 123/2006.

09.13 - A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

09.15 - Os Licitantes ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias, contados da data da sua entrega.

09.15.1 Se por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 60 (sessenta) dias, e persistindo o interesse da SOMAR, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

09.16 - **O licitante deverá apresentar, como anexo da proposta de Preços, a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, nos termos do Modelo de Declaração constante do Anexo F.**

10- DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS (Art. 40, VII e X, Lei N.º 8.666/93)

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	10
Rubrica	

10.1 – No local, dia e hora previstos neste edital, em Sessão pública deverão comparecer os licitantes, com os envelopes contendo a Documentação para Habilitação (B) e a Proposta de Preços (A), assim como, com declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação de forma avulsa.

10.2 – Após o credenciamento dos licitantes, o Pregoeiro procederá à abertura dos envelopes contendo as Propostas de Preços, verificando, preliminarmente, a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, com a consequente divulgação dos preços cotados pelos licitantes.

10.2.1 – O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

10.2.1.1 - A desclassificação será sempre fundamentada e registrada em ata.

10.3 - Serão qualificados pelo Pregoeiro, para ingresso na fase de lances verbais, o autor da proposta de Menor Preço e aqueles que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente à de menor preço.

10.4 – Quando não forem verificadas, no mínimo, 3 (três) propostas escritas nas condições definidas no subitem 10.3 o Pregoeiro classificará as melhores propostas subsequentes, até o máximo de 3 (três), para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

10.5 – No caso de duas ou mais propostas apresentarem valores iguais, será realizado sorteio para determinação da ordem de oferta de lances.

10.6 – Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sob pena de exclusão do certame.

10.7 – A desistência de apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará a exclusão do licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pelo licitante para efeito de ordenação das propostas.

10.8 – Só serão aceitos lances cujos valores sejam inferiores ao último apresentado.

10.9 – O Pregoeiro poderá, motivadamente, estabelecer limite de tempo e de valor dos lances, mediante prévia comunicação aos licitantes e expressa menção na ata da sessão.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	11
Rubrica	

10.10 – O Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, e decidirá motivadamente a respeito.

10.11 – A licitante classificada por apresentar o Menor Preço no certame, só será declarada vencedora, depois de verificadas as demais exigências deste Edital.

10.12 – Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração da melhor proposta, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o valor referente ao objeto deste Edital.

10.13 – O Pregoeiro poderá negociar diretamente com o licitante vencedor para que seja obtido melhor preço aceitável, devendo esta negociação se dar em público e ser formalizada em ata.

10.14 – Da reunião lavrar-se-á Ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo Pregoeiro e licitantes presentes.

10.15 – Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste Edital e seus Anexos.

10.16 – O licitante vencedor ao término do certame deverá apresentar nova proposta formal (por escrito), com os valores obtidos após os lances verbais.

10.16.1 – A proposta final do licitante vencedor, não poderá ser superior ao valor estimado para a presente licitação.

10.17 – Os preços estabelecidos pela empresa para pagamento deverão considerar os custos na data de realização da licitação, englobando todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, encargos sociais e financeiros e quaisquer outras necessárias ao objeto desta licitação.

11 - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1- Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

11.2 - Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que:

11.2.1 - Contenha vício insanável ou ilegalidade;

11.2.2 - Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	12
Rubrica	

11.2.3 Apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

11.2.3.1 - Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

11.2.3.1.1- For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

11.2.3.1.2- Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

11.2.3.2 - A fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, bem como para a contagem da anualidade prevista no art. 3º, §1º da Lei n. 10.192/2001, informa-se que foram utilizadas as seguintes convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração.

11.2.3.2.1 Foi utilizada como referência a Convenção Coletiva de Trabalho do SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST. SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ, exercício 2021/2022;

11.2.3.2.2 - O(s) sindicato(s) indicado(s) nos subitens acima não são de utilização obrigatória pelos licitantes (Acórdão TCU nº 369/2012), mas sempre se exigirá o cumprimento das convenções coletivas adotadas por cada licitante/contratante.

11.3 - É vedado à proponente incluir na Planilha de Custos e Formação de Preços:

11.3.1 - Item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	13
Rubrica	

11.3.2 - Item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública;

11.3.3- Rubricas que prevejam o custeio de despesas com treinamento, reciclagem e capacitação ou congêneres, pois tais parcelas já são cobertas pelas despesas administrativas (Acórdão TCU nº 2.746/2015 - Plenário);

11.3.4 -Rubrica denominada “reserva técnica”, exceto se houver justificativa, na proposta, que indique, claramente e por meio de memória de cálculo, o que está sendo custeado, de modo a haver a comprovação da não cobertura do valor, direta ou indiretamente, por outra rubrica da planilha (Acórdãos TCU nº 2.746/2015 – Plenário, nº 64/2010 - 2ª Câmara e nº 953/2016 - Plenário);

11.3.5 - Rubrica para pagamento do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido – CSLL (Súmula TCU nº 254/2010);

11.3.6 - rubrica denominada “verba” ou “verba provisional”, pois o item não está vinculado a qualquer contraprestação mensurável (Acórdãos TCU nº 1.949/2007 – Plenário e nº 6.439/2011 – 1ª Câmara).

11.4-A inclusão na proposta de item de custo vedado não acarretará a desclassificação do licitante, devendo o pregoeiro determinar que os respectivos custos sejam excluídos da Planilha.

11.5 - A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

11.6 - Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

11.7- Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

11.8 - Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	14
Rubrica	

11.9 - O Pregoeiro poderá convocar o licitante para apresentar o documento, estabelecendo prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

11.9.1 - O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

11.9.2 - Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

11.9.3 - Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

11.9.4 - O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

11.9.5 - Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

11.9.5.1 - Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

11.9.5.2 - Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes;

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

11.9.7 - Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

11.9.8 - Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando a nova data e horário para a continuidade da mesma.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	15
Rubrica	

12 -DAS CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO (Art. 40, VI, Lei n.º 8.666/93)

12.1 – Será exigida dos interessados a seguinte documentação (em envelope lacrado contendo, externamente, elementos que permitam a identificação do proponente e da licitação a que está concorrendo):

I – documentação relativa à habilitação jurídica;

II – documentação relativa à qualificação econômico-financeira;

III – documentação relativa à qualificação técnica;

IV – documentação relativa à regularidade fiscal;

V - Declaração relativa ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal (art. 27, V, da Lei n.º 8.666/93);

VI - Declaração, sob as penalidades cabíveis, de atendimento aos requisitos de Habilitação, conforme inciso VII, do art. 4º, da Lei n.º 10.520/02 (modelo em anexo), de forma avulsa.

VII - Declaração referente ao art. 9º, da Lei n.º 8.666/93.

OBS: A declaração do item VI deverá ser entregue ao Pregoeiro, juntamente com o credenciamento/procuração e o Ato Constitutivo da empresa (subitens A1, A2, A3 ou A4, conforme o caso), de forma avulsa, fora de qualquer dos envelopes.

A – HABILITAÇÃO JURÍDICA

Conforme o caso consistirá em:

A.1 - cédula de identidade e CPF dos sócios ou dos diretores;

A.2 - registro comercial, no caso de empresa individual;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	16
Rubrica	

A3. - ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

A.4 - inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

A.5 - 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.

Nota 1: Os licitantes ficam eximidos da apresentação do documento constitutivo (contrato social, estatuto etc.) exigido neste item, se os mesmos foram apresentados no ato de credenciamento, salientado que, para tanto deverão ter sido apresentados em original ou cópia autenticada, de acordo com o preceito do *caput* do Artigo 32 da Lei Federal n 8.666 / 1993 e posteriores alterações.

Nota 2: Conforme Resolução CGSIM nº 16/2009, para o MEI – Empresário Individual, onde há a exigência de apresentação do contrato social, este será substituído pelo Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI e para fins de comprovação da Qualificação Econômica – Financeira será aceita a apresentação da Declaração Anual do Microempreendedor Individual / Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF) em substituição a exigência do Balanço Patrimonial.

B – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

B.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	17
Rubrica	

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.2 - Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

B.2.1 - Sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (Sociedade Anônima):

B.2.1.1 - Publicados em Diário Oficial; ou

B.2.1.2 - Publicados em jornal de grande circulação; ou

B.2.1.3 - Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

B.2.2 - Sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):

B.2.2.1 - Por fotocópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em outro órgão equivalente; ou

B.2.2.2 - Por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

B.2.3 - Sociedade criada no exercício em curso:

B.2.3.1 - Fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

B.2.4 - Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123/06:

B.2.4.1 - Fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

B.3 - Os demonstrativos contábeis deverão estar assinados pelo representante legal da empresa e contabilista responsável, ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

B.4 - Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	18
Rubrica	

$$\begin{aligned}
 & \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante} \\
 & \text{Ativo Total} \\
 \text{SG} = & \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\
 & \text{Ativo Circulante} \\
 \text{LC} = & \frac{\text{Passivo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}
 \end{aligned}$$

B.4.1. A fórmula deverá estar devidamente aplicada em memorial de cálculos juntado ao Balanço apresentado pelo licitante. Caso o memorial não seja apresentado, o Pregoeiro reserva-se o direito de efetuar os cálculos.

B.4.2. A empresa licitante que apresentar resultado menor que Um no Índice de Liquidez Geral (ILG) poderá comprovar a capacidade econômico-financeira de empresa através da demonstração de Capital Social ou Patrimônio Líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

B.5. Certidão negativa de falência, concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica há menos de 90 (noventa) dias da data da licitação, exceto quando dela constar o prazo de validade.

B.5.1. Para a licitante sediada na Cidade do Rio de Janeiro, esta prova será feita mediante apresentação de certidões passadas pelos 1º, 2º, 3º e 4º Ofícios de Registro de Distribuição.

B.5.2. A licitante, sediada em outra comarca ou estado da federação, deverá apresentar, juntamente com as certidões exigidas, declaração passada pelo foro de sua sede ou qualquer outro documento idôneo que indique os cartórios ou ofícios de registro que controlam a distribuição dos pedidos de falências e concordatas.

B.5.3. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	19
Rubrica	

58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

C – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

C.1 – Declaração de que recebeu todos e documentos necessários para participar da licitação e de que tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

C.2 -Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

D – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

D.1 – Cartão de Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), conforme o caso.

D.2 – Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, conforme o caso, ou ambos, dependendo do seu ramo de atividade.

D.3 - Prova de regularidade fiscal perante à Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:

D.3.1 - Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

D.3.2 - Fazenda Estadual: apresentação de Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, perante o Fisco estadual, pertinente ao Imposto sobre Operações relativas à

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	20
Rubrica	

Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação – ICMS, bem como de Certidão perante a Dívida Ativa estadual, podendo ser apresentada Certidão Conjunta em que constem ambas as informações; ou, ainda, Certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, não esteja sujeito à inscrição estadual;

D.3.2.1 - Caso o licitante esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, e de Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, para fins de participação em licitação, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, ou, se for o caso, Certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, não esteja sujeito à inscrição estadual;

D.3.3 - Fazenda Municipal: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, não esteja sujeito à inscrição municipal;

D.4 – Certidão de Regularidade com o Fundo de Garantia e Tempo de Serviço (FGTS).

D.5 – Prova de Regularidade Trabalhista através da apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou de Certidão Positiva de débitos trabalhistas, conforme o disposto no art. 642-A, § 2º da CLT.

13-- DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO

13.1 - Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, ou em cópia reprográfica autenticada, **na forma do art. 32, da Lei Federal n.º 8.666/93**, encadernados, com as folhas numeradas sequencialmente e rubricadas pelo representante legal do Licitante. A documentação das empresas estrangeiras e quaisquer outros provenientes do exterior deverão estar autenticados pelo Consulado Brasileiro no país de origem e integralmente traduzido por tradutor juramentado.

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	21
Rubrica	

13.2. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

13.3 Se os certificados e certidões não tiverem prazo de validade declarado no próprio documento e nem registrados em legislação específica, ser-lhes-á atribuída validade de 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

13.4 - Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

13.4.1 - Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.4.2 - Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

13.5. A apresentação do Certificado de Cadastro **NÃO** isentará o licitante de apresentar dentro do envelope de documentação os documentos listados na Habilitação Jurídica e na Regularidade Fiscal, ainda que as referidas certidões estejam na validade na data de entrega dos envelopes.

14. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

14.1 - Selecionada a Proposta de melhor preço ou encerrada a fase de lances, o Pregoeiro verificará a existência de licitante presente e credenciado com direito de preferência. Existindo beneficiário e se o valor da respectiva Proposta de Preços estiver no intervalo de até 5%(cinco por cento) superior ao preço da Proposta classificada em primeiro lugar ser-lhe-á permitido apresentar preço inferior ao da Proposta classificada.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	22
Rubrica	

14.2 - A não apresentação de preço pelo licitante beneficiário de preferência implicará na decadência do direito conferido pela Legislação e, havendo outros licitantes beneficiários o Pregoeiro os convocará, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito.

14.3 - Na hipótese de não haver oferta de preço pelos beneficiários de preferência concorrentes desta licitação, o Pregoeiro dará continuidade ao Pregão com a Proposta de Preços originalmente classificada em primeiro lugar, procedendo à abertura dos documentos de sua habilitação.

14.4 - Os beneficiários do direito de preferência, na fase da Habilitação, deverão apresentar todos os documentos exigidos no Edital para efeito de comprovação da Regularidade Fiscal, mesmo que estes documentos apresentem alguma restrição, consoante dispõe o art.43 da Lei Complementar nº123/2006.

14.5 - Sendo o licitante beneficiário do direito de preferência, na fase do exame dos documentos de habilitação será observado o direito de saneamento quanto à regularidade perante às Fazendas, INSS, FGTS e Justiça Trabalhista, previsto na lei. Havendo irregularidades nos documentos apresentados, o Pregoeiro concederá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação apresentada de forma irregular pelo licitante beneficiário de preferência.

14.5.1. O não atendimento da regularidade dos documentos no prazo estabelecido no subitem 14.4 implicará a inabilitação do licitante.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1 – Fica vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

16 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

16.1 - Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

16.2 - A impugnação poderá ser realizada pelos seguintes meios:

16.2.1 - eletrônico, no e- mail: cplsomar@gmail.com até às 17 horas, de 02 (dois) antes da data fixada para a abertura da sessão pública; ou

16.2.2 - por petição dirigida ou protocolada junto a Comissão Permanente de Licitação, no endereço da Sede da Somar, na Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº- Caxito- Maricá /RJ - CEP 24910-530, das 08:00

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	23
Rubrica	

às 17:00, diariamente, excetos sábados, domingos e feriados até 02 (dois) úteis anteriores à data fixada neste edital para recebimento das propostas;

16.2.3 Caso a Impugnação seja realizada por meio eletrônico, o Recorrente deve encaminhar a via original, devidamente assinado pelo Responsável da empresa para que seja apensado aos autos.

16.3 - Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

16.4 - Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

16.5 - Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

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

16.7 - As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

17 - DOS RECURSOS

17.1 – Durante a realização do Certame os recursos se darão da seguinte forma:

17.1.1 – O licitante deverá registrar em ata a síntese das suas razões, sob pena de perda do direito de recorrer, devendo obrigatoriamente apresentá-las por escrito no prazo de 3 (três) dias úteis, forma da Lei do Pregão.

17.1.2 – O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo;

17.1.3 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

17.1.4 – Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Maricá - **SOMAR**, através do Pregoeiro e equipe de apoio, na cidade de Maricá.

17.1.5 - Interposto o recurso os demais licitantes estarão desde logo intimados para apresentar contrarrazões no prazo de até 3 (três) dias úteis, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	24
Rubrica	

17.2 – Caberão ainda os seguintes recursos:

I - recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato:

- a) anulação ou revogação da licitação;
- b) indeferimento do pedido de inscrição em registro cadastral, sua alteração ou cancelamento;
- c) rescisão do contrato, a que se refere o inciso I, do art. 79, da Lei n.º 8.666/93;
- d) aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa.

II – representação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da intimação da decisão relacionada com o objeto da licitação ou do contrato, de que não caiba recurso hierárquico.

17.2.1 – A intimação dos atos referidos no inciso I, alíneas "a" e "c", deste item, excluídos os relativos à advertência e multa de mora, e no inciso II, será feita mediante publicação na imprensa oficial.

17.2.2 – Interposto, o recurso será comunicado aos demais licitantes, que poderão impugná-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis

17.2.3 -. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade

17.2.4 - Nenhum prazo de recurso, representação ou pedido de reconsideração se inicia ou corre sem que os autos do processo estejam com vista franqueada ao interessado.

17.3 – Para que sejam asseguradas as garantias constitucionais da ampla defesa e do contraditório, será aceito o encaminhamento de recurso, tempestivamente, para o e-mail: cplsomar@gmail.com que será impresso e gerará um processo administrativo.

17.3.1 - **Até o julgamento do referido recurso deve o Recorrente encaminhar original, devidamente assinado pelo Responsável da empresa, para que seja apensado aos autos do Recurso, sob pena de indeferimento do mesmo.**

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	25
Rubrica	

18- DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

18.1 - O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

18.2 - Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

19 – DA CONVOCAÇÃO PARA ASSINATURA DO CONTRATO (Art. 40, II, Lei n.º 8.666/93)

19.1. A empresa vencedora será convocada pela Diretoria Requisitante da Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Marica - SOMAR para, **no prazo máximo de 03 (três) dias úteis após a homologação**, comparecer no local que for indicado para assinar o “Termo de Contrato” e dar início à execução do objeto, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/93.

19.1.1. O prazo para a assinatura do “Termo de Contrato” poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado por escrito pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Marica - SOMAR.

19.2 Quando o convocado não assinar o termo de contrato, não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidos, será facultado a AUTARQUIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DE OBRAS DE MARICÁ- SOMAR convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação independente da comunicação prevista no art. 81 da Lei nº 8.666/93.

19.2.1 A não assinatura do “Termo de Contrato” pelo vencedor, dentro do prazo fixado, sem justificativa aceita pela Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Marica - SOMAR, o impedirá de

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	26
Rubrica	

participar de novas licitações pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo das demais sanções previstas no **art. 81, da Lei Federal n.º 8.666/93**, assegurado o direito do contraditório da ampla defesa.

19.3. Decorridos 60 (sessenta) dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

19.4 Deve a empresa vencedora no momento da assinatura do contrato entregar conforme ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, devidamente preenchidos com seus dados.

20 - DA REVISÃO E REPACTUAÇÃO

20.1 – Para o reestabelecimento do equilíbrio econômico financeiro do contrato poderá ser feita a revisão do preço contratado nas hipóteses do art. 65, II, d, da Lei 8.666/93, devidamente comprovadas.

20.2 Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada nos subitens 20.3.1 e 20.3.2, o valor consignado no Contrato será repactuado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE;

20.3 - O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

20.3.1 - Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

20.3.2 - Para os custos dos insumos, sujeitos à variação de preços do mercado: a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital, sendo adotado o Índice IPCA;

20.4 – Nas repactuações seguintes o prazo será contado a partir dos efeitos financeiros da repactuação anterior.

21 - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	27
Rubrica	

21.1 – A CONTRATADA deve observar todas as disposições constantes do Termo de Referência.

21.2. Executado o contrato, o seu objeto será recebido:

- a) provisoriamente, que se dará em até 15 (quinze) dias após o fornecimento, para efeito de posterior verificação da conformidade do material com a especificação;
- b) definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, decorrido o prazo de até 15 (quinze) dias da emissão do Aceite Provisório.

21.2.1. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

21.2.2. Se dentro do prazo de 30 (trinta) dias não houver manifestação da Diretoria Requisitante acerca do recebimento definitivo, considerar-se á recebido o objeto definitivamente.

21.3 – O serviço que apresentar defeito, vício, se revelar inadequado ou em desacordo com as especificações deverá ser refeito no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contados da comunicação à contratada.

21.4 – A execução dos serviços ora contratados se dará no Município de Maricá – RJ.

22 – DO PAGAMENTO (Art. 40, XIV, Lei n.º 8.666/93)

22.1. Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados através de crédito em conta corrente, em banco e agência, informados pela mesma até a assinatura do “Termo de Contrato”.

22.2. O pagamento se efetivará após a regular liquidação da despesa, à vista de fatura apresentada pelo contratado, atestada e visada por, no mínimo, 03 (três) servidores do órgão requisitante.

22.3. O pagamento se realizará mediante encaminhamento de pedido próprio, observado o disposto no Decreto Municipal n.º 158/2018.

22.3.1. O prazo para pagamento é de até 30 (trinta) dias, contados da efetiva prestação do serviço mensal, data final de adimplemento de cada parcela, nos termos da letra “a”, do inciso XIV, do art. 40, da Lei n.º

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	28
Rubrica	

8.666/93, mediante apresentação pela CONTRATADA, à repartição competente, da nota fiscal, previamente atestada por três servidores que não o ordenador de despesas, designados para a fiscalização do contrato.

22.3.2 – Na Nota Fiscal deverá constar à especificação e os valores unitários dos serviços prestados.

22.3.3. Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso e reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação.

22.3.4. Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa do Município, o valor devido será acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento), por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida.

22.3.5 O pagamento do acréscimo a que se refere o item anterior será efetivado mediante autorização expressa do Presidente da SOMAR, em processo próprio, que se iniciará com o requerimento da CONTRATADA dirigido ao Gabinete do Presidente.

22.3.6 Caso o Município antecipe o pagamento da CONTRATADA, poderá ser descontado da importância devida 0,033 % (trinta e três milésimos por cento) por dia de antecipação.

23 – DAS PENALIDADES (Art. 40, III, Lei n.º 8.666/93)

23.1 A inexecução do fornecimento, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de 1% (um por cento) sobre o valor da total do CONTRATO, por dia de atraso na conclusão de qualquer dos prazos estabelecidos;
- c) multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento);

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	29
Rubrica	

d) multa de até 20% (vinte por cento) do valor total do contrato em caso de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;

e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Municipal, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

f) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, prevista na alínea anterior, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, observado, quando for o caso, o disposto no art. 7.º da Lei Federal n.º10.520/02.

23.2 - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do MUNICÍPIO, assegurados a ampla defesa e o contraditório.

23.3 - A sanção prevista nas alíneas b, c e d do item 24.1, poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra.

23.4 - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

23.5 - A aplicação das sanções previstas neste item deverão ser aplicadas pela Autoridade, observadas as disposições do Decreto Municipal n.º 158/2018.

23.6 - O prazo da suspensão ou da declaração de inidoneidade será fixado de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade.

23.7 - Os valores das multas serão deduzidos da garantia prestada, caso esta tenha se verificado. Caso esta não tenha se verificado ou sendo insuficiente, será promovido desconto correspondente sobre o primeiro documento de cobrança apresentado pela CONTRATADA após a aplicação da sanção, permanecendo o desconto sobre os pagamentos sucessivos até completa quitação.

23.8 – A multa prevista no item 24.1 não tem caráter compensatório, porém moratória, e seu pagamento não eximirá a Contratada da responsabilidade pelas perdas e danos ou prejuízos decorrentes das infrações cometidas.

23.9 – Os valores devem ser recolhidos a favor da Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Maricá - SOMAR, em sua Tesouraria, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação escrita, podendo a

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	30
Rubrica	

SOMAR descontá-los das faturas por ocasião de seu pagamento, se assim julgar conveniente, e até mesmo cobrá-los executivamente em juízo.

23.10 - Caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contra a aplicação das multas, na forma do artigo 109 da Lei 8.666/93.

24 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS (Art. 40, VIII, Lei n.º 8.666/93)

24.1 - A Licitação a que se refere este Edital poderá ser adiada ou revogada por razões de interesse público decorrente de fato devidamente comprovado, ou anulada, sem que caiba aos licitantes qualquer direito à reclamação ou indenização por esses motivos, ressalvado o disposto no Parágrafo Único, do art. 59 da Lei n.º 8.666/93, no último caso.

24.2 - Ocorrendo decretação de feriado, ponto facultativo ou outro fato superveniente de caráter público que impeça a realização deste Certame na data marcada, ficará o mesmo automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independente de nova comunicação, salvo aviso expresso do Pregoeiro e Equipe de Apoio em contrário.

24.3 – Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. Portanto, a constatação, a qualquer tempo, de adulteração ou falsificação dos documentos apresentados, ensejará, após regular processo administrativo, a adoção imediata da aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo período de até 02 (dois) anos, independentemente das demais sanções previstas em Lei.

24.4 – Considerar-se-á domicílio ou sede da licitante o lugar onde esta mantém seu estabelecimento matriz.

24.5 – As licitantes devem ter pleno conhecimento dos elementos constantes do presente Edital e seus Anexos, não podendo alegar, posteriormente, qualquer desconhecimento quanto às condições estabelecidas, como elementos impeditivos ao perfeito cumprimento do contrato.

24.6 – Os proponentes assumirão todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, não cabendo à Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Maricá - SOMAR responsabilidade por qualquer custo, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	31
Rubrica	

25.7 – Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro ou pela Autoridade superior.

24.8 – O Contratado deverá atender aos quantitativos e especificações de que trata a proposta apresentada pela Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Maricá - SOMAR, assim como obedecer rigorosamente ao prazo de execução dos serviços.

24.9 – As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato e do fiel cumprimento da lei.

24.10 – As disposições estabelecidas neste edital poderão ser alteradas, observadas as disposições do artigo 21, da Lei nº 8.666/93.

24.11 – O recebimento dos envelopes não gera nenhum direito para a licitante perante a **SOMAR**.

24.12 – As decisões do Pregoeiro serão consideradas definitivas somente após a sua homologação e adjudicação pelo Diretoria Requisitante.

24.13 – Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na sede da **SOMAR**.

24.20 – Fica assegurado à Autarquia Municipal de Serviços de Obras de Maricá - **SOMAR** sem que caiba aos licitantes indenização:

24.20.1 – adiar a data da abertura da presente licitação, dando disso conhecimento aos interessados, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, exceto em Caso Fortuito ou de Força Maior, quando o prazo citado não será observado.

24.21 – Os prazos previstos neste Edital serão contados conforme artigo 110 da Lei nº 8.666/93.

24.22 – A participação das empresas interessadas nesta licitação implicará o total conhecimento das condições estabelecidas neste edital e em seus anexos, bem como das normas legais e regulamentares que regem a matéria, ficando consignado que na hipótese de ocorrência de casos omissos, estes serão solucionados à luz das disposições contidas na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores, na Lei Federal nº 10.520/2002, no Decreto Municipal competente e demais normas pertinentes à espécie, pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio, tendo sua decisão ratificada pela Autoridade superior através da Homologação.

24.23 – No caso da sessão do pregão vir a ser, excepcionalmente, suspensa antes de cumpridas todas as suas fases, os envelopes, devidamente rubricados no fechamento, ficarão sob guarda do Pregoeiro, e

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	32
Rubrica	

serão exibidos, ainda lacrados e com as rubricas, aos participantes, na sessão marcada para o prosseguimento dos trabalhos.

24.24 – O Pregoeiro manterá em seu poder os envelopes de habilitação dos demais licitantes até a formalização do contrato com o adjudicatário, devendo os licitantes retirar-los até 05 (cinco) dias após a publicação do extrato do contrato no Jornal Oficial do Município, sob pena de inutilização dos documentos contidos.

24.25 – Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro com auxílio da Equipe de Apoio.

24.26 – A empresa deve obrigatoriamente, de acordo com o art. 7º, da Lei n.º 8.666/93, cumprir o determinado no projeto básico/termo de referência e memorial descritivo assim como, observar o comprometimento do desembolso previsto no cronograma físico-financeiro com o realizado.

24.27 - Face ao disposto no art. 65, § 1º, da Lei n.º 8.666/93, em sua atual redação, as quantidades de que trata o item anterior poderão sofrer acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento).

25– FORO -

25.1 - Fica eleito o foro do Município de Maricá para dirimir quaisquer questões ou controvérsias oriundas da execução desta licitação, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

26 – DISPOSIÇÕES FINAIS –

26.1 – A empresa vencedora deverá obrigatoriamente, de acordo com o art. 7º, da Lei n.º 8.666/93, cumprir o determinado no Projeto Básico/Termo de Referência, assim como, observar o comprometimento do desembolso previsto no cronograma físico-financeiro com o realizado.

26.2 - Se houver divergência entre o Termo de Referência e o Edital, deverá ser considerada a cláusula do edital.

26.3 – Integram este edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	33
Rubrica	

ANEXO I:

A – Planilha de Valores e Quantitativos e Unitários

B - Propostas-Detalhe

ANEXO II – Modelo de Declarações:

A- Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação

B- Carta de Credenciamento para participar de licitações

C- Modelo de Declaração para fins do disposto do inciso V do Artigo 27 da Lei nº 8.666/93

D- Modelo de Declaração referente ao art. 9º da Lei n.º 8.666/93.

E- Modelo de declaração de que recebeu todos os documentos e informações necessários para participar da licitação.

F- Modelo de Declaração da Condição de ME ou EPP.

G- Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta.

ANEXO III:

A- Termo de Referência da Diretoria Requisitante.

ANEXO IV:

Minuta do Contrato

Maricá, de de 2022.

Guthyerre Alves dos Santos

Presidente

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	34
Rubrica	

ANEXO I

A - PLANILHA DE VALORES E QUANTITATIVOS UNITÁRIOS

QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL TOTAL

VALOR GLOBLA DO ITEM 1 - IMPLANTAÇÃO DO ESPAÇO OPERACIONAL CONFORME ANEXO II COM IMPLANTAÇÃO DE MOBILIÁRIO E ESTRUTURA TÉCNICA DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA	
DESCRIÇÃO	VALOR
Valor unitário do serviço	R\$ 1.053.229,15
Quantidade Total	1
Valor global da proposta (Valor Unitário x Quantidade)	R\$ 1.053.229,15
*VALOR OBTIDO ATRAVÉS DE COTAÇÃO	

VALOR GLOBLA DO ITEM 2 -SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO COM 6 POSTOS DE ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO COM SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA	
DESCRIÇÃO	VALOR
Valor mensal do serviço (planilha A + planilha B + planilha C)	R\$ 549.448,10
Numero de meses de execução contratual	12
Valor global da proposta (Valor Mensal x Meses de execução)	R\$ 6.593.377,20
*VALOR OBTIDO ATRAVÉS DAS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	

VALOR GLOBAL DO ITEM 1 E 2	
Valor global da proposta	R\$ 7.646.606,35



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	35
Rubrica	

B - PROPOSTA-DETALHE

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SOMAR

Comissão Permanente de Licitação

PROPOSTA DETALHE

A firma ao lado mencionada propõe Prestar Serviço a Município de Maricá, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL n.º 37/2022

PREGÃO PRESENCIAL N.º 37/2022

A Realizar-se em

Processo: 2956/2022

CARIMBO DO CNPJ

A sociedade empresária abaixo indicada se propõe a **fornecer o objeto deste edital, conforme discriminado no Termo de Referência – Anexo III**, pelos preços e condições assinalados na presente, obedecendo rigorosamente às disposições da legislação competente.

Empresa Proponente: _____

Endereço: _____ Cidade: _____

Estado: _____ CEP: _____ Telefone: _____ Fax: _____

E-mail: _____

CNPJ: _____ Insc. Estadual: _____ Insc. Munic.: _____

() Optante pelo Simples Nacional

() Não Optante pelo Simples Nacional

VALOR GLOBAL DO ITEM 1 - IMPLANTAÇÃO DO ESPAÇO OPERACIONAL CONFORME ANEXO II COM IMPLANTAÇÃO DE MOBILIÁRIO E ESTRUTURA TÉCNICA DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA

DESCRIÇÃO	VALOR
Valor unitário do serviço	R\$

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	36
Rubrica	

Quantidade Total	1
Valor global da proposta (Valor Unitário x Quantidade)	R\$

VALOR GLOBAL DO ITEM 2 -SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO COM 6 POSTOS DE ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO COM SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA

DESCRIÇÃO	VALOR
Valor mensal do serviço (planilha A + planilha B + planilha C)	R\$
Numero de meses de execução contratual	12
Valor global da proposta (Valor Mensal x Meses de execução)	R\$
*VALOR OBTIDO DEVE SER COMPROVADO POR ANEXAS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	

VALOR GLOBAL DO ITEM 1 E 2

Valor global da proposta para o objeto: Prestação de Serviços de Soluções Tecnológicas com uso de Software para implantação de Operação de Central de Contact Center – Receptivo e Ativo.	R\$
---	-----

1 - PREÇO TOTAL OFERTADO:

1.1 - O preço total ofertado é R\$ _____ (_____).

1.2 - O preço ofertado inclui todos os custos de mão de obra, taxas, impostos, seguros, encargos sociais, administração, trabalhistas, previdenciários, contribuições parafiscais e outros que venham a incidir sobre o objeto do Edital do Pregão Presencial nº 37/2022.

1.3 - Os preços ofertados contemplam o valor do ICMS devido: (...) SIM (...) NÃO

2 - DO PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	37
Rubrica	

2.1 - O prazo de validade desta proposta comercial é de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua entrega ao pregoeiro, observado o disposto no caput e parágrafo único do art. 110 da Lei Federal nº 8.666/93.

3 - DADOS BANCÁRIOS:

BANCO:

CONTA CORRENTE:

AGÊNCIA:

4- CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO:

4.1 – Número de Registro no MTE: _____

4.2 – Vigência: _____

4.3 – CBO: _____

OBS: - Apresentar, como anexo da proposta de Preços, a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, nos termos do Modelo de Declaração constante do Anexo G.

Maricá, ____/____/2022.

PROPOSTA COMERCIAL
assinar e carimbar

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
Tel. (21) 99182-0123
E-mail: cplsomar@gmail.com

ANEXO DA PROPOSTA-DETALHE

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS - ITEM 2

PLANILHA A

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
B	Nº de meses de execução contratual	12

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

1	Unidade de medida	Posto de Atendimento
2	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):	6
3	Cargo: Operador de teleatendimento ativo e receptivo	

MÃO-DE-OBRA

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo do serviço	Operadores de Teleatendimento
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional	
5	Data base da categoria	

MÓDULO 01: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	
B	Adicional de periculosidade	R\$ -
C	Adicional de insalubridade	R\$ -
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional - ou hora noturna reduzida	
F	Adicional de hora extra no feriado	
G	Outros (especificar)	

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	39
Rubrica	

TOTAL DA REMUNERAÇÃO	R\$
----------------------	-----

MÓDULO 02: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) salário e adicional de férias			
2.1	13º salário e adicional de férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		
TOTAL			

Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições							
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições					(%)	Valor (R\$)
A	INSS						
B	Salário Educação						
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)	RAT		FA	T		
D	SESC ou Sesi						
E	SENAI ou SENAC						
F	SEBRAE						
G	INCRA						
H	FGTS						
TOTAL							

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários							
2.3	Benefícios Mensais e Diários						Valor (R\$)
A	Transporte	SIM/NÃO	Valor	Passagens	Diárias	Desconto	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	SIM/NÃO	Valor	Diárias	Desconto		R\$
C	Seguro de vida, invalidez e funeral						R\$ -
D	Auxílio-Lanche (R\$9,90/dia)	SIM/NÃO	Valor	Diárias	Desconto		R\$
E	Auxílio-Creche						R\$

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	40
Rubrica	

	Total descontos	R\$
TOTAL		R\$

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
TOTAL		

MÓDULO 03: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão	(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
TOTAL			

MÓDULO 04: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências Legais	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias		
B	Substituto na Cobertura das Ausências Legais		
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na Cobertura das Ausências por Acidente de Trabalho		
E	Substituto na Cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar)		
TOTAL			

Submódulo 4.2 - Intra jornada			
-------------------------------	--	--	--

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	41
Rubrica	

4.2	Substituto na Intrajornada	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para Repouso ou Alimentação		R\$ -
TOTAL		R\$	-

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausência Legais	
4.2	Substituto na Intrajornada	
TOTAL		

MÓDULO 05: INSUMOS DIVERSOS

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes (custo mensal por empregado)	
B	Materiais (custo mensal por empregado)	
C	CTI com Sistemas de Gerenciamento de Chamadas com integração computador/telefonía, DAC –Distribuidor Automático de Chamadas e Plataforma Web center (licença individual)	
D	Sistema Eletrônico de Teleatendimento VOIP com conexão de voz e dados intermitente, gestão de chamadas e gravação de voz para arquivamento (licença individual)	
TOTAL		

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		(%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos			
B	Lucro			
C	Tributos			
C.1	Tributos Federais	PIS		
C.2		COFINS		
C.3	Tributos Municipais	ISS		
C.4	Outros Tributos			
TOTAL				

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
 Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
 Tel. (21) 99182-0123
 E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	42
Rubrica	

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para rescisão	
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	
SUBTOTAL (A+B+C+D+E)		
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		

QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
Operadores de Teleatendimento		2		6	
Valor mensal dos serviços					
Valor Mensal estimado dos produtos/materiais (Os produtos/materiais serão pagos pelo efetivo requisitado e entregues no mês).					
VALOR ESTIMADO MENSAL DA CONTRATAÇÃO					

MEMÓRIA DE CÁLCULO - PLANILHA A

Submódulo 2.3 - Transporte			
Linha do Ônibus	Maricá - Niterói		2144R
Qde Passagens Diárias	Valor Passagem	Dias	Total
Salário Base			
Desconto conforme a Lei			
Total Desconto			
Total Vale Transporte			

Submódulo 2.3- Auxílio-Refeição/Alimentação		
Valor Ticket	Dias	Total

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	43
Rubrica	

Total do Auxílio	
Desconto conforme a Lei	
Total Desconto	
Total Vale Transporte	

Submódulo 2.3- Auxílio-Lanche		
Valor Ticket	Dias	Total
Total do Auxílio		
Desconto conforme a Lei		
Total Desconto		
Total Vale Transporte		

Módulo 5 - Memória de Cálculo					
Item	Descrição	Unid	Quant	Preço Unitário	Preço Mensal
C	CTI com Sistemas de Gerenciamento de Chamadas com integração computador/telefonía , DAC –Distribuidor Automático de Chamadas e Plataforma Web center (licença individual)	unid	1		
D	Sistema Eletrônico de Teleatendimento VOIP com conexão de voz e dados intermitente, gestão de chamadas e gravação de voz para arquivamento (licença individual)	unid	1		

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	44
Rubrica	

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS - ITEM 2

PLANILHA B

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
B	Nº de meses de execução contratual	12

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

1	Unidade de medida	Posto de Atendimento
2	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):	2
3	Cargo: analistas de back office - Supervisor	

MÃO-DE-OBRA

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo do serviço	Supervisor
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional	
5	Data base da categoria	

MÓDULO 01: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional - ou hora noturna reduzida	
F	Adicional de hora extra no feriado	
G	Outros (especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		

MÓDULO 02: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
 Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
 Tel. (21) 99182-0123
 E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	45
Rubrica	

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) salário e adicional de férias			
2.1	13º salário e adicional de férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º salário		
B	Adicional de Férias		
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		
TOTAL			

Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições								
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições						(%)	Valor (R\$)
A	INSS							
B	Salário Educação							
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)	RAT		FA	T			
D	SESC ou Sesi							
E	SENAI ou SENAC							
F	SEBRAE							
G	INCRA							
H	FGTS							
TOTAL								

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários							
2.3	Benefícios Mensais e Diários						Valor (R\$)
A	Transporte	SIM/NÃO	Valor	Passagens	Di as	Desconto	
			R\$			R\$	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		SIM/NÃO	Valor	Di as	Desconto	
			O				
C	Seguro de vida, invalidez e funeral						
D	Auxílio-Lanche (R\$9,90/dia)		SIM/NÃO	Valor	Di as	Desconto	
E	Auxílio-Creche						
Total descontos							
TOTAL							

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
 Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
 Tel. (21) 99182-0123
 E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	46
Rubrica	

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
TOTAL		

MÓDULO 03: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão	(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
TOTAL			

MÓDULO 04: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências Legais	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias		
B	Substituto na Cobertura das Ausências Legais		
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na Cobertura das Ausências por Acidente de Trabalho		
E	Substituto na Cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar)		
TOTAL			

Submódulo 4.2 - Intra jornada			
4.2	Substituto na Intra jornada	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para Repouso ou Alimentação		R\$ -
TOTAL			R\$ -

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	47
Rubrica	

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais	
4.2	Substituto na Intrajornada	R\$ -
TOTAL		

MÓDULO 05: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes (custo mensal por empregado)	
B	Materiais (custo mensal por empregado)	
C	CTI com Sistemas de Gerenciamento de Chamadas com integração computador/telefonia, DAC –Distribuidor Automático de Chamadas e Plataforma Web center (licença individual)	
D	Sistema Eletrônico de Teleatendimento VOIP com conexão de voz e dados intermitente, gestão de chamadas e gravação de voz para arquivamento (licença individual)	
TOTAL		

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro			Valor (R\$)
A	Custos indiretos			(%)
B	Lucro			
C	Tributos			
	C.1	Tributos Federais	PIS	
	C.2		COFINS	
	C.3	Tributos Municipais	ISS	
	C.4	Outros Tributos		
TOTAL				

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para rescisão	
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	48
Rubrica	

E	Módulo 5 – Insumos Diversos	
SUBTOTAL (A+B+C+D+E)		
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		

QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
Supervisor		1		2	
Valor mensal dos serviços					
Valor Mensal estimado dos produtos/materiais (Os produtos/materiais serão pagos pelo efetivo requisitado e entregues no mês).					
VALOR ESTIMADO MENSAL DA CONTRATAÇÃO					

MEMÓRIA DE CÁLCULO - PLANILHA B

Submódulo 2.3 - Transporte			
Linha do Ônibus	Maricá - Niterói		2144R
Qde Passagens Diárias	Valor Passagem	Dias	Total
Salário Base			
Desconto conforme a Lei			
Total Desconto			
Total Vale Transporte			

Submódulo 2.3- Auxílio-Refeição/Alimentação		
Valor Ticket	Dias	Total
Total do Auxílio		
Desconto conforme a Lei		
Total Desconto		
Total Vale Transporte		

Submódulo 2.3- Auxílio-Lanche

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
 Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
 Tel. (21) 99182-0123
 E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	49
Rubrica	

Valor Ticket	Dias	Total
Total do Auxílio		
Desconto conforme a Lei		
Total Desconto		
Total Vale Transporte		

Módulo 5 - Memória de Cálculo					
Item	Descrição	Unid	Quant	Preço Unitário	Preço Mensal
C	CTI com Sistemas de Gerenciamento de Chamadas com integração computador/telefonia , DAC –Distribuidor Automático de Chamadas e Plataforma Web center (licença individual)	unid	1		
D	Sistema Eletrônico de Teleatendimento VOIP com conexão de voz e dados intermitente, gestão de chamadas e gravação de voz para arquivamento (licença individual)	unid	1		

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS - ITEM 2

PLANILHA C

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
B	Nº de meses de execução contratual	12

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
 Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
 Tel. (21) 99182-0123
 E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	50
Rubrica	

1	Unidade de medida	Posto de Atendimento
2	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):	1
3	Cargo: analistas de back office-Coordenador	

MÃO-DE-OBRA

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo do serviço	Coordenador
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional	
5	Data base da categoria	

MÓDULO 01: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$
B	Adicional de periculosidade	R\$
C	Adicional de insalubridade	R\$
D	Adicional noturno	-
E	Hora noturna adicional - ou hora noturna reduzida	
F	Adicional de hora extra no feriado	
G	Outros (especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		

MÓDULO 02: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) salário e adicional de férias

2.	1	13º salário e adicional de férias	(%)	Valor (R\$)
A		13º salário		
B		Adicional de Férias		
C		Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		
TOTAL				

Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições

2.	2	GPS, FGTS e outras contribuições	(%)	Valor (R\$)
----	---	----------------------------------	-----	-------------

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	51
Rubrica	

A	INSS						
B	Salário Educação						
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)	RAT		FAT			
D	SESC ou SESI						
E	SENAI ou SENAC						
F	SEBRAE						
G	INCRA						
H	FGTS						
TOTAL							

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários							
2.3	Benefícios Mensais e Diários						Valor (R\$)
A	Transporte	SIM/NÃO	Valor	Passagens	Dias	Desconto	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		SIM/NÃO	Valor	Dias	Desconto	R\$
C	Seguro de vida, invalidez e funeral						R\$ -
D	Auxílio-Lanche (R\$9,90/dia)		SIM/NÃO	Valor	Dias	Desconto	R\$
E	Auxílio-Creche						R\$
Total de descontos						R\$	
TOTAL						R\$	

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
TOTAL		

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	52
Rubrica	

MÓDULO 03: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão	(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
TOTAL			

MÓDULO 04: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências Legais	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias		
B	Substituto na Cobertura das Ausências Legais		
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na Cobertura das Ausências por Acidente de Trabalho		
E	Substituto na Cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar)		
TOTAL			

Submódulo 4.2 - Intraornada			
4.2	Substituto na Intraornada	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para Repouso ou Alimentação		R\$ -
TOTAL			R\$ -

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausência Legais	
4.2	Substituto na Intraornada	
TOTAL		

MÓDULO 05: INSUMOS DIVERSOS

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
 Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
 Tel. (21) 99182-0123
 E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	53
Rubrica	

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes (custo mensal por empregado)	
B	Materiais (custo mensal por empregado)	
C	CTI com Sistemas de Gerenciamento de Chamadas com integração computador/telefonía, DAC –Distribuidor Automático de Chamadas e Plataforma Web center (licença individual)	
D	Sistema Eletrônico de Teleatendimento VOIP com conexão de voz e dados intermitente, gestão de chamadas e gravação de voz para arquivamento (licença individual)	
TOTAL		

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A	Custos indiretos		(%)
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1	Tributos Federais	PIS
	C.2		COFINS
	C.3	Tributos Municipais	ISS
	C.4	Outros Tributos	
TOTAL			

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para rescisão	
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	
SUBTOTAL (A+B+C+D+E)		
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		

QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	54
Rubrica	

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Emprego dos por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
Coordenador		1	R\$	1	R\$
Valor mensal dos serviços					R\$
Valor Mensal estimado dos produtos/materiais (Os produtos/materiais serão pagos pelo efetivo requisitado e entregues no mês).					
VALOR ESTIMADO MENSAL DA CONTRATAÇÃO					R\$

MEMÓRIA DE CÁLCULO - PLANILHA C

Submódulo 2.3 - Transporte			
Linha do Ônibus			
Qde Passagens Diárias	Valor Passagem	Dias	Total
Salário Base			
Desconto conforme a Lei			
Total Desconto			
Total Vale Transporte			

Submódulo 2.3- Auxílio-Refeição/Alimentação		
Valor Ticket	Dias	Total
Total do Auxílio		
Desconto conforme a Lei		
Total Desconto		
Total Vale Transporte		

Submódulo 2.3- Auxílio-Lanche		
Valor Ticket	Dias	Total
Total do Auxílio		
Desconto conforme a Lei		
Total Desconto		
Total Vale Transporte		

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	55
Rubrica	

Módulo 5 - Memória de Cálculo

Item	Descrição	Unid	Quant	Preço Unitário	Preço Mensal
C	CTI com Sistemas de Gerenciamento de Chamadas com integração computador/telefonia , DAC –Distribuidor Automático de Chamadas e Plataforma Web center (licença individual)	unid	1		
D	Sistema Eletrônico de Teleatendimento VOIP com conexão de voz e dados intermitente, gestão de chamadas e gravação de voz para arquivamento (licença individual)	unid	1		

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	56
Rubrica	

ANEXO II - DECLARAÇÕES

A - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Ref.: Licitação na modalidade pregão nº 37/2022.

A (empresa licitante), inscrito no CNPJ nº, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade no e do CPF no, para fins do disposto no inciso VII do art. 4º da Lei Federal no 10,520, de 17 de julho de 2002, DECLARA que cumpriu plenamente os requisitos de habilitação exigidos para participação da licitação na modalidade pregão referida em epígrafe.

Local, em ____ de _____ de ____

(representante legal)

Observações:

- 1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário
- 2 – Esta declaração deverá ser apresentada de forma avulsa, fora de qualquer dos envelopes (Proposta de Preços ou de Habilitação).

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	57
Rubrica	

B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CREDENCIAMENTO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 37/2022

CARTA DE CREDENCIAMENTO (modelo)

(local), de de 2022.

À

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DE OBRAS DE MARICÁ - SOMAR – RJ

Ao Pregoeiro,

Pela presente, fica credenciado o Sr. _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, expedida em ____/____/____ e CPF nº _____, para representar a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, no Pregão nº ____/____, a ser realizada em ____/____/____, nessa Autarquia, às ____ horas, podendo, para tanto praticar todos os atos necessários, inclusive poderes para formular ofertas e lance de preços, prestar esclarecimentos, receber notificações, interpor recursos e manifestar-se quanto à desistência de interpô-los.

Atenciosamente,

Assinatura do representante legal

Observações:

- 1 – A carta de Credenciamento deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa, assinada pelo seu representante legal, com poderes para constituir mandatário.
- 2 – Esta Carta deverá ser apresentada de forma avulsa, fora de qualquer dos envelopes (Proposta de Preços ou de Habilitação).

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
Tel. (21) 99182-0123
E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	58
Rubrica	

C - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA FINS DO DISPOSTO NO INCISO V DO ARTIGO 27 DA LEI Nº 8.666/93

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF no , DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei no 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre (assinalar com “x”, conforme o caso):

() não emprega menor de dezesseis anos.

() emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz () .

Local, em _____ de _____ de _____

(representante legal)

OBSERVAÇÕES:

1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	59
Rubrica	

D - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA FINS DO DISPOSTO NO ARTIGO 9º DA LEI Nº 8.666/93

A (empresa licitante), inscrito no CNPJ nº....., bem como seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF no, **DECLARAM** não ser:

I - o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

II – no caso de empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo;

III - no caso da empresa, isoladamente ou em consórcio, ser a autora do projeto, dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;

IV - servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.

Local, em ____ de _____ de ____

(representante legal)

OBSERVAÇÕES:

1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	60
Rubrica	

E - MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE RECEBEU TODOS OS DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO

Ref.: (identificação da licitação)

_____(nome da empresa), inscrita no CNPJ nº _____, sediada
_____(endereço completo), declara, sob as penas da lei, que
recebeu todos os documentos necessários para participar da licitação e de que tomou conhecimento de
todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

Local e data

assinatura do representante legal

Observações:

1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	61
Rubrica	

F - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Ref.: (identificação da licitação)

_____, (nome da empresa), CNPJ
_____, (número de inscrição), sediada
_____, (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, infra-assinado, DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de direito, na qualidade de PROPONENTE da licitação instaurada pela SOMAR, na modalidade de Pregão Presencial, que é () MICRO EMPRESA ou () EMPRESA DE PEQUENO PORTE, cumprindo os requisitos legais para efeito de qualificação como ME-EPP e que não se enquadra em nenhuma das hipóteses elencadas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123, estando apta a usufruir dos direitos de que tratam os artigos 42 a 45 da mencionada Lei, não havendo fato superveniente impeditivo da participação no presente certame.

Por ser a expressão da verdade, firmamos o presente.

_____, (Local), _____ de _____ de 20____.

(Nome e Assinatura do representante legal)

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	62
Rubrica	

G - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA
(PREGÃO 37/2022)

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO), doravante denominado LICITANDO, para fins do disposto no item 10.16 do Edital PP 37/2022), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do PP 37/2022, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

- A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do PP 37/2022, por qualquer meio ou qualquer pessoa;
- Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do PP 37/2022, quanto a participar ou não da referida licitação;
- Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do PP 37/2022 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de SOMAR antes da abertura oficial das propostas e;
- Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em _____ de _____ de 20_____.

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DO
LICITANTE/CONSÓRCIO NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO)

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	63
Rubrica	

ANEXO III

A – Termo de Referência

TERMO DE REFERÊNCIA

Considerando as disposições da Lei nº 10.520/2002, Decreto Municipal 158/2018, da Lei Complementar nº 123/2006, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, a Autarquia de Serviços de Obras de Maricá - SOMAR, realizará processo licitatório na modalidade Pregão Presencial, objetivando a Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de implantação e operação de central de Contact Center receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos (hardware e software), gerenciamento e custeio do serviço telefônico fixo comutado, infraestrutura de telecomunicações e segurança integrada com as aplicações da SOMAR e os demais recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como a sua gestão, manutenção e operação para atendimento da ouvidoria da Somar

1. DO OBJETO

Pregão Presencial para a Contratação de especializada em serviços de Contact Center que será contratada para implantação e gerenciamento de uma central de atendimentos receptivos e ativos para receber e processar ligações telefônicas de atendimento a população de Maricá com registro de reclamações, solicitações e sugestões que serão direcionadas a Central para seu devido tratamento e acompanhamento com uso de software para implantação e operação de central de Contact Center receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos (hardware e software), gerenciamento e custeio do serviço telefônico fixo comutado, infraestrutura de telecomunicações e segurança integrada com as aplicações da SOMAR e os demais recursos

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	64
Rubrica	

humanos e tecnológicos necessários, bem como a sua gestão, manutenção e operação para atendimento da ouvidoria da Somar.

2. JUSTIFICATIVA

Faz-se necessária a implantação da Contact Center na **SOMAR** para responder à constante necessidade em melhorias e atualização dos canais de relacionamento. É necessário otimizar as operações de atendimento, investir em autoatendimento e buscar meios de oferecer um atendimento mais amplo contribuindo para a dissipação de informações aos usuários dos serviços da **SOMAR**.

Incorporação do contrato de telefonia ao contrato de prestação do serviço de Contact Center buscando a redução de despesas de telefonia e gestão integrada das informações.

Este projeto de planejamento, implantação, operação e gerenciamento da Central de Atendimento têm como objetivo ampliar substancialmente, de forma interativa e bidirecional, o relacionamento com os usuários, servidores, instâncias e cidadãos do município de Maricá além de centralizar todos os atendimentos de ocorrências da SOMAR em uma única central de atendimento e contemplando outras diretorias. A plena satisfação destes usuários trará benefícios à SOMAR em função dos métodos de operação, dinamismo e eficiência que a Central poderá proporcionar e dará suporte aos gestores de todos os setores.

3. PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 A vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será de **13 (treze) meses**, contada a partir da data de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do Artigo 57, inciso II, da Lei 8.666/93.

3.2 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:

- I. Prazo de mobilização e implantação será de até **30 (trinta) dias** corridos, contados após a assinatura do contrato.

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	65
Rubrica	

- II. Os serviços de Atendimento ao usuário com 6 postos de atendimento receptivo e ativo com supervisão e coordenação será iniciado após a conclusão da implantação do ambiente operacional.

4. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Critério de aceitabilidade:

- 4.1.1. A aceitabilidade do serviço está condicionada: à correta execução do objeto; à execução dos serviços conforme padrão estabelecido pela **SOMAR**; ao acompanhamento e atestado dos serviços pela fiscalização; aos relatórios com os requisitos impostos pelas normas internas e externas vigentes.

5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 5.1. Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- 6.1. Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.

Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

- 6.2. Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

- 6.3. Dirimir dúvidas, quando necessário.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	66
Rubrica	

- 6.4. Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 6.5. Fornecer as especificações técnicas referentes aos **SERVIÇOS** contratados.
- 6.6. Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos **SERVIÇOS** apresentados pela **CONTRATADA**, quando necessário.
- 6.7. Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**, incluindo os do Sistema de Gestão da Qualidade, relativos ao escopo de contratação.
- 6.8. Comunicar à **CONTRATADA** por escrito e em tempo hábil todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços.
- 6.9. Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**, incluindo os do Sistema de Gestão da Qualidade relativos ao escopo de contratação.
- 6.10. Realizar apurações dos dados relativos à remuneração da **CONTRATADA**.
- 6.11. Realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir o cumprimento dos itens contratuais e a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.
- 6.12. Cabe à contratante fornecer os dados digitais dos consumidores e dos fornecedores, sem os quais torna-se impossível a consulta e sincronismo dos dados.
- 6.13. Comunicar com a antecedência necessária, de acordo com cada situação, as paralisações e eventos programados que demandem aumento do número de atendentes.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. É obrigação da **CONTRATADA** executar os serviços para a **SOMAR**, obedecendo ao edital de licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **SOMAR**, no decorrer da execução do INSTRUMENTO CONTRATUAL, ficando

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	67
Rubrica	

acordado que os mencionados documentos passam a integrar o INSTRUMENTO CONTRATUAL, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.

- 7.2. Manter durante a execução do INSTRUMENTO CONTRATUAL, todas as condições de habilitação e classificação exigidas no edital.
- 7.3. Quando da apresentação da Nota Fiscal dos serviços executados, a CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação legal exigida do pessoal alocado, relativo ao mês anterior à execução dos serviços.
- 7.4. Sempre que convocada, fazer comparecer representante, devidamente credenciado, no local e data estabelecidos pela Fiscalização, para exames e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados à execução do objeto contratado.
- 7.5. Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela SOMAR para execução do objeto contratado.
- 7.6. Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da SOMAR aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme ANEXO III - DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, do Edital.
- 7.7. A CONTRATADA deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS, a DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE exigida no subitem acima, devidamente assinada.
- 7.8. Registrar as ocorrências, durante a execução do presente INSTRUMENTO CONTRATUAL, de tudo dando ciência à SOMAR, respondendo integralmente por sua omissão.
- 7.9. Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à SOMAR ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do INSTRUMENTO CONTRATUAL.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	68
Rubrica	

- 7.10. Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e apresentar à SOMAR todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da SOMAR.
- 7.11. Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente CONTRATO, de tudo dando ciência à SOMAR, respondendo integralmente por sua omissão.
- 7.12. Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 7.13. Responsabilizar-se por eventuais sinistros ocorridos durante a execução do presente INSTRUMENTO CONTRATUAL.
- 7.14. Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas os serviços não aceitos pela Fiscalização.
- 7.15. Cumprir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.
- 7.16. O licitante deverá reelaborar e apresentar à SOMAR, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, bem como do detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais com os respectivos valores adequados ao lance vencedor.
- 7.17. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a SOMAR for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de INSTRUMENTO CONTRATUAL, que violarem direitos de terceiros.
- 7.18. A CONTRATADA, como única empregadora de seu pessoal, deverá mantê-los treinados e capacitados para o serviço a ser executado, com equipamentos de proteção individual, coletiva e outros de conformidade com o previsto na legislação, com atenção à NR-17 (Norma regulamentadora que trata da ergonomia em ambiente de trabalho); compromete-se a segurá-lo contra risco de acidentes de trabalho e a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas, em vigor no país.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	69
Rubrica	

- 7.19. Suprir seus empregados com uniformes condizentes com a atividade a ser desempenhada, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem custo para o empregado bem como todos os materiais e adquirir equipamentos de proteção individual e coletiva adequada ao risco de cada atividade, orientando, treinando sobre o uso adequado, guarda e conservação, substituindo imediatamente, quando danificado ou extraviado e exigir seu uso.
- 7.20. Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas aqueles não aceitos pela Fiscalização, utilizando para tanto os equipamentos e pessoal qualificado apresentado em conformidade com a proposta.
- 7.21. Substituir imediatamente qualquer empregado ou preposto que não esteja atuando corretamente nos serviços, após o recebimento da solicitação pela SOMAR.
- 7.22. Não transferir, no todo ou em parte, a execução dos serviços, salvo com expresse assentimento da SOMAR.
- 7.23. Fornecer à SOMAR a relação nominal dos empregados encarregados da execução dos serviços contratados, indicando o número da carteira de trabalho, a data de contratação e do registro no Ministério do Trabalho e o número deste registro, atualizando-a no prazo máximo de 5 (cinco) dias, em caso de substituição de qualquer empregado.
- 7.24. Comprovar em até 10 (dez) dias após o início dos serviços a realização de seguro contra acidentes de trabalho, devendo ainda obedecer aos princípios de segurança exigidos por lei.
- 7.25. Manter os seus empregados devidamente uniformizados, sempre limpos e identificados com crachás.
- 7.26. Dotar os seus empregados de equipamentos de proteção individual e coletivo adequado ao risco de cada atividade, orientando, treinando sobre o uso adequado, guarda e conservação, substituindo imediatamente, quando necessário, conforme preceitua as normas de Medicina e Segurança do Trabalho.
- 7.27. Utilizar, na execução dos serviços contratados, pessoal que atenda, dentre outros, aos seguintes requisitos:

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	70
Rubrica	

- Qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;
- Bons princípios de urbanidade;
- Pertencer ao quadro de empregado da **CONTRATADA**.

7.28. Respeitar as normas internas da SOMAR.

7.29. A CONTRATADA será a única responsável pela execução dos serviços deste CONTRATO e responderá pela quantidade, qualidade, cumprimento de prazos e indicadores, obedecendo às condições constantes do contrato e seus anexos.

7.30. A CONTRATADA será obrigada a realizar exames audiométricos no ato da contratação dos profissionais que executarão o serviço de atendimento telefônico.

7.31. A CONTRATADA será inteiramente responsável pelo pagamento e o cumprimento da legislação trabalhista no tocante à execução de serviços noturnos e de atividades consideradas insalubres, penosas e de periculosidade, assumindo os referidos adicionais, se for o caso.

7.32. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, de segunda a sexta, exceto feriados, conforme as necessidades, atendendo ao nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento – TMA e demais indicadores definidos pela SOMAR e demais exigências do CONTRATO observando a legislação pertinente.

7.33. Fornecer toda infraestrutura com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia e material de consumo) em área adequada para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do CONTRATO a ser firmado entre as partes, inclusive toda estrutura tecnológica necessária.

7.34. Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela SOMAR através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a SOMAR mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	71
Rubrica	

- 7.35. Manter durante toda a vigência do contrato as condições adequadas para a execução de fiscalização dos serviços, bem como permitir aos empregados da SOMAR, vinculados à gestão do CONTRATO, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento.
- 7.36. As especificações das instalações, infraestrutura e equipamentos exigidos pela SOMAR estão descritas no ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 7.37. Recrutar, treinar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da SOMAR, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos nas legislações trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.
- 7.38. Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, em nível de ensino médio completo, com a devida comprovação através de Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
- 7.39. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os requisitos estabelecidos pela SOMAR e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar à mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a SOMAR.
- 7.40. Dar ciência à SOMAR imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	72
Rubrica	

- 7.41. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela SOMAR, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.
- 7.42. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da SOMAR.
- 7.43. Garantir que todos os operadores recebam toda e qualquer informação sobre alteração e/ou novos procedimentos de trabalho.
- 7.44. Manter supervisão durante o horário de execução dos serviços assegurando a sua correta execução e solução de eventuais problemas e questionamentos dos clientes. A supervisão deve ser presencial de segunda a sexta-feira de 08 às 18h exceto feriados.
- 7.45. Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos durante o período em que estes estiverem sendo utilizados.
- 7.46. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes dessa fiscalização, que se dará independentemente da que será exercida pela SOMAR.
- 7.47. Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações/solicitações da SOMAR, de acordo com a demanda.
- 7.48. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal, derivados ou conexos com o CONTRATO, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a SOMAR.
- 7.49. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles.
- 7.50. Responder perante a SOMAR e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	73
Rubrica	

trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a SOMAR de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

- 7.51. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela SOMAR por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a SOMAR e os empregados da CONTRATADA.
- 7.52. Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, relacionadas a todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a SOMAR livre de qualquer responsabilidade e ônus.
- 7.53. Observar na execução dos serviços que os profissionais cumpram os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente. O não cumprimento permitirá à SOMAR aplicar as sanções devidas e cancelar o CONTRATO com a aplicação das penalidades previstas.
- 7.54. Indicar um profissional de seu quadro funcional como preposto junto à SOMAR e responder pela correta execução do serviço.
- 7.55. A CONTRATADA deverá possuir um analista de sistemas, responsável pela integração dos sistemas, que realizará o detalhamento e funcionalidade de cada requisito, os cenários de testes (funcional e performance) mínimos de aceitação.
- 7.56. A contratada deverá disponibilizar, a partir do início da vigência do contrato:
 - a) Suporte telefônico e e-mail (número ilimitado de chamadas);
 - b) Central de suporte técnico no município de Maricá/RJ para pronto atendimento ou disponibilizar equipe de suporte técnico no local onde ocorrerá as operações do contact center, nos mesmos dias e horários de funcionamento para atender prontamente a quaisquer falhas operacionais que possam interferir nos atendimentos.
 - c) Serviço de atendimento de Suporte na língua portuguesa;
- 7.57. A contratada deve possuir responsável técnico credenciado no CRA.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	74
Rubrica	

- 7.58. A contratada deverá possuir um analista de sistemas, responsável pela integração dos sistemas (API), que realizará o detalhamento e funcionalidade de cada requisito, os cenários de testes (funcional e performance) mínimos de aceitação.
- 7.59. A qualificação exigida da equipe deverá ser comprovada mediante contratos, atestados, declarações e diplomas emitidos por entidades idôneas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras.
- 7.60. A qualificação exigida da equipe deverá ser comprovada mediante contratos, atestados, declarações e diplomas emitidos por entidades idôneas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras.

Os serviços que se apresentarem com vícios ou não estiverem de acordo com o perfeito funcionamento deverão ser corrigidos no prazo de até 48h (quarenta e oito horas).

8. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

8.1. Local de entrega ou da execução do objeto

8.1.1. Todos os serviços contratados devem ser realizados exclusivamente nas dependências da **CONTRATADA**.

8.1.2. Prazo Contratual

8.1.2.1. A vigência do INSTRUMENTO CONTRATUAL será de **13 (treze) meses**, contada a partir da data de assinatura do INSTRUMENTO CONTRATUAL;

8.1.2.2. Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:

8.2. Horário de prestação dos serviços

8.2.1. A prestação de serviço deve ser de segunda a sexta, exceto feriados;

8.2.2. O horário da prestação dos atendimentos deve ser das 8h às 18h;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	75
Rubrica	

8.3. Implantação, fase de mobilização e transição de contratos

8.3.1. Período de mobilização e implantação

8.3.1.1. Tem início a partir do recebimento da Ordem de Início de Serviços pela **CONTRATADA**.

8.3.1.2. Engloba o período de implantação incluindo a etapa de treinamento da equipe, a ser ministrado pela equipe da **SOMAR**;

8.3.1.3. Durante o período de mobilização, para início de operação, a **CONTRATADA** deverá absorver procedimentos e normas comerciais, e outras informações pertinentes, para possibilitar que o 1º dia de contagem contratual inicie após o encerramento do prazo de mobilização.

8.3.1.4. A **CONTRATADA** terá até 30 (trinta) dias para iniciar a operação, período este que poderá ser prorrogado, a critério da **SOMAR** após análise de justificativa da **CONTRATADA**, por mais até 30 (trinta) dias;

8.3.1.5. Deverá apresentar um Plano de Implantação a ser aprovado pela **SOMAR** em até 10 dias após a assinatura do contrato;

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

8.3.2. A fase de transição final do contrato consiste no período de encerramento das atividades, quando a **CONTRATADA** deverá elaborar um planejamento em conjunto com a **SOMAR** para repasse dos procedimentos, informações e/ou documentos necessários a quem a **SOMAR** indicar. O prazo dessa etapa é até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado a critério da **SOMAR**.

9. DOS SERVIÇOS

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	76
Rubrica	

9.1. CARACTERÍSTICAS

- 9.1.1. A Contratação do Serviço de Contact Center compreende todo o atendimento aos clientes e usuários da **SOMAR**, pelos canais atuais ou disponibilizados no futuro, como o telefônico, os canais virtuais tais como, chat, e-mail, aplicativo ou mídias sociais, além de campanhas ativas de relacionamento. A operação deverá ser multiskill, ou seja, um agente poderá ser utilizado em atendimento receptivo ou ativo, com foco em aproveitamento dos momentos de ociosidade da operação receptiva para realizar as ações ativas. Da mesma forma, em caso de picos de chamadas, os agentes serão exclusivamente demandados para atendimentos receptivos.
- 9.1.2. Todos os atendimentos deverão seguir rigorosamente a Legislação, Regulamentações e as Normas e Procedimentos da SOMAR, bem como devem se destacar pela cordialidade, simpatia, educação, objetividade, agilidade e assertividade, cujas premissas devem ser a solução das demandas no primeiro contato e a satisfação plena dos clientes.
- 9.1.3. Os contatos que não tiverem solução imediata, cujas informações não constem nos procedimentos ou esses recomendem o registro de uma solicitação, devem ser encaminhados às áreas competentes para o tratamento e solução, através de registros sistêmicos, conforme fluxo estabelecido pela SOMAR.
- 9.1.4. A CONTRATADA deverá prover serviços de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a disponibilização e administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos, com quantidade igual ou superior a 30.000 (trinta mil) atendimentos no período de 13 (treze) meses, conforme **ANEXO II e ANEXO IV**.

10. INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 10.1. O serviço de instalação da Central de Atendimento deverá ser realizado pela Contratada e deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	77
Rubrica	

serem realizados na implantação inicial. SOMAR se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central, que compreendem:

- 10.1.1. Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada.
- 10.1.2. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica será concentrada na sede da SOMAR destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação em ambiente exclusivo dos Postos de Atendimento (PA's) das equipes de operação de teleatendimento receptivo, ativo e retorno das solicitações, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho, integração com sistemas corporativos de atendimento, atendimento eletrônico via URA, monitoria de atendimento e qualidade, dimensionamento e acompanhamento de tráfego, manutenção, supervisão e coordenação.
- 10.2. Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, conforme layout do **anexo II** compreendendo mobiliário ideal de acordo com a PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, conforme segue:
 - 10.2.1. Ambiente exclusivo para os Postos de Atendimento (PA's de atendentes e supervisão) para os serviços de teleatendimento receptivo, ativo e retorno das solicitações e atendimento.
 - 10.2.2. Ambiente exclusivo para os Postos de Atendimento (PA's) para os serviços de Back Office.
 - 10.2.3. Ambiente exclusivo e independente dos Postos de Atendimento (PA's) para os serviços de atendimento técnico especializado, elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho, integração com sistemas corporativos de

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	78
Rubrica	

atendimento, monitoria de atendimento e qualidade e dimensionamento e acompanhamento de tráfego.

10.3. A Contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos de informática e telecomunicações, softwares e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados, como:

10.3.1. Plataforma de Comunicação;

10.3.2. DAC –Distribuidor Automático de Chamadas;

10.3.3. Solução de Integração Computador Telefonia – CTI;

10.3.4. Plataforma Web center;

10.3.5. Sistemas de Gerenciamento de Chamadas;

10.3.6. Unidade de Resposta Audível – URA;

10.3.7. Sistema de Gravação de Voz;

10.3.8. Sistema de Segurança;

10.3.9. Rede Física e Lógica de Computadores;

10.3.10. Estações de Trabalho – microcomputadores, aparelhos telefônicos ou headsets;

10.3.11. Sistema de Energia Elétrica e Nobreak;

10.3.12. Softwares (básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários);

10.3.13. Prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

10.4. A Contratada deverá fornecer, instalar e customizar solução de atendimento que permita cadastrar e gerenciar todas as solicitações e chamados na Central de Atendimento, integrando com a equipe técnica da SOMAR, além da geração dos roteiros, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais, conforme segue:

10.4.1. Sistema de Atendimento

10.4.2. Base de conhecimento

10.5. Disponibilização da infraestrutura para instalação das linhas telefônicas ou VOIP, de acordo com a viabilidade oferecida onde a Contratante disponibilizará seu espaço para a Central de Atendimento.

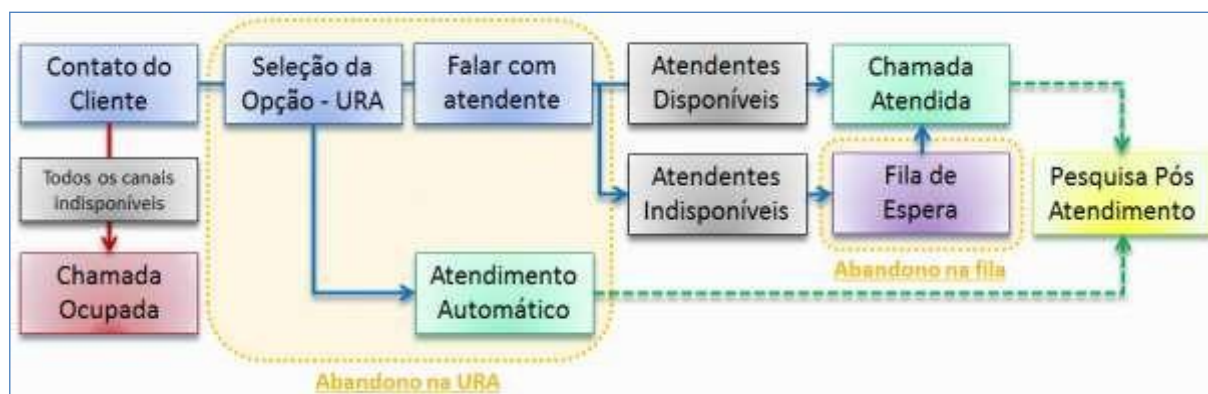
SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	79
Rubrica	

10.6. A CONTRATADA deverá fornecer pelo menos 01 (um) ponto de atendimento compatível para cadeirantes, conforme **anexo II**.

11. CONTACT CENTER

11.1. Estrutura do Atendimento

11.1.1. Inicialmente deverá seguir o modelo abaixo:



11.2. O fluxo poderá ser revisto e alterado ao critério da SOMAR;

11.3. O atendimento ativo será realizado sempre que demandado pela SOMAR;

11.4. Inicialmente todas as PA's estarão disponíveis para atendimento de qualquer tipo de demanda, entretanto, a critério da SOMAR ou por sugestão da CONTRATADA podem ser desmembradas em partes (ilhas) exclusivas para cada um dos tipos de atendimento disponibilizados;

11.5. A CONTRATADA deverá possuir software que possibilite transferir, se necessário, uma ligação em atendimento pelo operador para a conclusão do atendimento pelo supervisor/monitor incluindo a continuidade da gravação;

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

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	80
Rubrica	

11.7. A **CONTRATADA** deve disponibilizar 13 (treze) operadores para atendimento receptivo, sendo 6 (seis) operadores por turno;

11.7.1. Os operadores serão os responsáveis pelo atendimento aos clientes;

11.7.2. Serão considerados dois turnos diários de segunda a sexta;

11.7.3. A **CONTRATADA** deve disponibilizar 02 (dois) supervisores, sendo 01 (um) supervisor por turno;

11.7.3.1. O supervisor será o responsável pela operação nos respectivos turnos. Caberá a ele tomar decisões sobre questões que impactam diretamente no bom funcionamento do atendimento;

11.7.4. A **CONTRATADA** deve disponibilizar 01 (um) coordenador que responderá por questões de média e alta complexidade relacionadas aos atendimentos.

12. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA

12.1. Características

12.1.1. Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a URA, que compreende o tele atendimento realizado sem intermediação humana, para distribuição das chamadas, prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, sendo seu conteúdo de propriedade da **SOMAR** devendo a **CONTRATADA** disponibilizá-lo quando solicitado;

12.1.2. Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu deverá ser configurado de forma a atender as necessidades da SOMAR e estar em conformidade com a legislação.

12.1.3. A **CONTRATADA** poderá sugerir à SOMAR alteração do menu sempre que achar necessário;

12.1.4. A SOMAR poderá a qualquer tempo incluir, alterar ou suprimir funções de qualquer das opções da URA de acordo com a necessidade da empresa;

12.1.5. Nenhuma alteração, substituição, serviço de gravação, edição, disponibilização ou serviço relacionado ao fluxo da URA implicará em custos à SOMAR;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	81
Rubrica	

12.1.6. Alterações na configuração da URA não podem interferir na integridade dos dados dos relatórios disponibilizados e nos sistemas de monitoramento e de supervisão do Contact Center disponibilizados para a SOMAR;

12.1.7. Deverá possuir opção de transferir as chamadas para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e encaminhá-la para um atendente;

12.1.8. A CONTRATADA é responsável pela programação da URA para viabilizar o acesso ao sistema comercial da SOMAR, quando operacionalmente for possível;

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

12.2. Monitoramento

12.2.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar sistema de monitoramento com acesso remoto (on-line), em tempo real, que possibilite sua análise de forma simples e prática, que será disponibilizado para monitoramento e supervisão da **SOMAR**;

12.2.2. O sistema deve possibilitar a emissão de dados organizados em extensão .XLS, .XLSX, .DOC, .DOCX e .PDF ou versão superior;

12.2.3. Deve incluir as informações:

12.2.3.1. Agente logado:

- a) Nome;
- b) Ramal;
- c) Horário do login
- d) Tempo conectado;
- e) Tempo médio de atendimento;
- f) Status (disponível, em atendimento (número do telefone), pós-atendimento, pausa, intervalo, treinamento, outros) e o seu respectivo tempo de duração;
- g) Quantidade de chamadas atendidas;
- h) Avaliação do atendimento (pesquisa de satisfação);

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	82
Rubrica	

12.2.4. Quantidade de atendentes conectados:

- a) Aguardando ligação;
- b) Em atendimento;
- c) Em pausa;

12.2.5. Quantidade de chamadas recebidas:

- a) Quantidade de chamadas atendidas por atendentes, antes de após a métrica definida;
- b) Quantidade de chamadas ocupadas;
- c) Quantidade de chamadas abandonadas em URA
- d) Quantidade de chamadas abandonadas em fila, antes de após a métrica definida

12.2.6. Fila de Espera:

- a) Quantidade de usuários que foram encaminhados para a fila de espera;
- b) Quantidade de usuários que abandonaram a ligação durante a fila antes e após o tempo médio de espera estabelecido;
- c) Quantidade de usuários que estão aguardando atendimento na fila de espera;
- d) Tempo máximo de clientes em fila de espera;
- e) Tempo médio de espera na fila;
- f) Lista das chamadas (clientes/usuários) em espera;

12.2.7. Nível de Serviço – NS

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	83
Rubrica	

12.2.8. Tempo Médio de Atendimento – TMA

12.2.9. Taxa de abandono em fila de espera – TAB

12.2.10. Taxa de chamadas ocupadas

12.2.11. Quantidade de chamadas efetuadas – Atendimento ativo

12.2.12. Lista das chamadas (clientes/usuários) entrantes na URA

12.2.13. Quantidade de chamadas atendidas pelo sistema de atendimento automático da URA em cada uma de suas etapas e opções;

- a) Encerradas durante e após a execução do “Boas Vindas”;
- b) Encerradas durante o menu de opções;
- c) Encerradas após a seleção de cada uma das opções disponibilizadas;
- d) Encerradas durante e após a execução completa dos áudios para atendimento automatizado;
- e) Encerradas durante e após a execução parcial dos áudios para atendimento automatizado;
- f) Quantidade de usuários que abandonaram a ligação durante o áudio da pesquisa pós atendimento após utilizarem o atendimento automático;
- g) Quantidade de usuários que participaram da pesquisa pós-atendimento após utilizarem o atendimento automático;
- h) Quantidade de usuários que abandonaram a ligação durante o áudio da pesquisa pós atendimento após falarem com um atendente;
- i) Quantidade de usuários que participaram da pesquisa pós-atendimento após falarem com um atendente;

12.2.14. Qualquer outra informação relacionada às etapas do fluxo ou de dados da chamada;

12.2.15. A **CONTRATADA** deve disponibilizar sistema próprio para ser utilizado pelos agentes de atendimento paralelamente ao sistema disponibilizado pela **SOMAR**;

12.2.16. As informações que nele registradas serão definidas entre **CONTRATADA** e **SOMAR**;

13.1.3 O sistema deve oferecer solução de monitoramento em tempo real dos registros efetuados pelo atendimento através de acesso remoto (on-line), em tempo real, que

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	84
Rubrica	

possibilite sua análise de forma simples e prática, que será disponibilizado para monitoramento e supervisão da **SOMAR**;

12.2.17. O sistema deve possibilitar a emissão de dados organizados em extensão .XLS, .XLSX, .DOC, .DOCX e .PDF ou versão superior;

12.2.18. Deve emitir número de protocolo;

12.2.19. O sistema poderá ser utilizado para realização de campanhas ou pesquisas da **SOMAR**;

12.3. Customização

12.3.1. A URA poderá ser utilizada também para veicular campanhas e comunicados de serviços definidos pela **SOMAR**;

12.3.2. A URA deverá estar apta a interagir automaticamente com o cliente a fim de possibilitar o autoatendimento, seja através do reconhecimento de voz, da seleção de opções preestabelecidas, digitação do número da matrícula do imóvel, do CPF do cliente, CEP do imóvel ou qualquer outra configuração definida entre a SOMAR e a CONTRATADA;

12.3.3. A gravação de áudio para utilização na URA será de responsabilidade da CONTRATADA, podendo a SOMAR, a seu critério, a qualquer tempo enviar áudio e solicitar sua inclusão;

12.3.4. Todos os áudios produzidos pela CONTRATADA disponibilizados na URA, inclusive que integram o “boas vindas”, menu de opções, atendimentos automatizados, fila de espera e pesquisa de satisfação, devem ser encaminhados para a SOMAR;

12.3.5. As alterações programadas devem ser inseridas no horário agendado pela SOMAR;

12.3.6. A CONTRATADA deve atender os seguintes prazos:

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	85
Rubrica	

03 (TRÊS) DIAS ÚTEIS	Desenvolvimento e disponibilização de fluxos de atendimentos automatizados solicitados pela SOMAR
2 (DOIS) DIAS ÚTEIS	Produção e disponibilização de áudio na URA, em <u>qualidade profissional</u> , a partir de texto encaminhado pela SOMAR
2 (DUAS) HORAS CORRIDAS	Produção e disponibilização de áudio na URA, em <u>situações emergenciais</u> , a partir de texto encaminhado pela SOMAR
	Disponibilização na URA de áudio enviado pela SOMAR

12.3.7. Os prazos iniciam a partir da solicitação da SOMAR.

12.3.8. Áudios produzidos pela **CONTRATADA** devem passar por validação da **SOMAR** previamente a sua disponibilização.

13. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Considerando as disposições da Lei nº 10.520/2002, Decreto Municipal 158/2018, da Lei Complementar nº 123/2006, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

14. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Enquadra-se a despesa gerada pelo objeto as disposições da Lei n.º10.520/2002, Decreto Municipal nº 158/2018, da Lei Complementar nº 123/2006, com aplicação subsidiária da Lei n.º8.666/93 e suas alterações, o presente processo licitatório adotará a modalidade Pregão Presencial.

O critério de julgamento do presente procedimento licitatório será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

15. DO REAJUSTE DE PREÇOS

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	86
Rubrica	

O reajuste contratual se dará através do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, quando solicitado, a contar da data da formulação das propostas.

16. DAS EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

Será vedada a participação no certame de empresas reunidas em consórcio, não havendo elementos que justifiquem a participação das mesmas no objetivo em apreço. O objeto em questão não se reveste de alta complexidade, tampouco é serviço de grande vulto, econômico, tratando-se de contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de Solução Tecnológica com uso de software para implantação e operação de central de Contact Center receptivo e ativo, para responder à constante necessidade em melhorias e atualização dos canais de relacionamento da Autarquia de Serviços de Obras de Maricá – SOMAR.

17. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

O valor deverá ser estimado após pesquisa de mercado a ser realizada pela Divisão de Compras, nos termos do Decreto 158/2018.

18. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA

18.1. Características

18.1.1. Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a URA, que compreende o tele atendimento realizado sem intermediação humana, para distribuição das chamadas, prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, sendo seu conteúdo de propriedade da **SOMAR** devendo a **CONTRATADA** disponibilizá-lo quando solicitado;

18.1.2. Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu deverá ser configurado de forma a atender as necessidades da **SOMAR** e estar em conformidade com a legislação.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	87
Rubrica	

- 18.1.3. A **CONTRATADA** poderá sugerir à **SOMAR** alteração do menu sempre que achar necessário;
- 18.1.4. A **SOMAR** poderá a qualquer tempo incluir, alterar ou suprimir funções de qualquer das opções da URA de acordo com a necessidade da empresa;
- 18.1.5. Nenhuma alteração, substituição, serviço de gravação, edição, disponibilização ou serviço relacionado ao fluxo da URA implicará em custos à **SOMAR**;
- 18.1.6. Alterações na configuração da URA não podem interferir na integridade dos dados dos relatórios disponibilizados e nos sistemas de monitoramento e de supervisão do Contact Center disponibilizados para a **SOMAR**;
- 18.1.7. Deverá possuir opção de transferir as chamadas para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e encaminhá-la para um atendente;
- 18.1.8. A **CONTRATADA** é responsável pela programação da URA para viabilizar o acesso ao sistema comercial da **SOMAR**, quando operacionalmente for possível;
- 18.1.9. O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente;

18.2. Monitoramento

- 18.2.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar sistema de monitoramento com acesso remoto (on-line), em tempo real, que possibilite sua análise de forma simples e prática, que será disponibilizado para monitoramento e supervisão da **SOMAR**;
- 18.2.2. O sistema deve possibilitar a emissão de dados organizados em extensão .XLS, .XLSX, .DOC, .DOCX e .PDF ou versão superior;
- 18.2.3. Deve incluir as informações:
- 18.2.4. Agente logado:

- i) Nome;
- j) Ramal;
- k) Horário do login

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	88
Rubrica	

- l) Tempo conectado;
- m) Tempo médio de atendimento;
- n) Status (disponível, em atendimento (número do telefone), pós-atendimento, pausa, intervalo, treinamento, outros) e o seu respectivo tempo de duração;
- o) Quantidade de chamadas atendidas;
- p) Avaliação do atendimento (pesquisa de satisfação);

18.2.5. Quantidade de atendentes conectados:

- d) Aguardando ligação;
- e) Em atendimento;
- f) Em pausa;

18.2.6. Quantidade de chamadas recebidas:

- e) Quantidade de chamadas atendidas por atendentes, antes de após a métrica definida;
- f) Quantidade de chamadas ocupadas;
- g) Quantidade de chamadas abandonadas em URA
- h) Quantidade de chamadas abandonadas em fila, antes de após a métrica definida

18.2.7. Fila de Espera:

- g) Quantidade de usuários que foram encaminhados para a fila de espera;
- h) Quantidade de usuários que abandonaram a ligação durante a fila antes e após o tempo médio de espera estabelecido;
- i) Quantidade de usuários que estão aguardando atendimento na fila de espera;
- j) Tempo máximo de clientes em fila de espera;
- k) Tempo médio de espera na fila;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	89
Rubrica	

l) Lista das chamadas (clientes/usuários) em espera;

18.2.8. Nível de Serviço – NS

18.2.9. Tempo Médio de Atendimento – TMA

18.2.10. Taxa de abandono em fila de espera – TAB

18.2.11. Taxa de chamadas ocupadas

18.2.12. Quantidade de chamadas efetuadas – Atendimento ativo

18.2.13. Lista das chamadas (clientes/usuários) entrantes na URA

18.2.14. Quantidade de chamadas atendidas pelo sistema de atendimento automático da URA em cada uma de suas etapas e opções;

j) Encerradas durante e após a execução do “Boas Vindas”;

k) Encerradas durante o menu de opções;

l) Encerradas após a seleção de cada uma das opções disponibilizadas;

m) Encerradas durante e após a execução completa dos áudios para atendimento automatizado;

n) Encerradas durante e após a execução parcial dos áudios para atendimento automatizado;

o) Quantidade de usuários que abandonaram a ligação durante o áudio da pesquisa pós atendimento após utilizarem o atendimento automático;

p) Quantidade de usuários que participaram da pesquisa pós-atendimento após utilizarem o atendimento automático;

q) Quantidade de usuários que abandonaram a ligação durante o áudio da pesquisa pós atendimento após falarem com um atendente;

r) Quantidade de usuários que participaram da pesquisa pós-atendimento após falarem com um atendente;

18.2.15. Qualquer outra informação relacionada às etapas do fluxo ou de dados da chamada;

18.2.16. A **CONTRATADA** deve disponibilizar sistema próprio para ser utilizado pelos agentes de atendimento paralelamente ao sistema disponibilizado pela **SOMAR**;

18.2.17. As informações que nele registradas serão definidas entre **CONTRATADA** e **SOMAR**;

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	90
Rubrica	

18.2.18. O sistema deve oferecer solução de monitoramento em tempo real dos registros efetuados pelo atendimento através de acesso remoto (on-line), em tempo real, que possibilite sua análise de forma simples e prática, que será disponibilizado para monitoramento e supervisão da **SOMAR**;

18.2.19. O sistema deve possibilitar a emissão de dados organizados em extensão .XLS, .XLSX, .DOC, .DOCX e .PDF ou versão superior;

18.2.20. Deve emitir número de protocolo;

18.2.21. O sistema poderá ser utilizado para realização de campanhas ou pesquisas da **SOMAR**;

18.3. Customização

18.3.1. A URA poderá ser utilizada também para veicular campanhas e comunicados de serviços definidos pela **SOMAR**;

18.3.2. A URA deverá estar apta a interagir automaticamente com o cliente a fim de possibilitar o autoatendimento, seja através do reconhecimento de voz, da seleção de opções preestabelecidas, digitação do número da matrícula do imóvel, do CPF do cliente, CEP do imóvel ou qualquer outra configuração definida entre a **SOMAR** e a **CONTRATADA**;

18.3.3. A gravação de áudio para utilização na URA será de responsabilidade da CONTRATADA, podendo a SOMAR, a seu critério, a qualquer tempo enviar áudio e solicitar sua inclusão;

18.3.4. Todos os áudios produzidos pela CONTRATADA disponibilizados na URA, inclusive que integram o “boas vindas”, menu de opções, atendimentos automatizados, fila de espera e pesquisa de satisfação, devem ser encaminhados para a SOMAR;

18.3.5. As alterações programadas devem ser inseridas no horário agendado pela SOMAR;

18.3.6. A **CONTRATADA** deve atender os seguintes prazos:

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	91
Rubrica	

03 (TRÊS) DIAS ÚTEIS	Desenvolvimento e disponibilização de fluxos de atendimentos automatizados solicitados pela SOMAR
2 (DOIS) DIAS ÚTEIS	Produção e disponibilização de áudio na URA, em <u>qualidade profissional</u> , a partir de texto encaminhado pela SOMAR
2 (DUAS) HORAS CORRIDAS	Produção e disponibilização de áudio na URA, em <u>situações emergenciais</u> , a partir de texto encaminhado pela SOMAR
	Disponibilização na URA de áudio enviado pela SOMAR

18.3.7. Os prazos iniciam a partir da solicitação da SOMAR.

18.3.8. Áudios produzidos pela **CONTRATADA** devem passar por validação da **SOMAR** previamente a sua disponibilização.

19. ATUALIZAÇÃO E VALIDAÇÃO CADASTRAL

19.1. A **CONTRATADA** deverá em todos os contatos confirmar os dados cadastrais do cliente tais como: NOME COMPLETO e CPF, TELEFONES, EMAIL e CEP, exceto em contatos recorrentes no período de 90 (noventa) dias, podendo ser alterados a critério da **SOMAR**.

19.1.1. Caso seja identificada incoerência nos dados e/ou necessidade de atualização, os dados coletados deverão ser validados em consulta ao site da RECEITA FEDERAL ou site da PGFN ou qualquer outro banco de dados disponibilizado pelos órgãos de cadastros oficiais e alimentados nos sistemas da **SOMAR** ou outros que venham a ser instalados, pertencentes ou colocados à disposição da **CONTRATADA**.

19.1.2. O procedimento de atualização cadastral deve ser estabelecido em comum acordo entre as partes, sendo executado pela equipe de retaguarda da **CONTRATADA**.

19.1.3. Periodicamente, a critério da **SOMAR**, a **CONTRATADA** deverá enviar a relação de clientes com cadastro atualizado e validado.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	92
Rubrica	

20. SMS

- 20.1. A **CONTRATADA** deve possuir sistema gerenciador de *Short Message Service* – SMS que deverá ser responsável pelo envio e gerenciamento dos SMS enviados aos clientes de acordo com a demanda da **SOMAR**.
- 20.2. O gerenciador de SMS deverá permitir integração com os outros aplicativos da solução, para o disparo de SMS de acordo com as operações realizadas no sistema.
- 20.3. O sistema será utilizado para comunicação aos clientes sobre informações de serviços, institucionais, remanejamentos, agendamentos, acessos, confirmações, entre outros.
- 20.4. Serão utilizados SMS nos formatos GSM (até 160 caracteres) e Unicode (até 70 caracteres) ou equivalente.
- 20.5. A **CONTRATADA** deve ter capacidade de encaminhar SMS com volume de caracteres superior aos informados no item anterior, entretanto, nesta situação, um único SMS terá cobrança de dois créditos ou mais, proporcional ao volume de caracteres do texto enviado.
- 20.6. O sistema deverá possibilitar a integração com o cliente através do registro das respostas encaminhadas pelos clientes.
- 20.7. As despesas com as respostas devem ser de responsabilidade do destinatário.
- 20.8. O sistema poderá ser utilizado para realização de pesquisas a critério e definidas pela **SOMAR**.
- 20.9. O sistema gerenciador de SMS deverá fazer o gerenciamento do banco de dados efetuando o registro de todas as operações solicitadas.
- 20.10. O sistema deverá disponibilizar relatórios gerenciais com controle de saldo, quantitativos e gráficos dos números de SMS enviados, entregues e cancelados.
- 20.11. O sistema deve possibilitar o agendamento de campanha.
- 20.12. A **CONTRATADA** deverá obedecer aos prazos definidos a critério da **SOMAR**.
- 20.13. A critério da **SOMAR** a **CONTRATADA** deverá disponibilizar plataforma para envio direto pela **SOMAR** a partir de usuários pré-autorizados.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	93
Rubrica	

21. TELEFONE GERAL SOMAR – FIXO

- 21.1. A **CONTRATADA** deverá através de plataforma de atendimento eletrônico (URA inteligente), disponibilizar solução de atendimento de voz para o telefone fixo geral da **SOMAR**. A URA inteligente deverá permitir o atendimento automático das ligações telefônicas recebidas no número principal ou outro que venha substituí-lo encaminhadas pelo PABX da **SOMAR** para o sistema da **CONTRATADA**, através de mensagens de voz pré-gravada solicitando informar o nome ou departamento ou número do ramal fazendo o reconhecimento de voz e transferência para o ramal identificado através de dicionário de palavras previamente cadastrado encaminhando a ligação para as áreas da **SOMAR**.
- 21.2. A funcionalidade deverá permitir: transferência, atendimento automático, identificação do chamador, relatórios gerenciais.
- 21.3. A **CONTRATADA** deve encaminhar mensalmente relatório contendo as chamadas recebidas, respectivas data e hora, classificação da ligação, áreas demandas, entre outras informações definidas a critério da **SOMAR**.
- 21.4. O serviço deve ter capacidade de programação de diferentes mensagens de acordo com o horário, dia da semana ou qualquer outro período específico.
- 21.5. Ao critério da **SOMAR**, as ligações poderão ser gravadas.
- 21.6. A **SOMAR** fornecerá script de atendimento, catálogo de transferência e mensagens que devem ser informadas nos contatos.

22. RELATÓRIOS

- 22.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar acesso on-line para a **SOMAR** gerar relatórios em tempo real, que deverão ter pelo menos os formatos XLS (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) e ODF (Open Document Format), que permitam consultas em qualquer período necessário (15 minutos, 30 minutos, hora, semana, mês e ano).
- 22.2. Os relatórios serão utilizados no gerenciamento do serviço.
- 22.3. A empresa deve possibilitar a consulta de dados de todo o período do contrato;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	94
Rubrica	

- 22.4. A empresa deverá garantir, pelo período de 90 dias, as informações do período de prestação do serviço após o encerramento do contrato, inclusive o armazenamento das gravações dos atendimentos realizados.
- 22.5. Os relatórios devem ser disponibilizados de forma organizada, para fácil visualização.
- 22.6. Os dados devem ser disponibilizados em formatos numéricos, percentuais e em gráficos e nos intervalos de tempo solicitados, sejam eles em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses, ou outros períodos determinados a critério da SOMAR.
- 22.7. Deve ser possível emitir o relatório com a apuração global do serviço contratado, especificá-lo por atendente, por ilha de atendimento ou por qualquer tipo de trabalho específico que seja realizado, incluindo os atendimentos ativos.
- 22.8. **SOMAR** definirá modelos de relatórios nos quais a **CONTRATADA** deverá providenciar sua disponibilização e envio conforme solicitado pela **SOMAR**.
- 22.9. É recomendável que a empresa utilize a tecnologia “*Speech Analytics*” para extrair informações ocultas nas interações com o cliente e identificar características.
- 22.10. Os relatórios deverão apresentar informações sobre os seguintes tipos de chamadas:
- 22.11. **Chamadas Ofertadas**
- 22.12. Corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia.
- 22.13. **Chamadas Recebidas**
- 22.14. Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da **CONTRATADA**.

24.1 Chamadas Atendidas (Atendimento Humano)

- 24.1.1 Atendimentos realizados pelos operadores do Contact Center. Devem ser divididos em três situações:
- 24.1.2 **Atendimentos Imediatos** – Chamadas atendidas sem acessarem a fila de espera;
- 24.1.3 Atendimentos após fila de espera
- 24.1.4 **<= Métrica** – Chamadas atendidas que passaram pela fila de espera e que foram atendidas após aguardarem até 30 segundos na fila de espera;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	95
Rubrica	

24.1.5 > Métrica – Chamadas atendidas que passaram pela fila de espera e que foram atendidas após aguardarem mais de 30 segundos na fila de espera;

24.1.6 O relatório de chamadas atendidas deve possibilitar o rastreamento das gravações dos atendimentos;

24.1.7 Chamadas Atendidas URA

24.1.8 Atendimentos realizados pela URA utilizando-se de gravações automáticas predefinidas;

24.1.9 São calculadas por meio do total de clientes que escolheram a opção 0 (zero) da URA ou outra que seja configurada, quando a opção estiver disponibilizada;

24.1.10 Também são contabilizados os atendimentos automáticos, se configurados e disponibilizados pela **SOMAR**.

24.1.11 Chamadas Abandonadas

24.1.12 Chamadas abandonadas (desligadas) por clientes que desistiram do atendimento. Ocorrem em duas situações:

24.1.13 Na URA – Corresponde aos usuários que abandonaram a ligação durante o “boas vindas” ou no menu de seleção da URA.

24.1.14 Na Fila de Espera – Corresponde aos usuários que abandonaram a ligação enquanto aguardavam seu atendimento na fila de espera do Contact Center. Devem ser divididos em duas situações:

24.1.15 <= Métrica – Usuários que abandonaram a ligação na fila de espera em até 30 segundos após entrarem na fila;

24.1.16 > Métrica – Usuários que abandonaram a ligação após aguardarem mais de 30 segundos na fila de espera

24.2 Chamadas Dissuadidas

24.2.1 A URA, por qualquer motivo alheio a vontade do usuário, encerra (dissuade) a ligação. Não são computadas as ligações abandonadas pelos usuários.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	96
Rubrica	

24.2.2 Antes da URA

24.2.3 Entende-se por ligação dissuadida antes da URA as chamadas que a central de telefonia não conseguiu entregar para o PABX da **CONTRATADA** ou que foram bloqueadas por meio de restrição do número de usuários em uso da URA. Os motivos para este comportamento normalmente são “Não Responde” ou “Linha Ocupada”.

24.2.4 Durante a URA

24.2.5 Ligação que por qualquer razão não foi encaminhada para o atendimento humano ou para sua fila de espera.

24.2.6 Na fila

24.2.7 Ligação que por motivo alheio a vontade do usuário, foi encerrada (dissuadida) durante a fila de espera. Não incluem as ligações abandonadas pelos usuários.

24.2.8 Chamadas Saintes Transferidas;

24.2.9 Chamadas Internas;

24.2.10Rechamadas

24.2.11Contempla as ligações recebidas de um mesmo número em período de 24 horas, ou outro período definido pela **SOMAR**;

24.2.12O relatório deve possibilitar a subclassificação destas chamadas em Dissuadidas, Abandonadas e atendidas, sendo as Atendidas classificadas de acordo com o registro do atendimento efetuado.

24.2.13Chamadas Efetuadas (DDD e DDI):

24.2.14Para linhas de telefones fixos;

24.2.15Para linhas de telefones móveis;

24.2.16Chamadas que aguardaram na Fila;

24.2.17Chamadas encerradas pelos operadores;

24.2.18Os relatórios deverão conter a apuração dos seguintes índices:

24.2.19Nível de Serviço – NS

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	97
Rubrica	

24.2.20Taxa de Abandono TA

24.2.21Índice de Atendimentos Registrados – IA

24.2.22Índice de Pesquisa De Satisfação – IPS

24.2.23Índice de Monitoria De Qualidade – IMQ

24.2.24Os relatórios deverão conter a apuração dos seguintes índices:

24.2.25TME – Tempo Médio de Espera na Fila

24.2.26Tempo médio de espera dos usuários aguardando na fila até serem atendidos por um atendente humano.

24.2.27É calculado pela somatória do tempo total de todos os clientes que aguardaram na fila de espera dividido pelo total de chamadas atendidas (atendimento humano).

24.2.28O tempo de espera das chamadas atendidas por atendente humano que não passaram pela fila de espera é considerado como 0 (zero).

24.2.29Tempo Máximo de Espera na Fila

24.2.30Apuração do tempo de espera na fila do usuário que aguardou mais tempo;

24.2.31Tempo Total de Espera na Fila

24.2.32Soma de todo o tempo de espera apurado no período;

24.2.33TMA – Tempo Médio de Atendimento

24.2.34Entende-se por TMA a apuração do tempo médio de conversação de cada atendimento realizado por atendente humano.

24.2.35Tempo Máximo de Atendimento

24.2.36Apuração do maior tempo de conversação verificado;

24.2.37Tempo Médio de Abandono na Fila;

24.2.38Apuração do tempo médio em que os usuários aguardam na fila de espera até desistirem do atendimento;

24.2.39Conter comparativo entre os indicadores contratados e apurados;

24.2.40Relatório de produção de atendentes contendo o desempenho individual nos seguintes itens:

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	98
Rubrica	

- 24.2.41 Número de atendimentos realizados;
- 24.2.42 Tempo máximo de atendimento;
- 24.2.43 TMA;
- 24.2.44 Hora do Login;
- 24.2.45 Hora do Logout;
- 24.2.46 Período de atendimento (intervalo de tempo entre o login e o logout);
- 24.2.47 Tempo total de intervalo;
- 24.2.48 Avaliação do atendimento dos operadores realizado pela monitoria de qualidade;
- 24.2.49 Resultados da Pesquisa de Satisfação;
- 24.2.50 Outros relatórios e estatísticas que se façam necessários poderão ser solicitados a critério da SOMAR;
- 24.2.51 Deve ser possível emitir o relatório com a apuração global do serviço contratado, especificá-lo por atendente, por ilha de atendimento ou por qualquer tipo de trabalho específico que seja realizado, inclusive os atendimentos ativos, envio de SMS, atendimento através de redes sociais, chat e fale conosco;
- 24.2.52 A CONTRATADA deverá encaminhar à SOMAR relatório mensal consolidado, com informações gerenciais e estatísticas dos serviços prestados, via correio eletrônico e/ou a endereço a ser informado oportunamente, até o quinto dia útil do mês subsequente.
- 24.2.53 Devem estar disponíveis para acesso Web e possibilitar exportação para arquivos PDF, XLS e DOC ou extensões superiores, contendo os seguintes dados e informações;
- 24.2.54 Apuração em tabela dos seguintes dados e índices do mês apurado, geral e por dia:
- 24.2.55 Total de chamadas ofertadas
- 24.2.56 Total de chamadas não recebidas (percentual e total)

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	99
Rubrica	

- 24.2.57 Total de chamadas recebidas
- 24.2.58 Total de chamadas atendidas:
- 24.2.59 Chamadas atendidas pela URA;
- 24.2.60 Atendimentos humanos dentro da métrica;
- 24.2.61 Atendimentos humanos fora da métrica;
- 24.2.62 Total de chamadas abandonadas
- 24.2.63 Na URA
- 24.2.64 Na fila de espera dentro da métrica;
- 24.2.65 Na fila de espera fora da métrica;
- 24.2.66 Chamadas perdidas
- 24.2.67 Taxa de chamadas Abandonadas na Fila
- 24.2.68 Tempo Médio de Atendimento
- 24.2.69 Tempo Médio de Espera na Fila
- 24.2.70 Nível De Serviço – NS
- 24.2.71 Índice De Ligações Não Recebidas – INR
- 24.2.72 Índice De Perda De Ligações – IPL
- 24.2.73 Relatório de produção de atendentes, geral e por dia;
- 24.2.74 Resultado da Pesquisa de Satisfação do mês;
- 24.2.75 Resultado da monitoria de qualidade do mês;
- 24.2.76 Relação nominal dos atendentes e a respectiva quantidade de ligações atendidas por cada um deles, em cada dia de operação do Contact Center;
- 24.2.77 Informações contidas no sistema de monitoria do Contact Center;
- 24.2.78 Quantidade de atendimentos realizados no Fale Conosco;
- 24.2.79 Quantidade de atendimentos realizados via “CHAT”;
- 24.2.80 Quantidade de atendimentos realizados através de redes sociais disponibilizadas (automatizados e interação de operador humano);
- 24.2.81 Quantidade de atendimentos realizados via “Conta Paga”;
- 24.2.82 Quantidade de atualização cadastral;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	100
Rubrica	

24.2.83 Quantidade de SMS enviados;

24.2.84 Indicadores de qualidade e de processo de todas as modalidades de atendimento disponibilizadas;

24.2.85 Outros indicadores a critério da **SOMAR**.

INFRAESTRUTURA

22.15. Instalações

22.15.1. Os serviços da Central de Atendimento deverão ser executados nas instalações da **SOMAR**, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão.

22.15.1.1. As instalações disponibilizadas pela **SOMAR** serão de uso exclusivo para atendimento do serviço de **CONTACT CENTER**, não podendo ser compartilhada com outros produtos ou serviços que a **CONTRATADA** possa ter.

22.16. Da Estrutura da Central de Atendimento

22.17. As “PA’s” (Posições de Atendimento) deverão ser implantada pela **CONTRATADA** com 02 (dois) operadores cada onde cada operador trabalhará no seu turno em um total de 02 (dois) turnos diários.

22.18. As “PA’s” de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas. Deverá ser implantado com 02 supervisores, um por turno.

22.19. As “PA’s” devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica tipo “hands free”, em que é dispensado o uso das mãos.

22.20. Os Operadores e as “PA’s” deverão ser exclusivos para atendimento à **SOMAR**, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da **CONTRATADA**.

22.21. Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços.

22.22.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	101
Rubrica	

23. DA TECNOLOGIA APLICADA

23.1. ARQUITETURA

23.1.1. A arquitetura para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos: Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

23.1.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;

23.1.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

23.1.4. Capacidade de processamento;

23.1.5. Armazenamento de dados;

23.1.6. Acréscimo de número de usuários simultâneos, compatível com o dimensionamento do serviço contratado, sem perda de desempenho;

23.1.7. A **CONTRATADA** deverá dispor de infraestrutura de nobreak para manter o atendimento em caso de eventuais falhas no suprimento de energia elétrica, de forma que não ocorra perda de informações, bem como paralisações ou interrupções dos serviços prestados para a **SOMAR**. A SOMAR conta com gerador e fornecerá energia em caso de queda de luz, porém será necessário que os equipamentos da **CONTRATADA** para o funcionamento do serviço deverá possuir nobreak para evitar perda de dados e atendimento até o acionamento do gerador da SOMAR.

23.1.7.1. Possuir e indicar um responsável pela TI para responder e atuar na resolução de problemas por parte da **CONTRATADA** relacionados à telecomunicação e acessos aos sistemas e recursos da **SOMAR** necessários para realização das atividades solicitadas por este edital, como também a acessos aos recursos da **CONTRATADA** pela **SOMAR**. Tal atendimento não poderá ultrapassar os seguintes prazos:

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	102
Rubrica	

Impacto	Prazo para início de atendimento	Prazo para solução do problema
Problema que afeta os atendimentos realizados pelo Contact Center – atendimento parado	Até 30 (trinta) min	Até 4 (quatro) horas
Problema que afeta os atendimentos realizados pelo Contact Center – atendimento funcionando com algum problema	Até 4 (quatro) horas	Até 2 (dois) dias úteis
Problema que afeta as atividades administrativas e gerenciais	Até 2 (dois) dias úteis	Até 5 (cinco) dias úteis

23.1.7.2. Todos os prazos serão contados a partir da solicitação ou reclamação;

24. COMUNICAÇÃO VOZ / DADOS

24.1. A **CONTRATADA** deverá contratar link de internet com garantia de qualidade de serviço mínima para evitar quedas constantes e com tempo mínimo para retorno. A capacidade do link deverá ser necessária para garantir tempo de resposta aceitável para a quantidade de usuários simultâneos necessários para execução das atividades com desempenho adequado.

24.1.1. Todos os empregados da **CONTRATADA** deverão assinar o Termo de Responsabilidade para ter acesso aos recursos informatizados e à rede corporativa da **SOMAR**.

24.1.1.1. Para acessar os sistemas, deverá ser criada junto a área de TI da **SOMAR** um usuário e senha para cada colaborador que for acessar o ambiente de TI da **SOMAR**. A **CONTRATADA** se compromete a informar a área de TI da

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	103
Rubrica	

SOMAR, por meio do seu gestor de CONTRATO, sempre que um colaborador for desligado, para que seus acessos sejam removidos.

- 24.1.1.2.** A **CONTRATADA** deve possuir pelo menos um profissional ou terceiro de TI para resolver assuntos relacionados a essa área. A área de TI da **SOMAR** somente irá fornecer as informações necessárias para estabelecer a conexão entre a **CONTRATADA** e a **SOMAR**.
- 24.1.1.3.** A **CONTRATADA** deverá possuir um profissional para realizar as configurações necessárias e fazer troubleshoot quando necessário, para resolver os problemas internos. A área de TI da **SOMAR** não fornece suporte técnico a **CONTRATADA**.
- 24.1.1.4.** As configurações dos serviços e facilidades deverão ser realizadas pela **CONTRATADA** de forma segura e compatível com as necessidades da **SOMAR**.
- 24.1.1.5.** A **CONTRATADA** deverá bloquear ligações a cobrar.
- 24.1.1.6.** Os custos das contas telefônicas vinculadas ao número disponibilizado para o serviço serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, bem como, a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias.
- 24.1.1.7.** Os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização do serviço ficarão a cargo da **CONTRATADA**.
- 24.1.1.8.** As configurações de endereçamento IP, roteamento e segurança deverão ser compatíveis os praticados na **SOMAR**. Deverá ser evitado o uso de NAT para compatibilização de endereços IPV4 interno entre a **CONTRATADA** e a **SOMAR**.
- 24.1.1.9.** Os endereços/faixas IPV4 utilizados nos equipamentos da **CONTRATADA** durante a prestação do serviço para a **SOMAR** deverão ser diferentes dos utilizados pela **SOMAR** e sem roteamento através da internet, portanto, a **CONTRATADA** deverá levantar essas informações e adaptar suas configurações na Fase de Mobilização.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	104
Rubrica	

24.1.1.10. As ligações devem ser gravadas e armazenadas para a **SOMAR**, assim como as ligações atendidas na central telefônica.

25. SOLUÇÃO DE PABX / DAC / URA – DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS E UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

- 26.1.1 A solução de PABX / DAC deverá estar inicialmente, configurada como descrito nos itens seguintes.
- 26.1.2 Garantir ao cliente, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o atendente.
- 26.1.3 Suporte de voz e dados via integração de funções Computador – Telefonia (CTI).
- 26.1.4 Arquitetura recorrente e tolerante a falhas.
- 26.1.5 Ter capacidade para que todos os parâmetros de atendente, inclusive o número da sua credencial pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
- 26.1.6 Ter capacidade interna de anúncios de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total. A modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da central de atendimento.
- 26.1.7 Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os clientes, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera; ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);
- 26.1.8 Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (repcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específica para aquele tipo de serviço;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	105
Rubrica	

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

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

26.1.11 Atendente há mais tempo livre;

26.1.12 Chamada há mais tempo em fila;

26.1.13 Número de atendentes em disponibilidade;

26.1.14 Especialidade do Atendente;

26.1.15 Prioridade;

26.1.16 Hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);

26.1.17 Dia da semana;

26.1.18 Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo ou da especialidade na tela da interface CTI. Permitir também a comparação da sua média individual com as médias ou metas do grupo.

26. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

26.1. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da **CONTRATADA** deverá gerenciar todas as posições de atendimento devendo ter características dos itens seguintes;

26.2. Capacidade Gráfica;

26.2.1. Possibilitar o monitoramento de ligações medidas por dispositivo de telemetria;

26.2.2. O sistema de supervisão do Contact Center deverá fornecer facilidades para a geração de relatórios estatísticos e gerenciais, filtragem de dados configurável e customização de relatórios;

26.2.3. Disponibilizar para a SOMAR licenças para gerenciamento remoto em tempo real a operação do Contact Center e para gerar e emitir relatórios, em especial o que originará a fatura mensal;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	106
Rubrica	

- 26.2.4. Disponibilizar para a SOMAR licenças para escuta on-line de ligações, gravações, acesso às estatísticas de atendimento em tempo real e acesso a base de conhecimento informatizada;
- 26.2.5. Disponibilizar no mínimo uma posição de CHAT integrada ao Gerenciador do Contact Center destinada para eventuais atendimentos especificados pela SOMAR;
- 26.2.6. A modalidade de atendimento “CHAT” deve estar interligada ao sistema de gerenciamento de chamadas.
- 26.2.7. É recomendável que a empresa utilize a tecnologia “Speech Analytics” para extrair informações ocultas nas interações com o cliente e direciona-las ao nível de atendimento adequado e/ou sinalizar as características do cliente.

27. SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DIGITAL

- 27.1. **CONTRATADA** deve dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações registradas no DAC e posterior armazenamento.
- 27.2. **Devem** ser armazenadas todas as gravações dos contatos realizados, receptivos e ativos, inclusive os realizados para unidades internas e empresas CONTRATADAS pela SOMAR.
- 27.3. **As** gravações deverão prever 100% das chamadas de voz com todos os detalhes de cada uma de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos, quando necessário, tais como: protocolo do atendimento, data, hora exata, número do telefone chamador, motivo do atendimento, nome do Agente que atendeu a chamada, equipamento/plataforma que recebeu a chamada ou informação adicional que a CONTRATADA possa oferecer. Serão consideradas “ligações gravadas” os atendimentos na íntegra, sem cortes ou partições.
- 27.4. As gravações devem estar disponíveis para acesso online, em tempo real, por pelo menos 12 meses após cada contato estando acessíveis para escuta ou recuperação quando necessário.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	107
Rubrica	

- 27.5. As solicitações de recuperação de gravação de mais de 12 meses, deverão ser atendidas em até 48h, salvo para casos urgentes do Poder Judiciário ou órgão regulador. Estes poderão ser solicitados em menor tempo e o prazo será negociado com a CONTRATADA.
- 27.6. Todas as gravações deverão ser armazenadas em ambiente adequado, restrito e seguro e guardadas durante todo o período do contrato. Para quaisquer processamento ou armazenamento de informações e recursos de Tecnologia da Informação, não poderão ser utilizados serviços de Provedores de Serviço de Nuvem – PSN.
- 27.7. A CONTRATADA deverá indicar a forma como serão passadas as gravações de mais de 12 meses, à SOMAR, com uma metodologia documentada de busca.
- 27.8. A CONTRATADA deve entregar à SOMAR todas as gravações através de mídias de armazenamento (DVDs, HD Externo e etc.) com ferramentas de buscas, a qualquer tempo ou em caso de finalização do contrato.
- 27.9. A CONTRATADA é responsável pelos custos e recursos de armazenamento.

28. SISTEMA PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 28.1. As aplicações a serem utilizadas na Central de Atendimento terão as seguintes características:
- 28.1.1. Será utilizado o Sistema comercial/operacional para acesso à base de dados da SOMAR (compatível com a plataforma Windows e Java) e outros sistemas necessários à execução dos serviços.
- 28.1.2. Os atendentes deverão ter acesso à internet para consultar sites relacionados à execução do serviço, a serem definidos de comum acordo entre a SOMAR e a empresa CONTRATADA. O circuito para acesso à Internet será fornecido pela SOMAR.
- 28.1.3. A CONTRATADA deverá prover solução de TI específica para armazenamento e gerenciamento da base de conhecimento, contendo procedimentos e fluxos de atendimentos dos serviços prestados.
- 28.1.4. A CONTRATADA deverá prover solução de TI que possibilite a pesquisa de pós atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	108
Rubrica	

pela SOMAR. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após cada atendimento ao cliente e após utilização de atendimento automatizado. Os resultados devem ser encaminhados para a SOMAR mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente.

28.1.5. ROTEIRO DE ATENDIMENTO (SCRIPTS)

- 28.1.5.1. A Central de Atendimento da **CONTRATADA** deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos.
- 28.1.5.2. Na execução dos serviços a **CONTRATADA** obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos pela SOMAR nos Procedimentos Operacionais que contém a descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações.
- 28.1.5.3. Será de responsabilidade da **CONTRATADA** o levantamento dos serviços a serem prestados por meio da Central de Atendimento, os quais serão homologados pela SOMAR.
- 28.1.5.4. A **CONTRATADA** deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a SOMAR para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento;
- 28.1.5.5. Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (procedimentos operacionais padrão) e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento;
- 28.1.5.6. Após as discussões, a **CONTRATADA** elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à SOMAR para análise e validação das Unidades Administrativas responsáveis pelos serviços objeto da informação. Depois de validados os roteiros de atendimento, a SOMAR irá devolvê-los à **CONTRATADA**, que deverá

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	109
Rubrica	

disponibilizá-los a seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

- 28.1.5.7. É responsabilidade da CONTRATADA desenvolver e disponibilizar sistema de consulta dos procedimentos operacionais adaptado para a equipe de atendimento;
- 28.1.5.8. O sistema deve respeitar os procedimentos da **SOMAR**, incluindo orientações específicas, normas, prazos estabelecidos e qualquer outro fluxo, lei ou regulamento estabelecido pela empresa ou órgãos da administração pública com competência para regular a **SOMAR**;
- 28.1.5.9. O sistema deverá ser atualizado imediatamente sempre que solicitado pela SOMAR;
- 28.1.5.10. Os representantes da SOMAR, gestores e fiscais do contrato devem ter acesso direto ao sistema que possibilite a consulta instantânea e remota para supervisão, correções ou propostas de melhorias, quando identificadas;
- 28.1.5.11. É de responsabilidade da CONTRATADA a configuração de consulta que vise a melhor produtividade da equipe de atendimento e proporcione consultas rápidas, reduzindo o tempo de atendimento da ligação e proporcionando maior segurança aos atendentes usuários;
- 28.1.5.12. A CONTRATADA deve disponibilizar o sistema à SOMAR integralmente, que poderá, a seu critério, ceder para outra empresa no caso de transição do serviço após o encerramento do contrato vigente;
- 28.1.5.13. É de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento dos indicadores estabelecidos neste edital, cabendo a empresa desenvolver infraestrutura e software adequados e compatíveis com a dinâmica, agilidade, qualidade e procedimentos estabelecidos e exigidos pela SOMAR.

29. PESSOAL

29.1. CONSIDERAÇÕES SOBRE A EQUIPE

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	110
Rubrica	

- 29.1.1. É responsabilidade da **CONTRATADA** dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviço, nos indicadores especificados neste Anexo;
- 29.1.2. A **CONTRATADA** deve respeitar o dimensionamento informado na “Proposta de escala de trabalho”;
- 29.1.3. A quantidade de posições de atendimento disponíveis deve ser dimensionada em 6 PAs (posição de atendimentos) em 2 turnos diários, totalizando 12 operadores;
- 29.1.4. Deverá em cada turno ter 1 (um) supervisor, totalizando 02 supervisores;
- 29.1.5. Deverá ser disponibilizado um coordenador para atender os 02 (dois) turnos;
- 29.1.6. A SOMAR estabelece que os profissionais que devem compor o quadro de pessoal no Contact Center devem ser no mínimo os abaixo indicados, com os respectivos perfis, habilidades e conhecimentos indicados;
- 29.1.7. Não será aceito o compartilhamento da mão-de-obra com outros produtos ou serviços que a **CONTRATADA** possa possuir.
- 29.2. **OPERADOR DE ATENDIMENTO**
- 29.2.1. **Conhecimento Técnico:**
- 29.2.2. **Microinformática Windows, Word e Excel**
- 29.2.3. **Digitação**
- 29.2.4. **Técnicas de atendimento**
- 29.2.5. **Habilidades de Comunicação:**
- 29.2.6. **Controle de voz (projeção de atitude positiva)**
- 29.2.7. **Articulação (clareza, dicção)**
- 29.2.8. **Modulação da voz**
- 29.2.9. **Etiqueta ao telefone (educação e gentileza)**
- 29.2.10. **Habilidades interpessoais e características comportamentais:**
- 29.2.11. **Automotivação.**
- 29.2.12. **Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas.**

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	111
Rubrica	

- 29.2.13. **Postura ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso.**
- 29.2.14. **Organização e rapidez na exposição de ideias.**
- 29.2.15. **Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações.**
- 29.2.16. **Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho.**
- 29.2.17. **Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço.**
- 29.2.18. **Empatia - saber se colocar no lugar do outro.**
- 29.2.19. **Objetividade - agilidade no atendimento.**
- 29.2.20. **Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:**
- 29.2.21. **Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da SOMAR.**
- 29.2.22. **Conhecimento dos produtos e serviços da SOMAR.**
- 29.2.23. **Conhecimento de ortografia.**
- 29.2.24. **Atribuições/Funções:**
- 29.2.25. **Atender e registrar/gerar solicitações de serviços, reclamações relativas aos serviços prestados pela SOMAR.**
- 29.2.26. **Proceder e/ou atualizar o cadastro de clientes;**
- 29.2.27. **Efetuar ligações ativas para clientes e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.**
- 29.2.28. **Cumprir regras estabelecidas pela supervisão e gerência.**
- 29.2.29. **Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da SOMAR, incluindo os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecido pela SOMAR.**
- 29.2.30. **Conhecer e utilizar sistemas da SOMAR que dão suporte ao atendimento aos clientes.**
- 29.2.31. **SUPERVISOR**
- 29.2.32. **Conhecimento Técnico:**
- 29.2.33. **Microinformática Windows, Word e Excel**

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	112
Rubrica	

- 29.2.34. **Digitação**
- 29.2.35. **Técnicas de atendimento**
- 29.2.36. **Habilidades de Comunicação:**
- 29.2.37. **Controle de voz (projeção de atitude positiva)**
- 29.2.38. **Articulação (clareza, dicção)**
- 29.2.39. **Modulação da voz**
- 29.2.40. **Etiqueta ao telefone (educação e gentileza)**
- 29.2.41. **Habilidades interpessoais:**
- 29.2.42. **Automotivação;**
- 29.2.43. **Habilidade em relações humanas;**
- 29.2.44. **Imparcialidade;**
- 29.2.45. **Espírito de liderança;**
- 29.2.46. **Disponibilidade para cooperação;**
- 29.2.47. **Educação e firmeza na imposição de ordens;**
- 29.2.48. **Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;**
- 29.2.49. **Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;**
- 29.2.50. **Organização e rapidez na exposição de ideias;**
- 29.2.51. **Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;**
- 29.2.52. **Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;**
- 29.2.53. **Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;**
- 29.2.54. **Empatia - saber se colocar no lugar do outro;**
- 29.2.55. **Objetividade e clareza nas suas colocações;**
- 29.2.56. **Proatividade;**
- 29.2.57. **Capacidade de diagnosticar prioridades.**
- 29.2.58. **Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:**
- 29.2.59. **Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da SOMAR;**

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	113
Rubrica	

- 29.2.60. **Conhecimento dos produtos e serviços da SOMAR;**
- 29.2.61. **Conhecimento de ortografia.**
- 29.2.62. **Atribuições / Funções:**
- 29.2.63. **Monitoramento das ligações;**
- 29.2.64. **Favorecer o aumento de motivação da equipe;**
- 29.2.65. **Apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para:**
- 29.2.66. **Avaliar se cada atendente produz um volume de atendimento e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média do Contact Center, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado;**
- 29.2.67. **Verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos cidadãos.**
- 29.2.68. **De acordo com a avaliação realizada quanto as menções dos incisos e letras acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou se necessário, providenciar sua substituição.**
- 29.2.69. **Organizar as escalas de lanches/faltas/trocas/sobreaviso;**
- 29.2.70. **Supervisionar horário de entrada, pausas e saída dos operadores;**
- 29.2.71. **Auxiliar os operadores em atendimentos críticos;**
- 29.2.72. **Executar as atividades de controle, administração de pessoal, material, patrimônio e serviços gerais do Centro;**
- 29.2.73. **Articular-se com as Unidades da SOMAR para atender as demandas dos clientes;**
- 29.2.74. **Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios;**
- 29.2.75. **Acompanhar o desempenho dos operadores de atendimento, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender clientes, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior;**
- 29.2.76. **Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos Atendentes;**

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	114
Rubrica	

- 29.2.77. Atender tecnicamente à Supervisão Geral nas ações e atividades de sua competência;
- 29.2.78. Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da SOMAR, incluindo os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecidos pela SOMAR;
- 29.2.79. Atualizar cadastro de clientes;
- 29.2.80. Outras atividades inerentes ao cargo.
- 29.2.81. COORDENADOR
- 29.2.82. Conhecimento Técnico:
- 29.2.83. Microinformática Windows, Word e Excel
- 29.2.84. Digitação
- 29.2.85. Técnicas de atendimento
- 29.2.86. Habilidades de Comunicação:
- 29.2.87. Controle de voz (projeção de atitude positiva)
- 29.2.88. Articulação (clareza, dicção)
- 29.2.89. Modulação da voz
- 29.2.90. Etiqueta ao telefone (educação e gentileza)
- 29.2.91. Habilidades interpessoais:
- 29.2.92. Automotivação;
- 29.2.93. Habilidade em relações humanas;
- 29.2.94. Imparcialidade;
- 29.2.95. Espírito de liderança;
- 29.2.96. Disponibilidade para cooperação;
- 29.2.97. Educação e firmeza na imposição de ordens;
- 29.2.98. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
- 29.2.99. Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
- 29.2.100. Organização e rapidez na exposição de ideias;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	115
Rubrica	

- 29.2.101. **Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;**
- 29.2.102. **Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;**
- 29.2.103. **Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;**
- 29.2.104. **Empatia - saber se colocar no lugar do outro;**
- 29.2.105. **Objetividade e clareza nas suas colocações;**
- 29.2.106. **Proatividade;**
- 29.2.107. **Capacidade de diagnosticar prioridades.**
- 29.2.108. **Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:**
- 29.2.109. **Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da SOMAR;**
- 29.2.110. **Conhecimento dos produtos e serviços da SOMAR;**
- 29.2.111. **Conhecimento de ortografia;**
- 29.2.112. **Conhecimento em implantação de operações de Contact Center.**
- 29.2.113. **Atribuições / Funções:**
- 29.2.114. **Gestão das atividades e rotinas de operações de Contact Center ativo e receptivo com equipes de relacionamento ao cliente e qualidade com campanhas, qualidade e relacionamento;**
- 29.2.115. **Planejamento de Metas;**
- 29.2.116. **Análise e desenvolvimento de relatórios gerenciais das operações;**
- 29.2.117. **Implantação de campanhas;**
- 29.2.118. **Controle e definição dos indicadores de performance;**
- 29.2.119. **monitoria da operação de acordo com os SLAs;**
- 29.2.120. **interface com as áreas de apoio e clientes;**
- 29.2.121. **formatação de relatórios para acompanhamento de metas;**
- 29.2.122. **Coordenar as atividades administrativas e os serviços;**
- 29.2.123. **Gestão no dimensionamento de atendimento;**

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	116
Rubrica	

- 29.2.124. **Conhecimento e implantação de operações de Contact Center;**
- 29.2.125. **Projetos motivacionais e de qualidade visando a excelência no atendimento;**
- 29.2.126. **Monitorias e Avaliações de Desempenho;**
- 29.2.127. **Atualização/elaboração de scripts de atendimento, de material de apoio para qualidade e treinamentos à equipe de atendimento e lideranças;**
- 29.2.128. **Levantamento dos recursos ergométricos necessários;**
- 29.2.129. **Seleção de Pessoas e Planejamento de Treinamento de equipes de atendimento e lideranças;**
- 29.2.130. **Desenvolvimento, Capacitação, Liderança, Motivação e Suporte aos Supervisores.**

30. DO MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

A empresa **CONTRATADA** se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços de tele atendimento e deverá:

- 30.1.1. Elaborar e encaminhar manifestações referentes à prestação de serviço de tele atendimento à área da **SOMAR** responsável pela gestão do contrato;
- 30.1.2. Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar a SOMAR visando análise da necessidade/viabilidade de atualização dos Procedimentos Operacionais – PO's;
- 30.1.3. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;
- 30.1.4. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;
- 30.1.5. Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;
- 30.1.6. Promover a avaliação individual periódica dos atendentes;
- 30.1.7. Avaliar e tratar os resultados obtidos na pesquisa de pós-atendimento, verificando junto ao cliente pontuações em desacordo com o padrão estabelecido;
- 30.1.8. Apresentar relatórios diários, semanais, quinzenais e mensais, relativos aos indicadores de níveis de serviços, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise e gestão por parte da SOMAR, inserindo informações contidas na base de conhecimento, visando o seu aprimoramento contínuo;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	117
Rubrica	

- 30.1.9. Elaborar um Quadro Geral de Atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas, perdidas) com seus respectivos percentuais;
- 30.1.10. Elaborar relatório com periodicidade a ser definida pela SOMAR, detalhando a performance das chamadas atendidas e discadas – detalhando todos os dias de funcionamento;
- 30.1.11. Disponibilizar novos relatórios pertinentes aos serviços prestados pela Central, de acordo com interesse e especificação da SOMAR.
- 30.1.12. A SOMAR, durante o monitoramento dos serviços contratados pode identificar situações em desconformidade com a qualidade e procedimentos operacionais estabelecidos que serão registradas e encaminhadas à CONTRATADA para providências;
- 30.1.13. A CONTRATADA deve responder as situações apresentadas em tempo adequado, conforme solicitado pela SOMAR.
- 30.1.14. Evidências das ações adotadas devem ser encaminhadas;
- 30.1.15. Caso seja necessário realizar contatos ativos para reparar as falhas de atendimento e orientar clientes, as despesas serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 30.1.16. Mensalmente, a CONTRATADA deve encaminhar:

ATÉ O 5º (QUINTO) DIA ÚTIL DE CADA MÊS	Relatório contendo listagem de todas as manifestações e situações não conformes encaminhadas pela SOMAR , organizadas por dia e hora, contendo o status atual e classificação do tipo de situação.
---	---

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	118
Rubrica	

31. DOS INDICADORES

31.1. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

31.1.1. *O atendimento deve ficar disponível integralmente, das 8h às 18h, de segunda a sexta (exceto feriados) durante todo o contrato;*

31.1.2. *Em caso de indisponibilidade, a CONTRATADA deve comunicar imediatamente o gestor da SOMAR responsável pelo CONTRATO ou alguém por ele indicado;*

31.1.3. *Encerrada a indisponibilidade a CONTRATADA tem 3 (três) horas para comunicar formalmente, através de e-mail ou ofício, o motivo da ocorrência, informando período em que os serviços ficaram indisponíveis;*

31.1.4. *Caso a SOMAR identifique ocorrência de indisponibilidade não informada pela CONTRATADA esta será notificada para apresentar suas justificativas podendo ser aplicadas sanções administrativas previstas neste edital;*

31.1.5. *O Índice de Disponibilidade do Serviço – IDS – será calculado através do tempo total de disponibilidade dividido pelo tempo total do período de medição.*

$$\text{IDS} = \frac{\text{Tempo total de disponibilidade}}{\text{Tempo total do período de medição}} \times 100$$

31.1.6. *Constatada que a indisponibilidade ocorreu em função de responsabilidade da CONTRATADA, a SOMAR aplicará o desconto de até 2% (dois por cento) na medição vigente conforme tabela abaixo:*

APURAÇÃO DO INDICADOR	DESCONTO
IDS >= 99,70%	Sem desconto
IDS >= 99,50% e < 99,70%	-3,00%
IDS >= 99,30% e < 99,50%	-4,00%

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	119
Rubrica	

IDS <99,30%	-5,00%
-------------	--------

31.1.7. *Os intervalos de indisponibilidade ocorridos serão apurados no período de medição vigente e somados, caso ocorridos em mais de uma oportunidade;*

31.1.8. *O desconto será aplicado sobre o valor mensal apurado do item “Serviço de atendimento Contact Center”.*

31.1.9. *Todas as ocorrências de indisponibilidade devem ser comunicadas pela CONTRATADA, incluindo a indisponibilidade do serviço de Contact Center, indisponibilidade do circuito de dados da CONTRATADA, falha no suprimento de energia, sistemas sem operação e qualquer outra que afete direta ou indiretamente o atendimento ao cliente.*

31.2. INDICADORES DE PROCESSO

31.2.1. A SOMAR acompanhará ainda os indicadores abaixo, que devem ser atendidos pela empresa para que seja mantida a qualidade do serviço executado:

31.2.2. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DO CONTACT CENTER – TMA

31.2.3. Representa o tempo médio despendido no atendimento aos clientes, a contar do 30º segundo do atendimento pelo atendente humano até a sua conclusão. O TMA é mensurado pelo DAC (Distribuidor Automático de Chamada), representando a razão entre o tempo total despendido no atendimento e o total de chamadas atendidas por atendentes humanos;

31.2.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar à SOMAR relatórios apurados por hora, dia, mês do TMA, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação;

31.2.5. META: O tempo médio de atendimento deve ser menor ou igual a 4 min 30 seg (270 segundos);

31.2.6. O indicador será acompanhado diariamente e avaliado no período de medição sendo um dos parâmetros para avaliação da qualidade do atendimento prestado;

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	120
Rubrica	

- 31.2.7. A CONTRATADA deve disponibilizar e implantar ferramenta de ligação de retorno automático do contato caso seja verificado que a ligação, por motivo desconhecido, foi encerrada indevidamente;
- 31.2.8. Nessa situação, o TMA considerado será a soma do tempo de atendimento da ligação inicial com o tempo de atendimento da ligação realizada após o retorno ao cliente;
- 31.2.9. Ligação com tempo de duração superior a 10 minutos devem preferencialmente ser transferidas para os monitores buscando maior eficiência no atendimento.
- 31.2.10. CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente relatório contendo o percentual de ligações atendidas em até 4 min 30 seg e acima de 10 min 00 seg comparado com o total de ligações recebidas;
- 31.2.11. O indicador poderá ser repactuado caso seja de interesse da SOMAR ou por manifestação da CONTRATADA após análise e deferimento da SOMAR;

31.3. TEMPO MÉDIO DE ESPERA NA FILA – TME

- 31.3.1. É o tempo médio de espera dos usuários aguardando na fila até serem atendidos por um atendente humano;
- 31.3.2. É calculado pela somatória do tempo total de todos os clientes que aguardaram na fila de espera dividido pelo total de chamadas atendidas (atendimento humano):

$$\text{TME} = \frac{\text{Tempo total de todos clientes que aguardaram na fila de espera}}{100 \text{ Total ligações atendidas}} \times$$

- 31.3.2.1. O tempo de espera das chamadas atendidas por atendente humano que não passaram pela fila de espera é considerado como 0 (zero);
- 31.3.2.2. O indicador será apurado diariamente e no período integral da medição;
- 31.3.2.3. META: O TME deve menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

31.4. TAXA DE ABANDONO NA FILA DE ESPERA – TAB

- 31.4.1. É a razão obtida entre o total de chamadas abandonadas em fila pelo cliente após 30 segundos de espera, dividido pelo total de ligações recebidas no mesmo período:

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	121
Rubrica	

$$\text{TAB} = \frac{\text{Ligações abandonadas em fila após 30 segundos}}{\text{Total Ligações Recebidas}} \times 100$$

- 31.4.1.1. O indicador será apurado diariamente e no período integral da medição;
- 31.4.1.2. META: A CONTRATADA deve garantir um TAB inferior a 4% (quatro por cento);
- 31.5. **ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO (IQA)**
- 31.6. **É a avaliação da qualidade dos atendimentos de Contact Center realizada pelo setor de monitoria de qualidade da empresa CONTRATADA;**
- 31.7. **Índice** apurado por meio da soma de todas as notas das monitorias realizadas dividido pelo total de monitorias realizadas, conforme a formula:

$$\text{IQA} = \frac{\text{Soma das notas das monitorias realizadas (CONTRATADA e SOMAR)}}{\text{Total de monitorias realizadas (CONTRATADA e SOMAR)}}$$

- 31.7.1. O IQA será apurado mensalmente;
- 31.7.2. A monitoria será realizada a partir de critérios e pesos estabelecidos pela SOMAR em conjunto com a CONTRATADA;
- 31.7.3. A menor nota possível é zero ponto e a maior 100 pontos;
- 31.7.4. O IQA que deverá ser garantido pela CONTRATADA é de no mínimo 90 pontos.
- 31.7.5. A SOMAR poderá realizar auditoria nas monitorias realizadas e reavaliar a nota aplicada;
- 31.7.6. Caso a CONTRATADA não concorde deverá apresentar seus argumentos para análise da SOMAR.

32. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

- 32.1. A **CONTRATADA** deverá garantir e custear o Serviço Telefônico Fixo Comutado, baseado nas especificações que seguem neste item.
- 32.2. **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	122
Rubrica	

32.2.1. O Serviço Telefônico Fixo Comutado deverá atender às necessidades do serviço de atendimento telefônico na modalidade de Contact Center da **SOMAR** receptivo e ativo, objeto do presente Edital, que inclui o provimento de infraestrutura de telecomunicações para a prestação do Serviço de Utilidade Pública, regulamentado pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, nos municípios do Estado do Rio de Janeiro em que a **SOMAR** atua ou em qualquer município do Brasil que a **SOMAR** passe a atuar e inclui também a implantação, a sustentação e a gerência proativa dos equipamentos e meios necessários para o funcionamento contínuo deste serviço, bem como a prestação por demanda do serviço de remanejamento dos equipamentos e circuitos de entroncamento disponibilizados nas instalações do Contact Center da **SOMAR** e suporte técnico pelo prazo do contrato e eventuais prorrogações.

33.2.2 O Serviço a ser prestado deverá prover a infraestrutura de telecomunicações para possibilitar o recebimento dos seguintes tipos de chamadas telefônicas para atendimento do Contact Center da **SOMAR**:

33.2.2.1 Chamadas telefônicas originadas da rede pública de telefonia comutada com destino para o número chave do entroncamento digital provido pelo serviço contratado;

33.2.2.2 Chamadas franqueadas com destino para o número principal, provido pelo serviço contratado, originadas nos municípios atendidos pela **SOMAR**;

33.2.3 Os seguintes Números / Códigos de Acesso designados atualmente para a **SOMAR** deverão ser mantidos ou portados pela empresa **CONTRATADA**:

33.2.4 O Serviço acima mencionado deverá:

33.2.4.1 Possuir número único, com restrição de área de abrangência (restrição de área de origem) definida pela **SOMAR** para receber ligações no sistema de tarifação reversa (para chamadas locais, inter-regionais e inter-regionais e celulares nas áreas 21) somente dos municípios do Estado do Rio de Janeiro atendidos pela **SOMAR**.

33.2.4.2 Possuir número único de âmbito nacional com restrição de área de abrangência (restrição de área de origem) definida pela **SOMAR**. O número não poderá ser divulgado, nem publicado nem constar em lista telefônica exceto sob autorização por escrito da **SOMAR**;

33.2.4.3 Possuir número único do tronco digital com bloqueio de ligações a cobrar para receber ligações tarifadas na origem sem custo para a **SOMAR**.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	123
Rubrica	

33.2.4.4 Manter durante a vigência do contrato o redirecionamento das ligações destinadas ao número principal, originadas nos municípios do Rio de Janeiro, para o Serviço, devendo a CONTRATADA providenciar todas as ações que forem necessárias com as demais operadoras de telecomunicações e a Anatel para sustentação e manutenção do serviço.

33.2.4.5 Completar as seguintes modalidades de chamadas originadas nos municípios do estado do Rio de Janeiro atendidos pela **SOMAR**:

33.2.4.5.1 Locais originadas de terminais fixos ou móveis;

33.2.4.5.2 Interurbanas originadas de terminais fixos ou móveis;

33.2.4.5.3 Vedadas as chamadas de longa distância nacional e de longa distância internacional.

33.2.4.6 Impedir originar chamadas a partir dos terminais do serviço exceto quando autorizado pela **SOMAR**;

33.2.4.6.1 Ter serviço de restrição de área de abrangência (restrição de área de origem) de chamadas para o número principal da **SOMAR**.

33.3 DETALHAMENTO DO SERVIÇO

33.3.1 A empresa **CONTRATADA** deverá garantir o Serviço de telefonia em conformidade com a Especificação Técnica constante neste Edital.

33.3.2 Os seguintes itens descrevem de forma detalhada o Serviço de telefonia a ser prestado pela empresa **CONTRATADA**.

33.3.3 Entroncamento Digital

33.3.3.1 A empresa **CONTRATADA** para prestação do deverá prover interligação dos seus equipamentos com os equipamentos utilizados na central de atendimento da **SOMAR** (Contact Center) de forma a possibilitar o recebimento das chamadas provenientes da rede pública de telefonia comutada no Contact Center da **SOMAR**.

33.3.3.2 A interligação deverá ser através de no mínimo dois circuitos para entroncamento digital por acessos físicos distintos por necessidade de proporcionar independência e maior segurança. Os circuitos independentes deverão ser através de mídia guiada não sendo aceito acesso com antenas, devendo pelo menos um acesso ser através de fibra

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	124
Rubrica	

óptica e o outro poderá ser através de cabo metálico ou fibra óptica independente do primeiro.

33.3.3.3 No caso de falha de um dos circuitos, o outro deverá manter a funcionalidade do Serviço de forma continua e independente com capacidade reduzida de 30 canais digitais.

33.3.3.4 A empresa CONTRATADA para prestação do Serviço deverá:

33.3.3.4.1 Fornecer ou portar um número chave para os entroncamentos digitais para possibilitar o recebimento de chamadas não franqueadas no Contact Center da **SOMAR**. Estas chamadas serão pagas na origem sem custos para a **SOMAR**. A empresa **CONTRATADA** deverá bloquear ligações a cobrar para este número.

33.3.3.4.2 Fornecer ou portar um número atribuído à **SOMAR** para possibilitar chamadas franqueadas para o Contact Center da **SOMAR** originadas nos municípios que a **SOMAR** atua.

33.3.3.4.3 Prestar suporte e esclarecimento por escrito (e-mail ou ofício) no caso de necessidade da **SOMAR** responder a eventuais questionamentos da ARSP que estejam relacionados com a prestação do Serviço em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela Anatel.

33.3.4 Portabilidade de Código de Acesso

33.3.4.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer o Serviço para os seguintes números / códigos de acesso designados para a **SOMAR** que devem ser mantidos ou portados:

33.3.4.1.1 Número reservado: a **SOMAR** informará na implantação do contrato.

33.3.4.2 A **CONTRATADA** deverá realizar, sem ônus para a **SOMAR**, a Portabilidade de Código de Acesso do número chave do entroncamento digital e do número da **SOMAR** citados nos subitens anteriores.

33.3.4.3 No término do presente contrato, a **CONTRATADA** deverá viabilizar a Portabilidade de Código de Acesso do número chave do entroncamento digital e do número da **SOMAR** para a nova **CONTRATADA**.

33.3.5 Serviço de Restrição de Área de Abrangência (Restrição de Área de Origem)

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	125
Rubrica	

33.3.5.1 Para o número principal (Código de Acesso) da **SOMAR** contratado, a **CONTRATADA** deverá realizar o bloqueio das chamadas originadas em áreas geográficas específicas (estados e/ou municípios) definidas pela **SOMAR**.

33.3.5.2 Inicialmente na implantação do Serviço a **CONTRATADA** deverá ativar este serviço de forma a permitir somente as chamadas para o número principal da **SOMAR** originadas do Estado do Rio de Janeiro e bloquear as chamadas originadas nos demais estados. Ficará a critério da **SOMAR** a implantação do Serviço de atendimento em outros municípios do Brasil.

33.3.6 Outros Serviços e/ou Novas Tecnologias

33.3.6.1 Outros serviços e/ou novas tecnologias tais como Serviço de Restrição por Tipo de Terminal, Tecnologia VoIP, Entroncamento SIP (SIP Trunk) e outros desde que inerentes ao objeto do contrato poderão ser incluídos mediante aditivo contratual.

33.3.7 Acordo de Nível dos Serviços

33.3.7.1 A **CONTRATADA** é responsável pelo cumprimento dos índices e prazos estabelecidos nestes itens, que poderão ser auditados pela **SOMAR** durante todo o prazo de vigência do Contrato.

33.3.7.2 Regime de Operação

33.3.7.2.1 O Serviço a ser prestado pela **CONTRATADA** deverá estar em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

33.3.7.3 Disponibilidade do Serviço

33.3.7.3.1 Entende-se por “Disponibilidade dos Serviços”, o tempo em que os Acessos dos Entroncamentos Digitais mantidos pela **CONTRATADA** estão aptos a serem utilizados dentro dos padrões contratados, possibilitando: o recebimento, no Contact Center da **SOMAR**, das chamadas franqueadas originadas no estado do Rio de Janeiro atendidos pela **SOMAR**, o recebimento das chamadas franqueadas com destino para o número principal provido pelo serviço contratado e o recebimento das chamadas telefônicas originadas da rede pública de telefonia comutada com destino para o número chave do entroncamento digital provido pelo serviço contratado.

33.3.7.3.2 A **CONTRATADA** deverá garantir o Serviço de forma ininterrupta e Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço (IDMS) de 99,50% a ser avaliado mensalmente em cada período de medição.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	126
Rubrica	

33.3.7.4 Prazo de Implantação (Configuração e Instalação) do Serviço

33.3.7.4.1 Entende-se por “Prazo de Implantação”, o prazo máximo em dias corridos contados a partir da data da emissão da Ordem de Início do Serviço pela **SOMAR** até a **CONTRATADA** concluir a configuração e instalação dos Acessos dos Entroncamentos Digitais, a configuração do Serviço de Utilidade com as demais operadoras e a Anatel, a portabilidade do número chave dos entroncamentos digitais e do número principal atribuído à **SOMAR** no caso de mudança de operadora e a disponibilização do Serviço com aprovação e aceite da fiscalização da **SOMAR**.

33.3.7.4.2 A **CONTRATADA** deverá implantar (configurar e instalar) o Serviço no prazo de mobilização conforme os demais serviços relacionados neste Edital.

33.3.7.5 Prazo para alteração do Serviço de Restrição de Área de Abrangência

33.3.7.5.1 A **CONTRATADA** deverá configurar o bloqueio ou desbloqueio de chamadas originadas em áreas geográficas específicas (estados e/ou municípios) para o número principal atribuído à **SOMAR** prestado pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 3 dias úteis a contar da solicitação da **SOMAR**.

33.3.7.6 Prazo para a **CONTRATADA** atender a solicitações de reparo ou de recuperação, incidentes, anormalidades ou falhas na prestação do Serviço.

33.3.7.6.1 A **CONTRATADA** deverá atender de imediato todas as solicitações da **SOMAR** através da Central de Atendimento do Serviço.

33.3.7.6.2 O prazo para a **CONTRATADA** realizar o diagnóstico e providenciar o atendimento das solicitações da **SOMAR** ou encaminhar a solicitação para a Anatel ou outras operadoras será de no máximo 2 (duas) horas corridas.

33.3.7.6.3 Serão considerados os demais prazos regulados pela Anatel para conclusão das anormalidades.

33.3.7.7 Prazo para a **CONTRATADA** realizar reparo ou de recuperação de anormalidades dos entroncamentos digitais.

33.3.7.7.1 A **CONTRATADA** deverá reparar qualquer anormalidade nos entroncamentos digitais em até 4 (quatro) horas corridas ou em até 6 (seis) horas corridas quando depender de reparo de cabos de fibra óptica.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	127
Rubrica	

33.3.7.8 A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos em contrato, poderá ser desconsiderada pela **SOMAR** quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências, descritas a seguir:

33.3.7.9 Eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que previamente negociada entre as partes com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

33.3.7.10 Indisponibilidades para execução dos serviços, eventualmente necessárias para a implementação da solução, somente serão autorizadas em horário que permita o desligamento do ambiente;

33.3.8 Relatórios Gerenciais

33.3.8.1 A **CONTRATADA**, quando solicitado pela **SOMAR**, deverá fornecer até o 5º dia útil do mês subsequente, da prestação dos serviços contratados, os relatórios gerenciais abaixo relacionados:

33.3.8.2 Relatório Mensal de Disponibilidade dos Serviços

33.3.8.2.1 Este relatório deverá apresentar informações de disponibilidade do Acordo de Nível de Serviços, contendo, no mínimo, as seguintes informações globais por entroncamento digital: disponibilidade, número de interrupções, tempo médio entre as interrupções e tempo médio de reparo.

33.3.8.3 Relatório Mensal dos Serviços prestados

33.3.8.3.1 Este relatório deverá conter as informações detalhadas dos serviços prestados e informações de problemas registrados na **CONTRATADA**.

33.3.9 Implantação do Serviço.

33.3.9.1 A **CONTRATADA** deverá elaborar em conjunto com a **SOMAR** o plano de implantação dos serviços. O Plano de Implantação dos Serviços tem por objetivo minimizar os impactos provenientes das mudanças aos negócios da **SOMAR** e deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens:

33.3.9.1.1 Planejamento da implantação dos novos serviços incluindo instalação, configuração, ativação, testes / homologação e migração.

33.3.9.1.2 Cronograma de instalação e configuração acordado entre **SOMAR** e a **CONTRATADA**.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	128
Rubrica	

33.3.9.1.3 Cronograma da migração dos serviços existentes para a nova solução acordada entre **SOMAR** e a **CONTRATADA**.

33.3.9.2 As atividades que necessitarem de paralisação ou interrupção deverão ser realizadas em datas e horários a serem definidos pela **SOMAR** que poderão ocorrer em qualquer dia e em qualquer hora que seja conveniente para a **SOMAR**;

33.3.10 Detalhamento das Contas

33.3.10.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer para a CONTRATANTE os detalhes dos serviços prestados, para possibilitar a conferência pela unidade responsável pela fiscalização do contrato.

33.3.10.2 Os detalhes deverão ser fornecidos com formato que possa ser aberto pelo Microsoft Excel contendo registro por tipo de ligação ou serviço, com as seguintes informações:

33.3.10.2.1 Descrição do serviço;

33.3.10.2.2 Tipo da ligação ou serviço;

33.3.10.2.3 Número do telefone fixo ou móvel que originou a ligação para a SOMAR;

33.3.10.2.4 Número do telefone de destino da SOMAR;

33.3.10.2.5 Nome ou código da localidade do telefone de origem da ligação ou chamada;

33.3.10.2.6 Data e hora do início da ligação;

33.3.10.2.7 Duração da ligação em minutos;

33.3.11 Empresa de telefonia e Termo de quitação dos pagamentos

33.3.11.1 A **CONTRATADA** deverá comunicar a **SOMAR** o nome da empresa **CONTRATADA** que irá prestar os serviços de telefonia para o Contrato;

33.3.11.2 A **CONTRATADA** deverá apresentar em cada medição, o Termo de quitação de pagamento dos serviços de telefonia.

34 DEPARTAMENTOS PARTICIPANTES

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	129
Rubrica	

- Diretoria Operacional de Coletas, Resíduos e Varrição
- Diretoria Operacional de Obras Indiretas
- Diretoria Operacional de Obras Diretas
- Diretoria Operacional de Parques e Jardins

35 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A Contratada poderá ficar impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Municipal e será descredenciado no Sistema, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, quando deixar de celebrar ou de assinar o contrato ao ser convocado dentro do prazo de validade da proposta, deixar de entregar documentação exigida no presente, apresentar documentação falsa exigida no certame, fizer declaração falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto do contrato, não mantiver a proposta, falhar na execução do contrato, fraudar a execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

A inexecução do contrato, total ou parcial, execução imperfeita, demora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber assegurado o contraditório e a ampla defesa, as seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento);
- c) Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Autarquia de Serviços de Obras de Maricá, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Pública do Município de Maricá– RJ, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	130
Rubrica	

a reabilitação.

Parágrafo primeiro - A sanção prevista na alínea “b” deste item poderá ser aplicada cumulativamente à outra;

A multa administrativa prevista na alínea “b” não tem caráter compensatório, não eximindo o seu pagamento a CONTRATADA por perdas e danos das infrações cometidas;

O prazo de suspensão ou da declaração de idoneidade será fixado de acordo com a natureza da gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade.

36 DAS PROPOSTAS

As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

37 DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E RECEBIMENTO

- 37.1. O setor de Tecnologia da informação será a responsável pelo recebimento dos bens discriminado, cabendo à mesma o fiel cumprimento do objeto que lhe compete, conforme estabelecido neste instrumento.
- 37.2. Os itens deverão ser novos e entregues acondicionados em suas embalagens originais lacradas, de forma a permitir completa segurança quanto a sua originalidade e integridade, devendo estar envoltos e embalados conforme praxe do fabricante, protegendo o produto durante o transporte e armazenamento a fim de garantir a preservação do mesmo.
- 37.3. As embalagens que ordenam os bens deverão obrigatoriamente dispor de informações referentes à indicação do material contido, volume, data de fabricação, fabricante, procedência, bem como demais informações exigidas na legislação em vigor.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	131
Rubrica	

37.4. Da forma de recebimento dos bens:

37.4.1. Recebimento provisório dos bens

- a) Os bens serão recebidos provisoriamente em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado pelo servidor devidamente designado para efetuar através de verificação quantitativa e inspeção visual o acompanhamento e fiscalização da conformidade do equipamento com as especificações técnicas estabelecidas neste instrumento em epígrafe e assinatura das partes do recibo de recebimento provisório;
- b) Os bens serão recusados se entregues com suas embalagens violadas, danificadas, mal acondicionados de forma a comprometer os aparelhos (arranhões, amassamento, esfoladelas, raspões), e/ou arranjados em embalagens de natureza duvidosa ou que não forneça identificação sobre as características originais do produto.
- c) Os bens serão recebidos parcialmente, devendo a nota fiscal ficar retida até a regularização se a quantidade de itens entregues não estiver completa ou se houver a recusa de algum aparelho, na forma da alínea “b” deste item.

37.4.2. Recebimento definitivo dos bens

Os bens serão recebidos definitivamente, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data de recebimento provisório, mediante termo de recebimento definitivo, após a verificação da qualidade do material e conformidade dos mesmos com as especificações requeridas no presente termo/proposta e consequente aceitação pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização.

37.5. Da Recusa de recebimento

- 37.5.1. Os bens serão prontamente recusados se forem entregues com especificações diferentes das contidas no presente termo e proposta de preço do licitante vencedor e se verificado qualquer vício aparente.

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	132
Rubrica	

37.5.2. Nos casos de recusa ou recebimento parcial dos bens, a empresa fornecedora terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para providenciar a sua substituição, contados a partir da notificação expedida pela SOMAR.

38 DA LEI COMPLEMENTAR 123/06

38.1 Não será aplicado o que dispõe o artigo 48 da Lei Complementar N.º 123/2006. Será aplicado o artigo 49, III da Lei Complementar N.º 123/2006, já que o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não é vantajoso para a administração pública, no que concerne a este tipo de prestação de serviço, uma vez que se trata de serviço indivisível, onde se várias empresas ganhassem o certame representaria prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado.

39 DO FORO

Ficará eleito o Foro da Comarca de Maricá para dirimir quaisquer questões decorrentes CONTRATO, assim como do Edital de Convocação e do Contrato que o sucederão, renunciando as partes, a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Maricá, 26 de julho de 2022.

Celso Ricardo Fernandes dos Santos

Mat. 500.159

TI - SOMAR

Arthur Borges Louback

Mat. 500.345

Presidência – SOMAR

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	133
Rubrica	

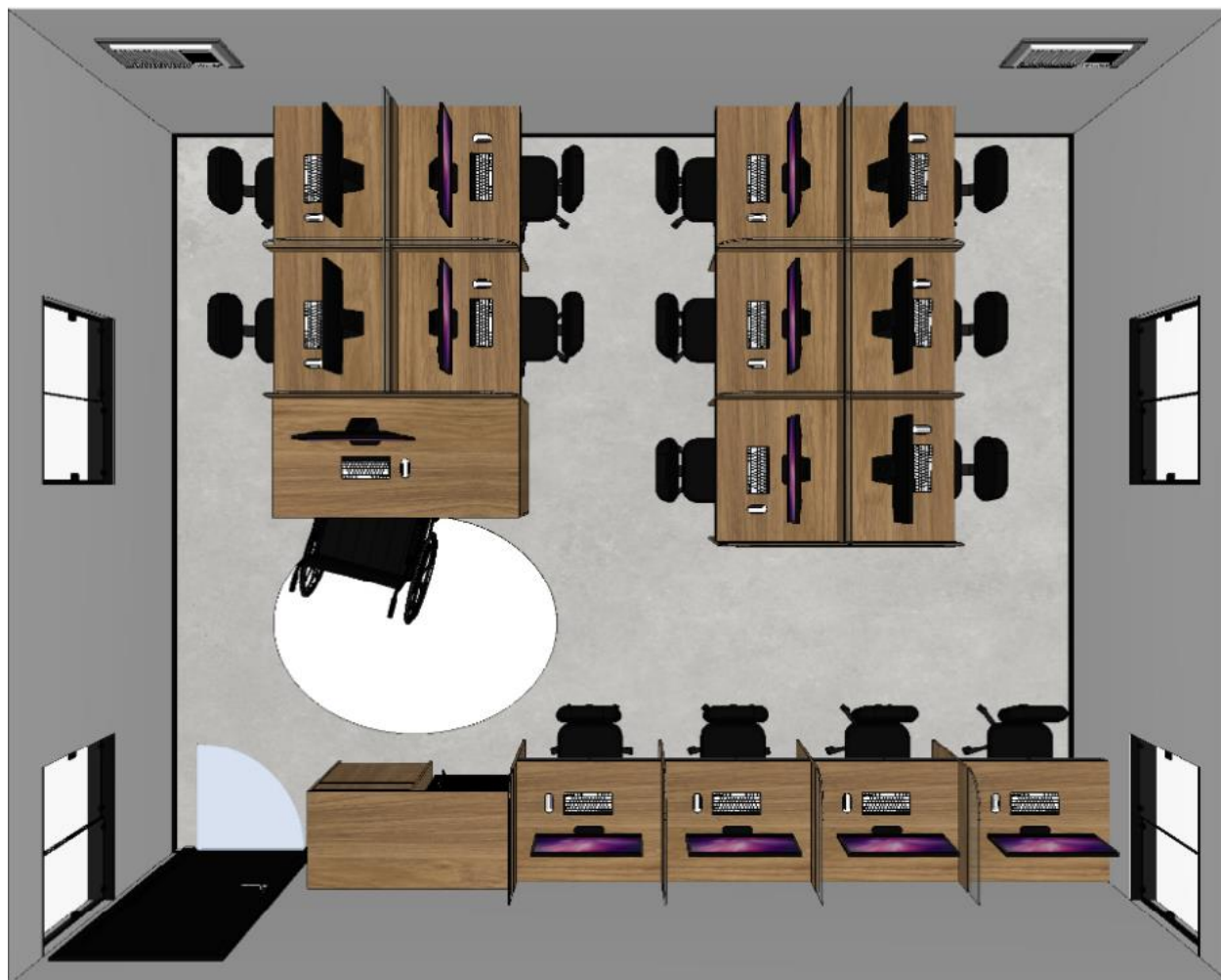
ANEXO I

PLANILHA DE QUANTITATIVOS E VALORES UNITÁRIOS -ORÇAMENTÁRIA

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	UN.	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
1	Preparação do espaço operacional conforme anexo II com implantação de mobiliário e estrutura técnica de acordo com as especificações do termo de referência	UN	1	R\$	R\$
2	Serviços de Atendimento ao usuário com 6 postos de atendimento receptivo e ativo com supervisão e coordenação conforme termo de referência	MÊS	12	R\$	R\$
TOTAL					R\$

VALOR GLOBAL: R\$ (valor por extenso)

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	135
Rubrica	



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	136
Rubrica	

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

LOCAL E DATA.

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DE OBRAS DE MARICÁ – SOMAR

REF.: PREGÃO PRESENCIAL Nº /2022

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de Solução Tecnológica com uso de software para implantação e operação de central de Contact Center receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos (hardware e software), gerenciamento e custeio do serviço telefônico fixo comutado, infraestrutura de telecomunicações e segurança integrada com as aplicações da SOMAR e os demais recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como a sua gestão, manutenção e operação para atendimento da ouvidoria da SOMAR.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, DECLARA, que não será divulgada a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações de propriedade da SOMAR, ou custodiadas pelo mesmo, em seus ambientes de atuação, à qual tenha acesso, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação, e reafirmo meu compromisso na guarda, manuseio ou utilização criteriosos destas informações.

Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.

.....

Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(is) pela Proponente

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	137
Rubrica	

ANEXO IV – MEMÓRIA DE CÁLCULO

Relatórios de atendimentos realizados pela Diretoria Operacional de Coletas, Resíduos e Varrição nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2021 (única diretoria atualmente fazendo atendimento telefônico e registrando ocorrências).

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS EFETUADOS NO MÊS DE OUTUBRO DE 2021 PELO SETOR DE COLETAS

PROTOCOLO	DATA	SERVIÇO	TIPO	Atendimento
A02697	01/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43297	01/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43313	01/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43315	01/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43338	01/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
43340	01/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
43343	01/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43350	01/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
43351	01/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
43352	01/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
43353	01/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
43360	01/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
43435	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43441	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43451	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43456	01/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43492	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43509	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43514	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43520	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43534	01/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43535	01/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	138
Rubrica	

43551	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43565	04/10/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
43568	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43569	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43580	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43581	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43590	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43595	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43608	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43609	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43628	04/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43652	04/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43667	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43668	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
43669	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43674	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43695	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43698	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43719	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43743	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43745	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43757	04/10/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
43789	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43793	04/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43796	04/10/2021	Limpeza	Retirada de Resíduos da Roçada	Atendimento Telefônico
43801	04/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
43846	04/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	139
Rubrica	

43847	04/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
43850	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43851	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43860	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43865	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43871	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
43872	04/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43875	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43876	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43890	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43899	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43904	05/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43945	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43947	05/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43949	05/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43950	05/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43960	05/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
43967	05/10/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
43976	05/10/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
43977	05/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43980	05/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
43981	05/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
43997	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
43999	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44000	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44005	05/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	140
Rubrica	

44007	05/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44008	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44009	05/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44010	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44012	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44013	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44018	05/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44019	05/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
44020	05/10/2021	Coleta	Comercial	Atendimento Telefônico
44024	05/10/2021	Placa de identificação da Rua	Instalação de placa	Atendimento Telefônico
44026	05/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44028	05/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44030	06/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44070	06/10/2021	Lixeira	Instalação de Lixeira	Atendimento Telefônico
44072	06/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
44088	06/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44089	06/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44094	06/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44097	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
44107	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44114	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44123	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44130	06/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44131	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44152	06/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44157	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44167	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	141
Rubrica	

44169	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44178	06/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44181	06/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44182	06/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44183	06/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44190	06/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
44192	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44196	07/10/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
44197	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44209	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44215	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44221	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44233	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44234	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44248	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44249	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44254	07/10/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
44268	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44270	07/10/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
44275	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44283	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44290	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44306	07/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
44327	07/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
44328	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44330	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44366	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44369	07/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44370	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44373	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	142
Rubrica	

44375	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44402	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44409	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44445	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44452	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44459	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44465	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44485	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44490	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44493	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44509	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44527	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44534	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44542	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44568	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44582	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44583	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44584	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44585	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44586	07/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44590	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
44591	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
44595	07/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44596	08/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44601	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44602	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	143
Rubrica	

44606	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44625	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44636	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44656	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44689	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44694	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44705	08/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
44715	08/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44726	08/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
44732	08/10/2021	Coleta	Comercial	Atendimento Telefônico
44743	11/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44746	11/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44747	11/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44750	11/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44753	11/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44760	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44767	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44772	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44779	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44788	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44797	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44813	12/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
44820	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44833	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44867	12/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44870	12/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44908	12/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44921	12/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
44951	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44952	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44967	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
44981	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	144
Rubrica	

44999	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45004	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45018	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
45030	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
45034	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
45036	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45065	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
45067	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45070	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45078	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45087	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45112	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45113	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45115	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45116	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45127	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45131	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45142	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45148	13/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45150	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45151	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
45160	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
45179	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46536	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46537	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46538	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46539	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46540	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	145
Rubrica	

46541	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46543	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46545	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46546	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Anônimo Telefônico
46555	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46558	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46559	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46583	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46584	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46585	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46591	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46603	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46604	13/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46605	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46606	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46607	13/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
46608	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46609	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Anônimo Telefônico
46611	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Anônimo Telefônico
46637	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46638	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46657	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46705	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46706	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46707	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	146
Rubrica	

46709	14/10/2021	Coleta	Comercial	Atendimento Telefônico
46710	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46711	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46712	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46713	14/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46714	14/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46715	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46716	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46717	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46718	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46719	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46720	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46721	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46722	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46724	14/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46725	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46740	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46741	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46744	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46745	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46747	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46748	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46749	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46750	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46775	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46802	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46804	14/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46805	14/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46806	14/10/2021	Coleta	Comercial	Atendimento Telefônico
46807	14/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	147
Rubrica	

46808	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46824	14/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46826	14/10/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
46834	15/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46835	15/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46836	15/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46842	15/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46843	15/10/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
46844	15/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46848	15/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46849	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46850	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46851	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46852	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46853	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
46854	15/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46855	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46856	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02698	15/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A02699	15/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02700	15/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02701	15/10/2021	Remoção de Resíduos	Verdes	Atendimento Telefônico
A02702	15/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02703	15/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02704	15/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02705	15/10/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02706	15/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02707	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	148
Rubrica	

A02708	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02709	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02710	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02711	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02712	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02713	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02714	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02715	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02716	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02717	18/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02718	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02719	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02720	18/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02721	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02722	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02723	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A02724	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02725	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02726	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02727	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02728	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02729	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02730	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02731	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02732	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02733	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02734	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	149
Rubrica	

A02735	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02736	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02737	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02738	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02739	18/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02740	18/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02741	18/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02742	18/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02743	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02744	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02745	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02746	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02747	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02748	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02749	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02750	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02751	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02752	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02753	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02754	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A02755	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02756	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02757	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02758	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02759	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02760	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02761	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	150
Rubrica	

A02762	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02763	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02764	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02765	19/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02766	19/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02767	20/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02768	20/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02769	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02770	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02771	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02772	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02773	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02774	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02775	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02776	20/10/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
A02777	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02778	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02779	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02780	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02781	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02782	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02783	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02784	20/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02785	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A02786	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A02787	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A02788	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A02789	21/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A02790	21/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	151
Rubrica	

A02791	21/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02792	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02793	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02794	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02795	21/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02796	21/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02797	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02798	21/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02799	22/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02800	22/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A02801	22/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02802	22/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02803	22/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02804	22/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02805	22/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02806	22/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02807	22/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02808	22/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02809	22/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02810	22/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
A02811	22/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02812	22/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02813	22/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02814	22/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02815	22/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02816	22/10/2021	Coleta	Comercial	Atendimento Telefônico
A02817	22/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	152
Rubrica	

A02818	22/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02819	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02820	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02821	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02822	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02823	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02824	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02825	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02826	25/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
A02827	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02828	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02829	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02830	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02831	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02832	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02833	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02834	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02835	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02836	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02837	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02838	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02839	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02840	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02841	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02842	25/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
A02843	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02844	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02845	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02846	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02847	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	153
Rubrica	

A02848	25/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02849	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02850	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02851	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02852	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02853	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02854	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02855	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02856	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02857	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02858	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02859	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02860	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02861	25/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02862	25/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02863	26/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02864	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02865	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02866	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02867	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02868	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02869	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02870	26/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
A02871	26/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02872	26/10/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
A02873	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02874	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02875	26/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	154
Rubrica	

A02876	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02877	26/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02878	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02879	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02880	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02881	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02882	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02883	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02884	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02885	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A02886	26/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02887	26/10/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02888	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Anônimo Telefônico
A02889	26/10/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02890	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02891	26/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02892	26/10/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A02893	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02894	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02895	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02896	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02897	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02898	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02899	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02900	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02901	26/10/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02902	26/10/2021	contribuinte verificou o agendamento.	Tirar Dúvidas	Atendimento WhatsApp
A02903	26/10/2021	retirada de entulho	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	155
Rubrica	

A02904	26/10/2021	contato da obra	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02905	26/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02906	26/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02907	26/10/2021	conferiu o protocolo	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02908	27/10/2021	CONFERIU O PROTOCOLO	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02909	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02910	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02911	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02912	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02913	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02914	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02915	27/10/2021	VERIFICOU O AGENDAMENTO	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02916	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02917	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02918	27/10/2021	verificou o protocolo	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02919	27/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02920	27/10/2021	ORIENTAÇÃO RETIRADA DE GALHOS	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02921	27/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02922	27/10/2021	retirada de entulho	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02923	27/10/2021	conferiu o contato do setor	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02924	27/10/2021	informações remoção de entulho de obra.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02925	27/10/2021	verificou o protocolo	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02926	27/10/2021	conferiu o protocolo	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02927	28/10/2021	contato de obras	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02928	28/10/2021	conferiu o agendamento	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02929	28/10/2021	pedido de despacho em ponto de onibus	Tirar Dúvidas	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	156
Rubrica	

A02930	28/10/2021	informações remoção de resíduos.	Tirar Dúvidas	Atendimento WhatsApp
A02931	28/10/2021	contribuinte conferiu o agendamento.	Tirar Dúvidas	Atendimento WhatsApp
A02932	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU INFORMAÇÕES DE RETIRADA DE RESIDUOS	Tirar Dúvidas	Atendimento WhatsApp
A02933	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU REPARO NA RUA	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02934	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU PODA DE ARVORE	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02935	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU LIMPEZA DA CAIXA PLUVIAL	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02936	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU LIMPEZA DA CAIXA PLUVIAL	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02937	28/10/2021	CONTRIBUINTE PEDIU INFORMAÇÕES SOBRE A RETIRADA DE RESIDUOS VERDES	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02938	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU REFORÇO EM SEU PROTOCOLO DE COLETA	Tirar Dúvidas	Atendimento WhatsApp
A02939	28/10/2021	contribuinte solicita informações referente a remoção de resíduos.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02940	28/10/2021	serviços de obra.	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02941	28/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02942	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA RETIRADA DE ENTULHO DE OBRA	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02943	28/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02944	28/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02945	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA CONFIRMAÇÃO DE SEU PROTOCOLO COM AGENDAMENTO	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	157
Rubrica	

A02946	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DO SETOR DE ILUMINAÇÃO	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02947	28/10/2021	solicitou serviço de obras.	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02948	28/10/2021	CONTRIBUINTE RETIRADA DE UMA ARVORES EM SUA RUA	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02949	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA ASFALTO EM SUA RUA	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02950	28/10/2021	informações referente á remoção de entulho de obras.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02951	28/10/2021	informações dias de coleta	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02952	28/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA SECRETARIA DE CIDADE SUSTENTAVEL	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02953	29/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02954	29/10/2021	CONTATO DO SETOR	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02955	29/10/2021	CONTATO DO WHATSAPP DO LIMPEZA URBANA.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02956	29/10/2021	CONFERIU O CONTATO DO CALL CENTER.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02957	29/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02958	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU O CANCELAMENTO DE SEU PROTOCOLO	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02959	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA NIVELAMENTO DAS RUAS	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02960	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA LIPEMZA EM TERRENO ABANDONADO	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02961	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITOU O CONTATO DA CIDADE SUSTENTÁVEL	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	158
Rubrica	

A02962	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA SECRETARIA DE CIDADE SUSTENTAVEL	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02963	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA SECRETARIA POSTURA	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02964	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DO SETOR DE ILUMINAÇÃO	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02965	29/10/2021	Contribuinte solicitou o contato da Posturas	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02966	29/10/2021	contribuinte solicitou o contato da Defesa Civil	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02967	29/10/2021	contribuinte solicitou o contato da Defesa Civil	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02968	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DO SETOR DE OBRAS	Serviço de Outro Setor	Atendimento WhatsApp
A02969	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE SEU PROTOCOLO DE AGENDAMENTO	Tirar Dúvidas	Atendimento WhatsApp
A02970	29/10/2021	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE SEU PROTOCOLO DE AGENDAMENTO	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02971	29/10/2021	verificou protocolo de roçada.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02972	29/10/2021	limpeza de sumidouro	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02973	29/10/2021	informações referente a coleta seletiva.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02974	29/10/2021	contato do setor	Serviço de Outro Setor	Atendimento Telefônico
A02975	29/10/2021	CONTATO DO WHATSAPP DO CALL CENTER.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02976	29/10/2021	verificar protocolo de roçada.	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02977	29/10/2021	verificar protocolo de roçada	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02978	29/10/2021	verificar protocolo de roçada	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico
A02979	29/10/2021	verificar protocolo de roçada	Tirar Dúvidas	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	159
Rubrica	

TOTAL DE ATENDIMENTOS EFETUADOS MÊS DE OUTUBRO DE 2021

573

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS EFETUADOS NO MÊS DE NOVEMBRO DE 2021

PROTOCOLO	DATA	SERVIÇO	TIPO	Atendimento
45228	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45214	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45233	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45234	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45247	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45254	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45267	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45270	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45286	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45324	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45211	03/11/2021	Placa de identificação da Rua	Instalação de placa	Atendimento Telefônico
45216	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45225	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45238	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45239	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45250	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45276	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45304	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45319	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45331	03/11/2021	Coleta	Fiscalização Coleta	Atendimento Telefônico
45330	03/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02980	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02981	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02982	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02983	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02984	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02985	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02986	03/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	160
Rubrica	

A02987	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02988	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02989	03/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02990	03/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02991	03/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02992	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02993	03/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02994	03/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A02995	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02996	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02997	03/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45350	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45353	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45359	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45372	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45377	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45378	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45393	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45410	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45413	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45418	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45433	04/11/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
45432	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45434	04/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A02998	04/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A02999	04/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03000	04/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A03001	04/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03002	04/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03003	04/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03004	04/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	161
Rubrica	

45446	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45448	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45467	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45466	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45481	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45487	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45510	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45521	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45528	05/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
45529	05/11/2021	Lixeira	Instalação de Lixeira	Atendimento Telefônico
45538	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45539	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45541	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45553	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45557	05/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03005	05/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03006	05/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03007	05/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03008	05/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03009	05/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03010	05/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03011	05/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03012	05/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45660	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45577	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45588	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45598	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45595	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45601	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45604	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45605	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45607	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45616	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	162
Rubrica	

45623	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45624	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45625	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45639	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45647	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45648	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45650	08/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
45653	08/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
45657	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45667	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45668	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45671	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45672	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45673	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45674	08/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03013	08/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03014	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03015	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03016	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03017	08/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03018	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03019	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03020	08/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03021	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento - CPF não obrigatório
A03022	08/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03023	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03024	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03025	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03026	08/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45697	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45700	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45708	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45751	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	163
Rubrica	

45758	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45770	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45762	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45766	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45769	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45771	09/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03027	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03028	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03029	09/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03030	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03031	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03032	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03033	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03034	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03035	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03036	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03037	09/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03038	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03039	09/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03040	09/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03041	09/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45801	10/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45896	10/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
45792	10/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45808	10/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45811	10/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45835	10/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45875	10/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
45898	10/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
45900	10/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45915	10/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A03042	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03043	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	164
Rubrica	

A03044	10/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03045	10/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03046	10/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03047	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03048	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03049	10/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03050	10/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03051	10/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03052	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03053	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03054	10/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03055	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento - CPF não obrigatório
A03056	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03057	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03058	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03059	10/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45937	11/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
45942	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45958	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45963	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45964	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
45972	11/11/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
45987	11/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A03060	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03061	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03062	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A03063	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03064	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03065	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03066	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03067	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

A03068	11/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03069	11/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03070	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03071	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03072	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03073	11/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
45996	11/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46009	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46017	11/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46016	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46018	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46020	11/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46027	11/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46038	11/11/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03074	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A03075	11/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A03076	11/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03077	11/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03078	12/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03079	12/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03080	12/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03081	12/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03082	12/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46075	12/11/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
46127	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46119	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46080	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46084	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46085	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46088	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46090	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46091	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	166
Rubrica	

46092	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46101	12/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46118	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46111	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46104	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46107	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46110	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46113	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46114	12/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46115	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46136	12/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46148	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46157	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46164	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46174	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03083	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03084	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03085	16/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03086	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03087	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03088	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03089	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03090	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A03091	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03092	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03093	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03094	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03095	16/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46205	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46198	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46211	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46216	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46225	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46229	16/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	167
Rubrica	

46231	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46236	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46237	16/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46241	16/11/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
46242	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46244	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46249	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46264	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46268	16/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46271	16/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46280	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46281	16/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46283	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46286	16/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46287	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46288	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46290	17/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46291	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46292	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46294	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46296	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46297	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46399	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46309	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46323	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46322	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46327	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46331	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46333	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46338	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46340	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46346	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46352	17/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46354	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	168
Rubrica	

46355	17/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46361	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46362	17/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46363	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46380	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46382	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46384	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46391	17/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46393	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46400	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46401	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46421	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46422	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46431	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46433	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46437	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46440	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46446	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46459	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46451	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46456	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46455	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46454	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46453	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46458	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46460	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46463	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46464	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46471	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46473	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46477	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46478	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46479	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46487	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	169
Rubrica	

46510	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46511	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46512	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46514	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46515	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46516	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46517	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46520	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46521	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46523	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46526	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46534	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46548	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46558	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46563	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46564	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46570	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46572	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46574	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46576	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46579	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46584	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46587	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46590	18/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46591	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46597	18/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46605	19/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46614	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46613	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46618	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46642	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46644	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46646	19/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46648	19/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	170
Rubrica	

46657	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46663	19/11/2021	Placa de identificação da Rua	Instalação de placa	Atendimento Telefônico
46666	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46696	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46698	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46700	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46701	19/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46703	19/11/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
46707	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46709	19/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46716	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03196	19/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03197	19/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46745	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46755	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46725	19/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46726	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46727	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46729	19/11/2021	Limpeza	Retirada de Resíduos da Varrição	Atendimento Telefônico
46728	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46734	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46730	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46731	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46732	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46733	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46736	19/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46737	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46739	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46741	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46740	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46742	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46744	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46746	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	171
Rubrica	

46749	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46751	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46761	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03198	22/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03199	22/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03200	22/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03201	22/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03202	22/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03203	22/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03204	22/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03205	22/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03206	22/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03207	22/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46773	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46775	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46779	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46790	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46799	22/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46802	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46811	22/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46810	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46823	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46825	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46827	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46830	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46844	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46846	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46847	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46848	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46850	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46853	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46855	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46879	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	172
Rubrica	

46880	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46881	22/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46882	22/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03208	22/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03209	22/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03210	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03211	23/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03212	23/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03213	23/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
46891	23/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46904	23/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46905	23/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46910	23/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46953	23/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A03214	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03215	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03216	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A03217	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A03218	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03219	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03220	23/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03221	23/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
46979	23/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
46980	23/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
46981	23/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
46997	23/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47006	24/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47004	24/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47014	24/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47016	24/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47037	24/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A03222	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03223	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

A03224	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03225	24/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03226	24/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03227	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03228	24/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03229	24/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03230	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03231	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03232	24/11/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03233	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03234	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03235	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03236	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03237	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03238	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03239	24/11/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
47123	24/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47076	24/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47077	24/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47080	24/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47082	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47085	25/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47084	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47087	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47088	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47090	25/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47100	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47101	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47108	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47112	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47117	25/11/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
47116	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	174
Rubrica	

47118	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47125	25/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47128	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47132	25/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47131	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47135	25/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47134	25/11/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47137	25/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47154	25/11/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47157	25/11/2021	Coleta	Industrial	Atendimento Telefônico
46857	25/11/2021	Tirar Dúvidas	verificar serviço de roçada	Atendimento Telefônico
46858	25/11/2021	Tirar Dúvidas	verificar serviço de roçada	Atendimento Telefônico
46859	25/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico
46860	25/11/2021	Tirar Dúvidas	verificou protocolo de roçada	Atendimento Telefônico
46861	25/11/2021	Tirar Dúvidas	verificou protocolo de varrição	Atendimento Telefônico
46862	25/11/2021	Tirar Dúvidas	verificou o protocolo de roçada dado como resolvido e não foi. (local incorreto).	Atendimento Telefônico
46863	25/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTATO DO SETOR	Atendimento Telefônico
46864	25/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico
46865	25/11/2021	Tirar Dúvidas	remoção de entulho na rua	Atendimento Telefônico
46867	25/11/2021	Tirar Dúvidas	verificou o protocolo de resíduos	Atendimento Telefônico
46868	25/11/2021	Tirar Dúvidas	conferiu o protocolo de coleta.	Atendimento Telefônico
46869	25/11/2021	Tirar Dúvidas	verificou o protocolo agendado.	Atendimento Telefônico
46893	25/11/2021	Serviço de Outro Setor	Contribuinte solicitou o contato da Diretorias de Obras	Atendimento Telefônico
46894	25/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITOU O CONTATO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	175
Rubrica	

46895	26/11/2021	Serviço de Outro Setor	contribuinte solicitou o contato da Diretorias de Obras	Atendimento Telefônico
46896	26/11/2021	Serviço de Outro Setor	Contribuinte solicitou o contato da Iluminação Pública	Atendimento Telefônico
46897	26/11/2021	Serviço de Outro Setor	Contribuinte solicitou o contato da Sanemar	Atendimento Telefônico
46898	26/11/2021	Serviço de Outro Setor	Contribuinte solicitou o contato da Iluminação Pública	Atendimento Telefônico
46899	26/11/2021	Serviço de Outro Setor	contribuinte solicitou o contato da Diretorias de Obras	Atendimento Telefônico
46993	26/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITOU O CONTATO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA	Atendimento Telefônico
47035	26/11/2021	Tirar Dúvidas	CONFERIU O AGENDAMENTO	Atendimento WhatsApp
47036	26/11/2021	Tirar Dúvidas	VERIFICOU DIAS DE COLETA	Atendimento WhatsApp
47037	26/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTATO DO SETOR	Atendimento Telefônico
47038	26/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE RETIRADA	Atendimento Telefônico
47039	26/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE RETIRADA DE RESIDUOS VERDES	Atendimento Telefônico
47040	26/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA DE RETIRADA DE ENTULHO DE OBRAS	Atendimento Telefônico
47041	26/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE RETIRADA DE RESIDUOS INSERVIVEIS	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	176
Rubrica	

47042	26/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE ROÇADA	Atendimento Telefônico
47043	29/11/2021	Tirar Dúvidas	conferiu os dias de coleta.	Atendimento Telefônico
47044	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico
47045	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico
47046	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico
47047	29/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE RETIRADA DE RESÍDUOS	Atendimento Telefônico
47048	29/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA RETIRADA DE SACOS DEIXADOS PELA EQUIPE DE LIMPEZA	Atendimento Telefônico
47049	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE IPTU	Atendimento Telefônico
47050	29/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE SEU PROTOCOLO DE RETIRADA DE RESÍDUOS	Atendimento Telefônico
47051	29/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA RETIRADA DE ENTULHO DE OBRAS	Atendimento Telefônico
47052	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DO SETOR DE ILUMINAÇÃO	Atendimento Telefônico
47053	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA SANEMAR	Atendimento Telefônico
47054	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA SECRETARIA DE OBRAS	Atendimento Telefônico
47055	29/11/2021	Tirar Dúvidas	conferiu o protocolo	Atendimento Telefônico
47056	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	177
Rubrica	

47057	29/11/2021	Tirar Dúvidas	contato do whatsapp. limpeza urbana	Atendimento Telefônico
47058	29/11/2021	Tirar Dúvidas	verificou protocolo de roçada.	Atendimento Telefônico
47059	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA SECRETARIA DE CIDADE SUSTENTAVEL	Atendimento Telefônico
47065	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento WhatsApp
47070	29/11/2021	Tirar Dúvidas	informações remoção de entulho.	Atendimento WhatsApp
47078	29/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento WhatsApp
47079	30/11/2021	Tirar Dúvidas	remoção de entulho	Atendimento WhatsApp
47080	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	solicito asfalto.	Atendimento WhatsApp
47081	30/11/2021	Tirar Dúvidas	informações remoção de resíduos.	Atendimento WhatsApp
47082	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	Contribuinte solicitou o contato de obras	Atendimento WhatsApp
47083	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento WhatsApp
47084	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento WhatsApp
47086	30/11/2021	Tirar Dúvidas	retirada de pneus.	Atendimento WhatsApp
47088	30/11/2021	Tirar Dúvidas	VERIFICOU O PROTOCOLO	Atendimento Telefônico
47090	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTATO DO SETOR	Atendimento Telefônico
47091	30/11/2021	Tirar Dúvidas	REMOÇÃO DE ENTULHO	Atendimento Telefônico
47092	30/11/2021	Tirar Dúvidas	verificou o protocolo de capina.	Atendimento Telefônico
47115	30/11/2021	Tirar Dúvidas	limpeza de terreno.	Atendimento Telefônico
47118	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA REMOÇÃO DE CARRO ABANDONADO	Atendimento Telefônico
47119	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA REMOÇÃO DE ENTULHO DE OBRAS	Atendimento Telefônico
47120	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA OUVIDORIA	Atendimento Telefônico

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	178
Rubrica	

47121	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DO SETOR DE OBRAS	Atendimento Telefônico
47122	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE DENUNCIA TERRENO ABANDONADO	Atendimento Telefônico
47123	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA RETIRADA DE ENTULHO DE OBRAS	Atendimento Telefônico
47124	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE ROÇADA	Atendimento Telefônico
47126	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE RETIRADA DE RESIDUOS	Atendimento Telefônico
47127	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA OUVIDORIA	Atendimento Telefônico
47129	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA ENDEREÇO DO SIM	Atendimento Telefônico
47130	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA CAÇAMBA DE ENTULHO	Atendimento Telefônico
47131	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE ROÇADA	Atendimento Telefônico
47132	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITA CONTATO DA SANEMAR	Atendimento Telefônico
47134	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA SITE DO SIM	Atendimento Telefônico
47135	30/11/2021	Tirar Dúvidas	CONTRIBUINTE SOLICITA INFORMAÇÕES DE SEU PROTOCOLO DE ROÇADA	Atendimento Telefônico
47151	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTATO DO SETOR	Atendimento Telefônico
47153	30/11/2021	Tirar Dúvidas	RETIRADA DE ENTULHO	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	179
Rubrica	

47154	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTATO DO SETOR	Atendimento Telefônico
47155	30/11/2021	Tirar Dúvidas	informações	Atendimento WhatsApp
47156	30/11/2021	Tirar Dúvidas	contato do WhatsApp	Atendimento WhatsApp
47161	30/11/2021	Tirar Dúvidas	conferiu o protocolo	Atendimento WhatsApp
47227	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITOU O CONTATO DE OBRAS	Atendimento WhatsApp
47228	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	contribuinte solicitou o contato da Cidade Sustentável	Atendimento WhatsApp
47245	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento WhatsApp
47246	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico
47248	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	contato do setor	Atendimento Telefônico
47272	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CNTRIBUINTE SOLICITOU O CONTATO DE TRÂNSITO	Atendimento Telefônico
47273	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITOU O CONTATO DA CIDADE SUSTENTÁVEL	Atendimento Telefônico
47274	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	CONTRIBUINTE SOLICITOU O CONTATO DA DIRETORIA DE OBRAS	Atendimento Telefônico
47345	30/11/2021	Serviço de Outro Setor	contribuinte solicitou o contato da Iluminação pública	Atendimento Telefônico
43980	30/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
44088	30/11/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
TOTAL DE ATENDIMENTOS EFETUADOS MÊS DE NOVEMBRO DE 2021				590

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS EFETUADOS NO MÊS DE DEZEMBRO DE 2021

PROTOCOLO	DATA	SERVIÇO	TIPO	Atendimento
47259	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47237	01/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47250	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	180
Rubrica	

47249	01/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47253	01/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47162	01/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
47167	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47179	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47188	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47199	01/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47200	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47204	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47206	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47210	01/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47221	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47222	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47223	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47225	01/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47230	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47232	01/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47233	01/12/2021	Placa de identificação da Rua	Instalação de placa	Atendimento Telefônico
47234	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47238	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47263	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47271	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47277	01/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03240	01/12/2021 12:36	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03241	01/12/2021 13:50	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03242	01/12/2021 14:19	PNEUS AGENDADOS - CTR	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03243	01/12/2021 16:41	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03244	01/12/2021 18:29	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03245	01/12/2021 18:30	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03246	01/12/2021 19:37	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
47352	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	181
Rubrica	

47301	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47356	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47286	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47288	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47291	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47292	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47300	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47306	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47308	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47328	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47335	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47336	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47338	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47350	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47351	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47354	02/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03247	02/12/2021 11:13	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03248	02/12/2021 11:47	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03249	02/12/2021 12:28	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03250	02/12/2021 12:29	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03251	02/12/2021 12:32	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03252	02/12/2021 12:53	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03253	02/12/2021 13:07	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03254	02/12/2021 13:12	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03255	02/12/2021 13:17	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03256	02/12/2021 13:58	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03257	02/12/2021 14:11	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03258	02/12/2021 16:05	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03259	02/12/2021 16:59	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	182
Rubrica	

A03260	02/12/2021 17:54	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03261	02/12/2021 18:27	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03262	02/12/2021 18:55	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03263	02/12/2021 19:41	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03264	02/12/2021 19:52	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
47414	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47443	03/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47371	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47392	03/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47373	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47376	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47404	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47408	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47410	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47425	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47431	03/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47441	03/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03265	03/12/2021 11:43	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03266	03/12/2021 12:12	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03267	03/12/2021 13:22	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03268	03/12/2021 13:34	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03269	03/12/2021 14:24	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03270	03/12/2021 14:35	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03271	03/12/2021 15:40	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03272	03/12/2021 15:57	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03273	03/12/2021 16:04	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03274	03/12/2021 16:38	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03275	03/12/2021 17:37	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	183
Rubrica	

A03276	03/12/2021 18:18	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03277	03/12/2021 18:37	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03278	03/12/2021 19:18	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03279	03/12/2021 19:26	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
47533	06/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
47508	06/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47524	06/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47472	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47483	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47485	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47487	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47499	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47510	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47515	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47518	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47523	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47531	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47532	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47535	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47536	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47545	06/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47549	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47553	06/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03280	06/12/2021 11:55	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03281	06/12/2021 11:59	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03282	06/12/2021 11:59	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03283	06/12/2021 12:10	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03284	06/12/2021 12:12	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03285	06/12/2021 12:45	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03286	06/12/2021 12:49	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	184
Rubrica	

A03287	06/12/2021 12:57	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03288	06/12/2021 13:16	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03289	06/12/2021 13:23	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03290	06/12/2021 13:37	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03291	06/12/2021 14:01	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03292	06/12/2021 14:06	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03293	06/12/2021 14:28	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento - CPF não obrigatório
A03294	06/12/2021 14:44	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03295	06/12/2021 15:39	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03296	06/12/2021 16:26	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03297	06/12/2021 17:15	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03298	06/12/2021 17:49	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03299	06/12/2021 17:57	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03300	06/12/2021 18:32	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03301	06/12/2021 18:56	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A03302	06/12/2021 19:05	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03303	06/12/2021 19:43	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
47610	07/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47668	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47565	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47593	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47605	07/12/2021	Lixeira	Superlotação de Lixeira Pública	Atendimento Telefônico
47613	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47614	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47634	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47633	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47635	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47666	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	185
Rubrica	

47563	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47566	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47570	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47573	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47572	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47576	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47577	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47579	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47586	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47589	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47592	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47598	07/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47597	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47602	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47609	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47607	07/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47608	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47612	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47615	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47617	07/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
47618	07/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47619	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47621	07/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47622	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47623	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47624	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47632	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47644	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47647	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47648	07/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47649	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47654	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47656	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47657	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	186
Rubrica	

47667	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47669	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47673	07/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03304	07/12/2021 11:37	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03305	07/12/2021 12:16	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03306	07/12/2021 12:23	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03307	07/12/2021 12:46	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03308	07/12/2021 13:30	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03309	07/12/2021 13:43	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03310	07/12/2021 13:50	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03311	07/12/2021 13:55	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03312	07/12/2021 14:19	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03313	07/12/2021 14:32	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03314	07/12/2021 17:26	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03315	07/12/2021 17:36	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03316	07/12/2021 18:58	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03317	07/12/2021 19:03	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
47712	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47725	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47728	08/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47678	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47680	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47682	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47684	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47690	08/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47692	08/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47696	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47707	08/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47708	08/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	187
Rubrica	

47709	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47719	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47722	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47731	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47732	08/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03318	08/12/2021 11:55	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03319	08/12/2021 12:09	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03320	08/12/2021 12:35	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03321	08/12/2021 12:58	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03322	08/12/2021 13:40	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03323	08/12/2021 14:59	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03324	08/12/2021 15:31	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03325	08/12/2021 15:52	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
47745	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47750	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47755	09/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47758	09/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47764	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47791	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47795	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47802	09/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47801	09/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47807	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47811	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47741	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47744	09/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47756	09/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47757	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47760	09/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
47763	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47781	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	188
Rubrica	

47790	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47806	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47813	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47821	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47823	09/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47822	09/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03326	09/12/2021 12:38	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03327	09/12/2021 12:43	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03328	09/12/2021 12:56	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03329	09/12/2021 13:26	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03330	09/12/2021 14:06	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03331	09/12/2021 14:10	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03332	09/12/2021 14:51	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03333	09/12/2021 15:53	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03334	09/12/2021 19:31	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03335	09/12/2021 19:39	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03336	09/12/2021 19:45	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
47865	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47894	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47895	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47897	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47903	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47904	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47915	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47933	10/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
47864	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47879	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47886	10/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47902	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47907	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	189
Rubrica	

47910	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47916	10/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
47919	10/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
47926	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47930	10/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47935	10/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A03337	10/12/2021 11:38	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03338	10/12/2021 12:04	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03339	10/12/2021 12:20	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03340	10/12/2021 12:30	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03341	10/12/2021 12:45	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03342	10/12/2021 12:51	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03343	10/12/2021 13:07	PNEUS AGENDADOS - CTR	Remoção de Resíduos	Interno
A03344	10/12/2021 13:13	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03345	10/12/2021 14:16	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03346	10/12/2021 16:00	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03347	10/12/2021 16:32	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03348	10/12/2021 17:02	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03349	10/12/2021 17:23	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03350	10/12/2021 17:37	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03351	10/12/2021 17:59	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03352	10/12/2021 18:53	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03353	10/12/2021 19:44	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
47975	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47961	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47967	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47973	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47999	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	190
Rubrica	

48022	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48041	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48072	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47960	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47965	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
47997	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48000	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48008	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48017	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48052	13/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48066	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48067	13/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03354	13/12/2021 11:09	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03355	13/12/2021 11:17	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03356	13/12/2021 12:01	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03357	13/12/2021 12:19	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03358	13/12/2021 12:25	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03359	13/12/2021 13:11	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03360	13/12/2021 13:14	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03361	13/12/2021 13:19	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03362	13/12/2021 13:21	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03363	13/12/2021 13:28	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03364	13/12/2021 14:00	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Presencial
A03365	13/12/2021 14:22	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03366	13/12/2021 14:26	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03367	13/12/2021 14:34	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03368	13/12/2021 14:40	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03369	13/12/2021 14:45	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	191
Rubrica	

A03370	13/12/2021 14:49	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03371	13/12/2021 14:52	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03372	13/12/2021 14:54	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03373	13/12/2021 15:32	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03374	13/12/2021 15:59	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03375	13/12/2021 17:22	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03376	13/12/2021 17:59	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03377	13/12/2021 18:39	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03378	13/12/2021 18:53	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03379	13/12/2021 19:49	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
48097	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48110	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48156	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48098	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48103	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48118	14/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48119	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48120	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48134	14/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48149	14/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
48158	14/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
A03380	14/12/2021 11:05	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03381	14/12/2021 12:26	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03382	14/12/2021 12:43	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03383	14/12/2021 12:51	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03384	14/12/2021 13:15	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03385	14/12/2021 13:19	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03386	14/12/2021 13:32	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	192
Rubrica	

A03387	14/12/2021 13:47	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03388	14/12/2021 14:34	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03389	14/12/2021 14:36	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03390	14/12/2021 14:42	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03391	14/12/2021 14:50	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03392	14/12/2021 15:12	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03393	14/12/2021 15:20	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03394	14/12/2021 15:38	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03395	14/12/2021 15:45	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03396	14/12/2021 15:49	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03397	14/12/2021 16:06	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03398	14/12/2021 16:15	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03399	14/12/2021 17:18	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03400	14/12/2021 18:18	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03401	14/12/2021 18:31	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03402	14/12/2021 19:08	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03403	14/12/2021 19:25	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03404	14/12/2021 19:26	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03405	14/12/2021 19:42	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03406	14/12/2021 19:46	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
48170	15/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48169	15/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48201	15/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48205	15/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48213	15/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48216	15/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48219	15/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	193
Rubrica	

A03407	15/12/2021 11:13	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03408	15/12/2021 11:37	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03409	15/12/2021 12:03	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03410	15/12/2021 12:51	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03411	15/12/2021 13:06	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03412	15/12/2021 14:03	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03413	15/12/2021 14:14	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03414	15/12/2021 14:33	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03415	15/12/2021 14:45	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03416	15/12/2021 16:41	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03417	15/12/2021 17:32	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03418	15/12/2021 17:41	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03419	15/12/2021 18:43	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03420	15/12/2021 19:49	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03426	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03427	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03428	17/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03429	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03430	17/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03431	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03432	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03433	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03434	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03435	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03436	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03437	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03438	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03439	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	194
Rubrica	

A03440	17/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03441	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03442	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03443	17/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03444	17/12/2021	PNEUS AGENDADOS - CTR	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03445	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03446	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03447	17/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
48463	17/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
48434	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48458	17/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
48461	17/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48429	17/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48433	17/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48435	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48437	17/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48439	17/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48441	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48442	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48446	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48447	17/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48449	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48452	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48453	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48454	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48456	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48460	17/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
48464	17/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03421	17/12/2021 11:23	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03422	17/12/2021 11:44	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03423	17/12/2021 11:50	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03424	17/12/2021 12:05	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	195
Rubrica	

A03425	17/12/2021 12:42	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03448	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03449	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03450	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03451	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03452	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03453	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03454	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03455	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03456	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03457	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03458	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03459	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03460	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03461	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03462	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03463	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03464	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03465	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03466	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03467	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03468	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03469	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03470	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03471	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03472	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03473	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03474	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03475	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03476	20/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	196
Rubrica	

A03477	20/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
48529	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48478	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48526	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48541	20/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
48475	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48494	20/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48497	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48507	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48518	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48540	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48545	20/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03478	21/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03479	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03480	21/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03481	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03482	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A03483	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03484	21/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03485	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03486	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03487	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento - CPF não obrigatório
A03488	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03489	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03490	21/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03491	21/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03492	21/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
48633	21/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48634	21/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
48641	21/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
48646	21/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
48697	21/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	197
Rubrica	

48706	21/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48626	21/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48642	21/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48653	21/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48662	21/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48665	21/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48675	21/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48687	21/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48701	21/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48702	21/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48712	21/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03493	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03494	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03495	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03496	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03497	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03498	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03499	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03500	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03501	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03502	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03503	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03504	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03505	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03506	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03507	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03508	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03509	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03510	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03511	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03512	22/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	198
Rubrica	

A03513	22/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
48765	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48776	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48841	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48843	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48777	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48779	22/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
48780	22/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48795	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48802	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48811	22/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48835	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48836	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48838	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48839	22/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48840	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48842	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48845	22/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03514	23/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03515	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03516	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03517	23/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03518	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03519	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03520	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03521	23/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03522	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03523	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03524	23/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03525	23/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
48856	23/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
48872	23/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48874	23/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	199
Rubrica	

48854	23/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48864	23/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48867	23/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03526	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A03527	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03528	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03529	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03530	27/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03531	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03532	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03533	27/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03534	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03535	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03536	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03537	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03538	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03539	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03540	27/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03541	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03542	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03543	27/12/2021	PNEUS AGENDADOS - CTR	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03544	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03545	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03546	27/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
48913	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48922	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48928	27/12/2021	Remoção de Resíduos	Animais	Atendimento Telefônico
48932	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48936	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48940	27/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
48941	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48946	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48944	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	200
Rubrica	

48948	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48959	27/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48955	27/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48954	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48969	27/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
48975	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48988	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
48989	27/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03547	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03548	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03549	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03550	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03551	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03552	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03553	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03554	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03555	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03556	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03557	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03558	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03559	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Interno
A03560	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03561	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03562	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03563	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03564	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03565	28/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03566	28/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
49016	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49023	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49024	28/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	201
Rubrica	

49027	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49032	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49060	28/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
49059	28/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
49066	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49071	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49085	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49084	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49091	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49107	28/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03567	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03568	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03569	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03570	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03571	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03572	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03573	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03574	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03575	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03576	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03577	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03578	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03579	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03580	29/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03581	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03582	29/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
49163	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49170	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49127	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49129	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49133	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	202
Rubrica	

49134	29/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49137	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49139	29/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49149	29/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
49151	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49155	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49156	29/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
49161	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49168	29/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49172	29/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49179	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49180	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49188	29/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49196	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49198	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49199	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49207	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49208	29/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49209	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49210	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49212	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49215	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49216	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49217	29/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
A03583	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03584	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Interno
A03585	30/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03586	30/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03587	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03588	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03589	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03590	30/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03591	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	203
Rubrica	

A03592	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
A03593	30/12/2021	Remoção de Resíduos Inservíveis	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03594	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento WhatsApp
A03595	30/12/2021	Verdes	Remoção de Resíduos	Atendimento Telefônico
49290	30/12/2021	Limpeza	Capina	Atendimento Telefônico
49327	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49265	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49311	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49266	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49267	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49274	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49275	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49286	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49296	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49298	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49302	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49304	30/12/2021	Limpeza	Varrição	Atendimento Telefônico
49307	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49312	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49315	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49317	30/12/2021	Coleta	Descarte Irregular de Resíduos	Atendimento Telefônico
49324	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49326	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49328	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49332	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49333	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49334	30/12/2021	Limpeza	Roçada	Atendimento Telefônico
49336	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
49341	30/12/2021	Coleta	Residencial	Atendimento Telefônico
TOTAL DE ATENDIMENTOS EFETUADOS MÊS DE DEZEMBRO DE 2021				727

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	204
Rubrica	

TOTAL DE ATENDIMENTOS EFETUADAS PELA DIRETORIA DE COLETAS, RESÍDUOS E VARRIÇÃO	
Outubro de 2021	573
Novembro de 2021	590
Dezembro de 2021	727

MÉDIAS DE ATENDIMENTOS EFETUADOS	
Atendimentos Mensais	630
Atendimentos Anual	7.560

ESTIMATIVA DE ATENDIMENTO CONTEMPLANDO AS OUTRAS DIRETORIAS	
Atendimentos Mensais (média considerando os atendimentos da atual diretoria multiplicado pelo número de diretorias que serão contempladas no novo layout)	2.520
Total de atendimentos anual previstos	30.240

UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE UTILIZARAM A CENTRAL DE CONTACT CENTER
Diretoria Operacional de Coletas, Resíduos e Varrição
Diretoria Operacional de Obras Indiretas
Diretoria Operacional de Obras Diretas
Diretoria Operacional de Parques e Jardins

ANEXO V – Cronograma Físico Financeiro

Descrição	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de soluções tecnológicas com uso de software para implantação de operação de central de contact center – receptivo e ativo.												
Valor Total (100%)	R\$ 7.646.606,35												
Mês	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês	13º Mês

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	205
Rubrica	

Valor	R\$ 1.053.229,15	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10	R\$ 549.448,10
Percentual	100% implantação (item 1)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)	8,33% (item 2)

ANEXO IV

A – MINUTA CONTRATUAL

MINUTA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE

**QUE ENTRE SI
 CELEBRAM A AUTARQUIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DE
 OBRAS DE MARICÁ E _____**

A AUTARQUIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DE OBRAS DE MARICÁ, criada pela Lei Complementar nº 306, de 13 de dezembro de 2018, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Rua _____ Itapeba, Maricá, inscrito no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada SOMAR, representado neste ato pelo Ilmo. Sr. (identificar a autoridade e qualificar), e a empresa _____, situada na _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, Inscrição Estadual nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por _____ (IDENTIFICAR REPRESENTANTE E QUALIFICAR), resolvem celebrar o presente **CONTRATO DE**

_____, conforme autorizada no processo administrativo nº _____, oriundo da licitação sob a modalidade _____ n.º ____/____, aplicando-se a este contrato as normas gerais da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, o Decreto Municipal 158 de 2016, demais legislações aplicáveis ao tema, bem como as cláusulas e condições seguintes:

ÍNDICE

CLÁUSULA	ASSUNTO
1ª	DO OBJETO
2ª	DO PRAZO
3ª	DAS OBRIGAÇÕES DO SOMAR
4ª	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
5ª	DA REMUNERAÇÃO CONTRATUAL

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cpplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	206
Rubrica	

6ª	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
7ª	DA EXECUÇÃO
8ª	DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO
9ª	DA RESPONSABILIDADE
10ª	DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
11ª	DA GARANTIA
12ª	DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO
13ª	DA EXCEÇÃO DE IMPEDIMENTO
14ª	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES
15ª	DO RECURSO AO JUDICIÁRIO
16ª	DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA
17ª	DA RESCISÃO
18ª	DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO
19ª	DA CONTAGEM DOS PRAZOS
20ª	DO FORO DE ELEIÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO :O presente contrato tem por objeto _____, com base

nas exigências do Projeto Básico/Termo de Referência (anexo_____) bem como nas diretrizes que seguem.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO: O prazo de vigência do presente contrato é de _____, contados a partir da data de sua assinatura, conforme cronograma de execução em anexo, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, em decorrência de possui natureza jurídica de serviços contínuos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO SOMAR: Constituem obrigações do **SOMAR**: a) realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato; b) fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato; c) exercer a fiscalização do contrato; d) Cumprir as disposições do projeto básico a ele inerentes.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA Constituem obrigações da **CONTRATADA**: a) prestar os serviços de acordo com as normas aplicáveis, em face da legislação vigente e das determinações e dados contidos neste contrato e no projeto básico/termo de referência; b) observar os prazos especificados pela Secretaria no Cronograma de Execução e nos casos omissos; c) prestar, sem quaisquer ônus para o **SOMAR**, as correções e revisões de falhas ou defeitos verificados na execução contratual, sempre que a ela imputáveis; e) acatar as instruções emanadas da fiscalização; f) realizar o reparo ou o refazimento do serviço em no máximo _____ (_____) _____, caso sejam constatadas falhas em sua execução; g) atender prontamente aos encargos decorrentes das Leis Trabalhistas e da Previdência Social, assim como encargos fiscais e trabalhistas nos termos do Art. 71 da Lei Federal nº 8.666/93; h) manter-se durante toda a execução do contrato às condições de habilitação exigidas durante a licitação. i) atender a todas as obrigações decorrentes do presente instrumento contratual e do projeto básico/termo de referência; j) prestar os serviços e, quando for o caso, fornecer os produtos inerentes a execução do serviços de acordo com a normas vigentes e dentro dos referidos prazos de validade.

CLÁUSULA QUINTA – DA REMUNERAÇÃO CONTRATUAL Dá-se a este contrato o valor total estimado de **R\$** _____ (_____), sendo este valor passível de alteração pela ocorrência de

eventos supervenientes que alterem o equilíbrio econômico-financeiro, nos moldes do art. 65 e §§ da Lei Federal nº 8.666/93.

Parágrafo único. O valor total do contrato é composto de acordo com preços unitários: **(INSERIR)** **CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:** As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das dotações orçamentárias abaixo classificadas: Fonte de Recurso:

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	207
Rubrica	

_____; Elemento de Despesa: _____; Programa de Trabalho: _____; Nota de Empenho: _____.

NOTA: Para os casos que a legislação permita que o Empenho seja parcial, em decorrência da vigência do contrato ultrapassar o exercício financeiro vigente, deve ser informada a dotação orçamentária em que a despesa restante será bloqueada e empenhada no exercício seguinte.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXECUÇÃO: O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências de sua inexecução total ou parcial. **Parágrafo primeiro.** A **CONTRATADA** iniciará a execução do serviço dentro de no máximo ____ (____) após recebimento da ordem de serviço. **Parágrafo segundo.** A **CONTRATADA** empregará os bens e os recursos humanos necessários para a boa execução do objeto do presente instrumento, conforme planilha estimada de pessoas que será emitida pelo **SOMAR** sempre que necessário. **Parágrafo terceiro.** A execução do objeto contratual observará o descrito no Projeto Básico/Termo de Referência, podendo ser acrescido, revisto e alterado mediante justificada necessidade e aprovação, considerados o estudo de viabilidade econômica, a dotação orçamentária, condições operacionais, assegurados o equilíbrio econômico-financeiro e os limites legais aplicáveis.

CLÁUSULA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL: A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros designados pelo **SOMAR**, à qual compete: a) fazer cumprir a especificação do objeto e demais condições constantes deste contrato; notificar a **CONTRATADA** acerca da prática de infrações que ensejem a aplicação das penas previstas na cláusula décima quarta;

b) suspender a execução do serviço julgado inadequado; c) sustar o pagamento das faturas no caso de inobservância pela **CONTRATADA** de qualquer obrigação prevista neste contrato; d) exigir a substituição de qualquer empregado da **CONTRATADA**, vinculado à execução contratual, cuja atuação, permanência ou comportamento seja julgado prejudicial, inconveniente ou insatisfatório à disciplina ou ao interesse dos serviços, sem que essa decisão acarrete qualquer ônus ao **SOMAR**. **Parágrafo primeiro.** Cabe recurso das determinações tomadas pela Comissão prevista no *caput* desta cláusula, a qualquer tempo durante a vigência deste contrato, exceto no caso da aplicação de penas, para as quais se observará o prazo previsto na cláusula décima quarta.

Parágrafo segundo. A **CONTRATADA** facilitará, por todos os meios ao seu alcance, a ampla fiscalização do **SOMAR**, promovendo o fácil acesso às dependências da **CONTRATADA**, podendo lhe ser exigido o fornecimento de veículo necessário à diligência da fiscalização. **Parágrafo terceiro.** A **CONTRATADA** atenderá prontamente às observações e exigências que lhes forem apresentadas pela fiscalização. **Parágrafo quarto.** A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades. **Parágrafo quinto.** A instituição e a atuação da fiscalização do **SOMAR** não excluem ou atenuam a responsabilidade da **CONTRATADA** nem a exime de manter fiscalização própria.

Parágrafo sexto. Os membros da comissão de fiscalização, sob pena de responsabilização administrativa, anotarão em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação. **Parágrafo sétimo.** Quaisquer entendimentos entre a fiscalização e a **CONTRATADA**, desde que não infrinjam nenhuma cláusula contratual, serão feitos por escrito, não sendo tomadas em consideração quaisquer alegações da **CONTRATADA** com fundamento em ordens ou declarações verbais. **Parágrafo oitavo.** O objeto do contrato será recebido após a devida conclusão, definitivamente, após parecer circunstanciado da comissão de fiscalização, após decorrido o prazo de ____ (____) dias de observação e vistoria, contados a partir do recebimento provisório, que se dará imediatamente após a entrega, desde que comprovado o exato cumprimento das obrigações contratuais.

Parágrafo nono. Caso seja verificado defeito ou desconformidade na prestação dos serviços, o fato será comunicado à **CONTRATADA**, que deverá promover as correções necessárias no prazo fixado no comunicado, sem prejuízo das sanções aplicáveis. **CLÁUSULA NONA - DA RESPONSABILIDADE:** A **CONTRATADA** é responsável por

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530

Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810

Tel. (21) 99182-0123

E-mail: cplsomar@gmail.com

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	208
Rubrica	

danos causados ao **SOMAR** ou a terceiros, usuários dos serviços ou não, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração. **Parágrafo primeiro.** A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o **SOMAR**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento dos créditos devidos à **CONTRATADA**. **Parágrafo segundo.** A ausência da apresentação dos documentos mencionados no parágrafo primeiro desta cláusula ensejará a retenção do valor do pagamento da parcela(s) devida(s), que só poderá ser realizado mediante a regularização da falta.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: O **SOMAR** fará o pagamento das parcelas referentes à prestação dos serviços por meio de depósito em conta bancária a ser indicada pela **CONTRATADA** e aceita pelo **SOMAR** em conformidade com o projeto básico/termo de referência presente no anexo ____, **Parágrafo primeiro.** O valor devido será confirmado pelo registro dos serviços executados no período, que deverá se realizar por meio de servidores indicados pelo **SOMAR** em até dez dias após o prazo previsto para conclusão da etapa, considerando-se os preços unitários. **Parágrafo segundo.** Para fins de pagamento prevalecerá o valor correspondente aos serviços efetivamente registrados se for inferior ao previsto no cronograma de desembolso para a respectiva etapa. **Parágrafo terceiro.** Não serão considerados nas medições quaisquer serviços executados que não estejam discriminados na planilha de quantitativos e custos unitários. **Parágrafo quarto.** O pagamento se realizará mediante encaminhamento de pedido próprio, observado o disposto no Decreto Municipal nº 0158/2016. **Parágrafo quinto.** O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias, contados da data da data final do período de adimplemento de cada parcela, nos termos do art. 40, XIV, a da lei 8666/93. **Parágrafo sexto.** Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso e reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação. **Parágrafo sétimo.** Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa do **SOMAR**, o valor devido será acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento), por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida. O pagamento do acréscimo a que se refere o item anterior será efetivado mediante autorização expressa da Presidência, em processo próprio, que se iniciará com o requerimento da **CONTRATADA** dirigido ao Gabinete do Presidente. Caso o **SOMAR** antecipe o pagamento da **CONTRATADA**, poderá ser descontado da importância devida 0,033 % (trinta e três milésimos por cento) por dia de antecipação. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA** O **SOMAR**, a qualquer tempo, poderá exigir a prestação de garantia, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93, no patamar de até 5% (cinco por cento) do valor total máximo do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO:**

O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no artigo 65 e §§ da Lei nº 8.666/93, mediante termo aditivo. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXCEÇÃO DE INADIMPLENTO:** Constitui cláusula de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade de opor perante o **SOMAR** a exceção de inadimplemento como fundamento para a interrupção unilateral do serviço. **Parágrafo único.** A suspensão do contrato, a que se refere o art. 78, XIV e XV da Lei Federal nº 8.666/93, se não for objeto de prévia autorização da Administração, deverá ser requerida judicialmente, mediante demonstração dos riscos decorrentes da continuidade da execução do contrato, sendo vedada a sua suspensão por decisão unilateral da **CONTRATADA**. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES:** A inexecução do serviço, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, as seguintes

SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	209
Rubrica	

penalidades: a) advertência; b) multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor correspondente ao total da etapa em atraso; c) multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento); d) multa de até 20% (vinte por cento) do valor total do contrato em caso de rescisão contratual por culpa da **CONTRATADA**; e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos. f) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade prevista no subitem anterior, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “e”.

Parágrafo primeiro. A imposição das penalidades é de competência exclusiva do **SOMAR**, assegurados a ampla defesa e o contraditório. **Parágrafo segundo.** A contratada será notificada sobre a anotação da infração contratual e terá 5 (cinco) dias úteis para apresentar sua defesa, contados da data do recebimento da notificação, sendo o prazo ampliado para 10 (dez) dias na hipótese prevista na alínea “P” do caput desta cláusula. **Parágrafo terceiro** - A sanção prevista nas alíneas b, c e d do caput desta Cláusula poderá ser aplicada cumulativamente à qualquer outra. **Parágrafo quarto.** Os valores das multas serão deduzidos da garantia prestada, mas caso essa não tenha se verificado ou sendo insuficiente, será promovido o desconto sobre o primeiro documento de cobrança apresentado pela **CONTRATADA** após aplicação da sanção, permanecendo o desconto sobre os pagamentos sucessivos até completa quitação. **Parágrafo quinto.** A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia. **Parágrafo sexto.** A aplicação das sanções previstas nesta cláusula observará o disposto no Decreto Municipal 158/2016. **Parágrafo sétimo.** O prazo da suspensão ou da declaração de inidoneidade será fixado de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA**

- DO RECURSO AO JUDICIÁRIO: As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente, caso sejam superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face do **SOMAR**. **Parágrafo único** - Caso o **SOMAR** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA:** O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO:** O presente contrato poderá ser rescindido por: a) Ato unilateral do **SOMAR**, nos termos do art. 79, inciso I, da Lei n.º 8.666/93; b) Por acordo entre as partes, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei n.º 8.666/93; c) Por decisão judicial, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo primeiro – Constituem motivos para rescisão do contrato os termos estabelecidos nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** o direito ao contraditório e à prévia e ampla defesa. **Parágrafo segundo** - A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação no órgão oficial de divulgação do **SOMAR** de Maricá. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO** Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo previsto na legislação pertinente, no veículo de publicação oficial do Município, correndo os encargos por conta do **SOMAR**. **Parágrafo primeiro** – O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato. **Parágrafo segundo** - O **SOMAR** encaminhará cópia deste contrato ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, após assinatura das partes. **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONTAGEM DOS PRAZOS:** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, excluir-se-á o dia do

Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº Caxito – Maricá/RJ - CEP 24910-530
Tel. (21) 2637-2052/ (21) 2637-2053 – Ramal 1810
Tel. (21) 99182-0123
E-mail: cpplsomar@gmail.com



SOMAR	
Processo nº	2956/2022
Data de início	16/03/2022
Folha	210
Rubrica	

início e incluir-se-á o do vencimento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO DE ELEIÇÃO:** Fica eleito o Foro da Cidade de Maricá, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Maricá, _____

Pela CONTRATANTE:
TESTEMUNHAS

Pela CONTRATADA:

1 –

2 -