



CONTRATO Nº. 028/2025

Contrato de prestação de serviços que entre si celebram a Companhia de Saneamento Municipal - **CESAMA** e a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.**

A Companhia de Saneamento Municipal - CESAMA situada nesta cidade na Av. Barão do Rio Branco, 1843, 10º andar, Centro, inscrita no CNPJ sob o nº 21.572.243/0001-74, neste ato representada pelo seu representante legal, abaixo assinado, celebra este Contrato com a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº **16.853.728/0001-04**, situada na Rua Mansur Elias, nº 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP 88.140-080, neste ato representada por seu representante legal, abaixo assinado, cujo objeto é a **Contratação de empresa** especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama, conforme homologação registrada nas páginas **959 a 978** do processo licitatório, e proposta vencedora do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0102/25, Processo Eletrônico Nº 7629/2025 (DATAGED)**, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: PARTES

1.1. Para os efeitos das disposições contratuais, a Companhia de Saneamento Municipal – **CESAMA** será designada pela sigla **CESAMA** e a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA** por **CONTRATADA**;

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

2.1. Constitui objeto deste Contrato a **Contratação de empresa** especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama;

2.2. Os serviços a serem executados são os descritos no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N° 0102/25, bem como nas especificações que o compõe, além do Termo de Referência e demais anexos em todos os seus termos e disposições.

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

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA: REGIME DE EXECUÇÃO

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

CLÁUSULA QUARTA: VALORES

4.1. Os serviços contratados têm o preço total de **R\$ 1.639.998,00 (um milhão, seiscentos e trinta e nove mil e novecentos e noventa e oito reais)**, conforme planilha descritiva abaixo, e nele estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

PLANILHA	DESCRIÇÕES DOS POSTOS	Nº POSTOS	QTD. EMPREGADOS	VALOR UNIT POR EMPREGADO	PREÇO TOTAL MENSAL (R\$)	Retenção Mensal	
		(A)	(A)		(B)		
1	TELEDIGIFONISTA DIURNO	12	1	R\$ 7.464,98	R\$ 89.579,76	R\$ 10.939,34	12,21%
2	TELEDIGIFONISTA DIURNO/NOTURNO	4	1	R\$ 7.685,29	R\$ 30.741,16	R\$ 3.788,38	12,32%
3	TELEDIGIFONISTA NOTURNO	1	1	R\$ 8.281,17	R\$ 8.281,17	R\$ 1.028,20	12,42%
4	SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO	1	1	R\$ 8.064,41	R\$ 8.064,41	R\$ 927,92	11,51%
Total		18	4	R\$ 31.495,85		R\$ 16.684,44	12,21%
PREÇO GLOBAL MENSAL (D)					R\$ 136.666,50		
PREÇO ANUAL DOS POSTOS (D X 12 MESES)					R\$ 1.639.998,00		

Pregão eletrônico

na forma de

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

execução das tarefas, bem como decorrentes da qualidade dos materiais empregados.

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

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

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

CLÁUSULA SEXTA: GARANTIA

6.1. Para garantia do fiel cumprimento dos compromissos firmados no presente contrato, a **CONTRATADA** deixa depositada na **CESAMA** a quantia de **R\$ 81.999,90 (oitenta e um mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratual, podendo optar pelas seguintes modalidades: Caução em dinheiro, Seguro-Garantia ou Carta de fiança bancária, com **prazo de validade não inferior a 16 (dezesesseis) meses**;

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS OBRIGAÇÕES

Itens 7.1. a 7.11: são obrigações da CONTRATADA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

- 7.1.10 Manter informação atualizada sobre seu quadro de empregados efetivos, contatos telefônicos, cópia da CTPS, cadastro para acesso aos sistemas, e-mail e outros que se fizerem necessários para o bom andamento da contratação.
- 7.1.11 Atender as normas e procedimentos vigentes, e/ou fornecidos pela CESAMA, observando sempre as versões atualizadas.
- 7.1.12 Fornecer todos os materiais e insumos necessários à execução dos serviços, os quais já possuem seus custos previstos nos preços unitários dos serviços.
- 7.1.13 Cumprir integralmente o disposto na Lei 6.514/77 e Portaria 3.214/78 e demais normas vigentes do Município, Estado e Federação com relação à Segurança e Medicina do Trabalho, fornecendo a seus empregados, número suficiente de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC's).
- 7.1.14 A CONTRATADA será responsável pela substituição dos profissionais contratados caso estes não atendam às necessidades da CESAMA ou apresentem atitudes incompatíveis em sua postura profissional.
- 7.1.15 Elaborar Análise Ergonômica do Trabalho - AET em até 30 dias a partir do início do contrato dando aceite às instalações e processos fornecidos pela CESAMA e/ou solicitando alterações cabíveis;
- 7.1.16 Realizar AET prévia considerando a implantação de novos métodos ou dispositivos tecnológicos, assim como alterações no processo de trabalho;
- 7.1.17 Manter os colaboradores treinados quanto à prevenção a riscos de acidentes e danos à saúde relacionados ao trabalho;
- 7.1.18 Manter permanentemente os níveis de umidade e velocidade do ar, iluminação, ruído e temperatura relativa estabelecidos em Normas;
- 7.1.19 Manter permanentemente toda a estrutura (instalações, equipamentos etc.) em perfeitas condições de uso;
- 7.1.20 Ao final do contrato devolver as instalações da CESAMA em perfeitas condições.

7.1.21 Atender os parâmetros estabelecidos na NR 17 que tratam sobre ergonomia nos serviços de telemarketing, bem como suas alterações;

7.1.22 Garantir a execução ininterrupta dos serviços contratados, atendendo prontamente, nos casos de falta ou doença dos seus empregados, além de conceder substituição e orientação permanente, através de supervisores capacitados;

7.1.23 Fiscalizar os serviços executados pelos funcionários alocados, acatando as determinações e normas da CESAMA no tocante ao perfeito andamento dos serviços;

7.1.24 A cada final de turno, nos períodos normais e fora de expediente (diurnos e noturnos) o posto de serviço deverá ser deixado em perfeitas condições de higiene e pronto para o operador seguinte iniciar o seu serviço;

7.1.25 Todo o contingente de empregados da CONTRATADA que prestam serviços à CESAMA deverá ser de sua inteira **responsabilidade**;

7.1.26 Zelar pelos materiais, móveis, instalações, equipamentos e utensílios que lhes forem entregues para uso, responsabilizando-se por eventuais danos causados comprovadamente pelos seus empregados alocados;

7.1.27 Deverá providenciar a identificação dos operadores contratados através de crachás de identificação compatíveis com o sistema de identificação utilizado pela CESAMA cadastrando-os para fins de acesso e controle de segurança;

7.1.28 Deverá ser mantido e disponibilizado mensalmente à CESAMA o cadastro de todos os empregados que estiverem prestando serviço a ela. Neste cadastro deverão constar os dados do empregado no que diz respeito ao seu relacionamento com a empresa CONTRATADA: data da contratação, e demais dados solicitados pela CESAMA;

7.1.29 Deverá possuir banco de reserva e/ou possibilidade de fazer permuta ou substituições de empregados sempre que a necessidade da CESAMA assim exigir;

7.2 Montagem da equipe operacional

7.2.1 A CONTRATADA deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos neste Edital, os atendentes, monitor(es), supervisores e gestor que executarão os serviços contratados;

7.2.2 A CONTRATADA deverá obedecer, na gestão dos recursos humanos, a toda a legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº. 3.214/78, do Ministério do Trabalho e suas alterações, das normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR17, bem como a Portaria nº. 423 de 07 de outubro de 2021;

7.2.3 A CONTRATADA deverá manter informações de atualizações e apresentar, quando solicitado, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras nº. 07 e 09 considerando o número de trabalhadores em serviço.

7.3 Da gestão de riscos e plano de contingência

7.3.1 A CONTRATADA deverá elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da prestação de serviços à Cesama de modo a garantir o cumprimento dos indicadores e a qualidade dos serviços, e a continuidade dos serviços.

7.4 Crachás

7.4.1 O Crachá previsto será o padrão utilizado pela Cesama e deverá ser fornecido pela Contratada, com as informações:

- a) **Frente:** Fotografia do empregado; Nome completo do empregado; Logotipo da empresa Contratada; Cargo do empregado; e a descrição “A SERVIÇO DA CESAMA”.
- b) **Verso:** Nome completo do empregado, RG, CTPS, Matrícula, Data de Admissão, Tipo sanguíneo, e a descrição “Este documento é de uso obrigatório em serviço na Cesama, devendo ser portado à altura do tórax.

7.5 Dos requisitos mínimos da contratada

7.5.1 O Call Center será constituído dos seguintes serviços:

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

- a) Recursos Humanos para atendimento receptivo e ativo conforme quantitativo especificado neste termo de referência;
- b) Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto conforme quantitativo especificado neste termo de referência;
- c) Atendimento informatizado através de plataforma multicanal;
- d) Solução Digital com as funcionalidades Whatsapp e SMS;
- e) Solução Call Center que deverá possibilitar a sua operação com eficiência, gerenciando a produtividade dos agentes e o número de chamadas bem-sucedidas ativas e receptivas;
- f) A solução utilizada deverá ainda realizar o cadastro dos clientes e efetuar a gestão dos atendimentos prestados a estes.

7.5.2 Devem ser fornecidos pela Contratada gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (*headsets*) individuais, que permitam a operadora alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

7.5.3 Alternativamente poderá ser fornecido um headset para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

7.5.4 Os *headsets* devem:

- a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

7.5.5 A CONTRATADA deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *headsets*, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

7.5.6 Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

7.6 Responsabilidade ambiental

7.6.1 A Contratada deverá garantir que os serviços disponibilizados no *Contact Center* tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental;

7.6.2 A Contratada deve utilizar metodologias que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de lixos e utilização da água;

7.6.3 Os resíduos gerados (papéis, tonner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc) durante a vigência do contrato deverão ser consumidos de forma sistematizada visando à redução do consumo dos recursos naturais;

7.6.4 A Contratada deverá definir e implementar políticas para mudanças nos hábitos e comportamentos dos funcionários que atuam nas suas instalações, de preferência com a implantação de programas de reciclagens de materiais de uso comum.

7.7 Auditoria técnica em segurança e auditoria de qualidade

7.7.1 A CONTRATADA deverá permitir à Cesama acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer “software” utilizado para a prestação dos serviços à Cesama para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade;

7.7.2 Tais auditorias serão efetuadas pela Cesama, a qualquer momento;

8.35.3 A Cesama definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria;

7.8 Documentação técnica

7.8.1 Todos os *softwares* utilizados (pagos ou *open source*) devem possuir licenciamento para uso com documentação disponível para consulta pela CESAMA

7.9. ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA DO TRABALHO

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

7.9.2 Cumprir o proposto no PGR e PCMSO e demais programas destinados à manutenção da segurança e saúde dos trabalhadores;

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

7.9.3 Atender à Resolução CESAMA N. 005/24, encaminhando ao Departamento de Saúde e Segurança do Trabalho da CESAMA (DEST), pelo e-mail smt@cesama.com.br:

7.9.4 Antes do início dos serviços, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato:

7.9.4.1 Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR;

7.9.4.2 Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO; e

7.9.4.3 Nome e telefone para contato do responsável pela Segurança e Medicina do Trabalho da contratada.

7.9.5 Até a primeira medição contratual, a documentação abaixo relacionada, sem a qual não será efetuado o pagamento:

7.9.5.1 Cópia de Fichas de EPIs dos empregados na forma física ou eletrônica (se houver); e

7.9.5.2 Atestado de Saúde Ocupacional - ASO de todos os empregados.

7.9.6 Manter atualizado junto ao DEST / Cesama:

7.9.7 A relação de funcionários;

7.9.8 Exames médicos ocupacionais realizados; e

7.9.9 Nome/contato do responsável pela Segurança e Medicina do Trabalho da contratada.

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

7.9.10 Contatar o gestor do contrato e/ou o setor de Saúde e Segurança do Trabalho da CESAMA se houver alguma dúvida relativa ao cumprimento destas orientações.

7.9.11 Realizar AET prévia considerando a implantação de novos métodos ou dispositivos tecnológicos, assim como alterações no processo de trabalho;

7.9.12 Manter os colaboradores treinados quanto à prevenção a riscos de acidentes e danos à saúde relacionados ao trabalho;

8.37.13 Comunicar a Cesama, imediatamente, qualquer alteração de forma a manter permanentemente os níveis de umidade e velocidade do ar, iluminação, ruído e temperatura relativa estabelecidos em Normas;

7.9.14 Comunicar a Cesama, imediatamente, qualquer alteração de forma a manter permanentemente toda a estrutura (instalações, equipamentos, etc.) em perfeitas condições de uso;

7.9.15 Ao final do contrato devolver as instalações da CESAMA em perfeitas condições.

7.9.16 Atender os parâmetros estabelecidos na NR 17 - ERGONOMIA - ANEXO II- TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING e suas atualizações, alterações e portarias NR 17 – ERGONOMIA.

7.9.17 Havendo alteração na equipe de trabalho que atuará na execução do objeto do Contrato, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CESAMA os documentos relacionados no item 7.9.5, referentes ao empregado admitido e que irá compor a equipe de trabalho.

7.9.18 A cada renovação contratual, fica a CONTRATADA obrigada a rerepresentar a documentação relacionada no item 7.9.5.

7.9.19 Garantir a execução ininterrupta dos serviços contratados, atendendo prontamente, nos casos de falta ou doença dos seus empregados, além de conceder substituição e orientação permanente, através de supervisores capacitados;

7.9.20 Fiscalizar os serviços executados pelos funcionários alocados, acatando as determinações e normas da CESAMA no tocante ao perfeito andamento dos serviços;

7.9.21 A cada final de turno, nos períodos normais e fora de expediente (diurnos e noturnos) o posto de serviço deverá ser deixado em perfeitas condições de higiene e pronto para o operador seguinte iniciar o seu serviço;

7.9.22 Todo o contingente de empregados da CONTRATADA que prestar serviços à CESAMA será de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

7.9.23 Zelar pelos materiais, móveis, instalações, equipamentos e utensílios que lhes forem entregues para uso, responsabilizando-se por eventuais danos causados comprovadamente pelos seus empregados alocados;

7.9.24 Deverá providenciar a identificação dos operadores contratados através de crachás de identificação compatíveis com o sistema de identificação utilizado pela CESAMA cadastrando-os para fins de acesso e controle de segurança;

7.9.25 Deverá ser mantido e disponibilizado mensalmente à CESAMA o cadastro de todos os empregados que estiverem prestando serviço a ela. Neste cadastro deverão constar os dados do empregado no que diz respeito ao seu relacionamento

com a empresa CONTRATADA: data da contratação, e demais dados solicitados pela CESAMA;

7.9.26 Deverá possuir banco de reserva e/ou possibilidade de fazer permuta ou substituições de empregados sempre que a necessidade da CESAMA assim exigir;

7.9.27 Deverá ter capacidade operacional para substituir, a qualquer tempo, o empregado que não esteja atendendo o escopo do serviço para o qual foi contratado, bem como o supervisor contratado.

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

7.11. A CONTRATADA deverá assinar e devolver a Ordem de Serviço, **em até 5 (cinco) dias úteis**, dando início ao prazo de execução dos serviços, sob pena de aplicação das sanções estabelecidas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama (RILC) e rescisão contratual;

Itens 7.12 a 7.22: São obrigações da CESAMA:

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

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

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

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

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

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

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

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

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

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

7.13 Estrutura da Central de Atendimento

7.13.1 A sala da Central de Atendimento (115) deverá ser especialmente projetada com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação, mobiliário e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE) e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;

7.13.2 As “PA’s” (Posições de Atendimento) deverão atender a Portaria nº09 do Ministério do Trabalho e do Emprego de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing;

7.13.3 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;

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

7.13.5 A CESAMA poderá oferecer infraestrutura adequada para aplicação dos treinamentos, reciclagens e reuniões.

7.13.6 A CESAMA disponibilizará uma área de descanso e instalações hidráulicas e copa para os operadores em local diferenciado da operação;

7.13.7 A Cesama oferecerá para os empregados da CONTRATADA armários individuais que permitam a guarda de objetos pessoais e documentos enquanto o mesmo estiver em horário de trabalho;

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

7.13.8 As PA's deverão estar livres de materiais/utensílios que impeçam o bom andamento das atividades.

7.14 RECURSOS TECNOLÓGICOS

7.14.1 Soluções de Telefonia (PABX/DAC - Discador Automático de Chamadas VoIP-based compatível com SIP Trunk)

7.14.1.1 A Cesama recebe as ligações externas em central telefônica própria via link SIP Trunk ligado ao PABX virtual Issabel, baseado em Asterisk;

7.14.1.2 Os custos de telefonia, incluindo chamadas recebidas (tarifa reversa) e realizadas (ativas), serão de responsabilidade da Cesama em todos os casos, independentemente do PABX utilizado pela CONTRATADA; o link de fibra de internet dedicada para chamadas VoIP será de responsabilidade da Cesama, limitado exclusivamente ao PABX virtual Issabel baseado em Asterisk;

7.14.1.3 A Cesama possui o PABX virtual Issabel, baseado em Asterisk, que poderá ser utilizado pela CONTRATADA, caso seja compatível com as soluções oferecidas e mediante alinhamento técnico com a Gerência de Inovação e Tecnologia da Informação da Cesama;

7.14.2 O PABX da Cesama permite o bloqueio de ligações recebidas a cobrar;

7.14.3 A CONTRATADA poderá oferecer outro equipamento (PABX) compatível com seus sistemas considerando a entrada SIP Trunk oferecida pela Cesama, nesse caso a manutenção será de responsabilidade da CONTRATADA;

7.14.4 O PABX oferecido pela CONTRATADA deverá ser compatível com SIP Trunk e permitir o bloqueio de ligações recebidas a cobrar, integrando-se ao PABX virtual Issabel da Cesama;

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

7.14.5 Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os componentes e interfaces em seu perfeito funcionamento;

7.14.6 Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelos gestores da Cesama e da CONTRATADA, em ambiente web com suporte a dashboards em tempo real via API RESTful exposta pelo PABX virtual Issabel (ex.: ARI para métricas SIP como CDR e QoS), cuja publicação e integração com ferramentas de analytics da Cesama serão de responsabilidade da CONTRATADA;

7.14.7 Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que tragam alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

7.14.8 O DAC (Discador Automático de Chamadas) deve ser baseado em VoIP/SIP, compatível com o trunk SIP da Cesama, suportando campanhas inbound/outbound com integração ao PABX Issabel.

7.15 SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ

7.15.1 O sistema da CONTRATADA irá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das fichas de manifestações na totalidade (100%) das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores, mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora;

7.15.2 A gravação não poderá ser interrompida pelo atendente quando este não for autorizado;



7.15.3 A CONTRATADA manterá o “backup” de 100% das gravações de forma audível por um período de 2 (dois) anos a partir da data de recebimento da ligação;

7.15.4 Todas as gravações de forma audível serão geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “mp3”, “wav” ou “wma”.

7.15.5 O sistema deve ser compatível com protocolos VoIP (SIP) para gravação ininterrupta, incluindo chamadas transferidas no PABX virtual Issabel.

7.16 SOLUÇÕES DE CALL CENTER

7.16.1 Sistema de Atendimento para Supervisão

7.16.1.1. O software de uso da supervisão é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e deve ser disponibilizado pela CONTRATADA.

7.16.1.2 Todos os custos envolvendo o sistema para supervisão são de responsabilidade da CONTRATADA;

7.16.1.3 O software deve possuir os recursos mínimos abaixo, compatíveis quando aplicável com ramais SIP no PABX virtual Issabel, permitindo identificação de chamadas via SIP headers:

- a) Ativar e desativar a posição do operador e da própria supervisão;
- b) Ativar e desativar o estado de pausa do operador e da própria supervisão;
- c) Login e logout dos agentes;

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

- d) Ajustar o perfil do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;
- e) Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão;
- f) Acompanhar fila de atendimento, tempo médio da operação, tempo médio de cada operador, identificar ramal;
- g) Permitir supervisão remota em tempo real da operação via acesso web, possibilitando ao gestor e fiscal do contrato acompanhar o número de atendentes logados, disponíveis, em pausa, chamadas em espera, chamadas atendidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, tempo médio de desistência, nível de serviço, identificador da chamada e qualquer outra informação que colabore para a gestão e desempenho da operação.

7.16.2 Sistema de Atendimento para Operador

7.16.2.1 O sistema do operador é ferramenta essencial para o desenvolvimento das suas atividades e deverá ser disponibilizado em cada Ponto de Atendimento – “PA” pela CONTRATADA.

7.16.2.2 Todos os custos envolvendo o sistema de atendimento do operador serão de responsabilidade da CONTRATADA;

7.16.2.3 O sistema deve possuir os recursos mínimos abaixo:

- a) Transferência e consulta entre as PA's, supervisão e a qualquer ramal SIP do PABX virtual Issabel mesmo com uma chamada em curso;



- b) Possibilidade de colocar a chamada em espera (o padrão é mute), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisora ou aos sistemas disponíveis;
- c) Deve possuir identificador do número chamador via SIP headers (ANI/CLI), compatível com o PABX virtual Issabel;
- d) Permitir administrar seu login/logout e suas pausas pré-determinadas pela supervisão;
- e) Devem ser fornecidos pela CONTRATADA gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvidos (headsets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso;
- f) Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual;
- g) Os headsets devem ser garantidos pela CONTRATADA a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- h) Os headsets devem ser substituídos prontamente pela CONTRATADA quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- i) Os headsets devem ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- j) Os headsets devem permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contrachocos acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

7.16.3 Sistema Comercial Companhia de Saneamento Municipal – Cesama

7.16.3.1 A Cesama fornecerá acesso aos sistemas de gestão comercial e operacional da Companhia para uso integral em toda interface de atendimento ao usuário, o qual contempla as telas de consulta e geração de registros restritos às informações, solicitações e reclamações;

7.16.3.2 O acesso será restrito e controlado por logins individuais, sendo o nível de acesso dos operadores e da supervisão controlados pela Cesama;

7.16.3.3 O operador só terá acesso ao sistema após preenchimento de Termo de Confidencialidade e de Responsabilidade de Uso disponibilizado à CONTRATADA após assinatura do contrato e durante o treinamento preparatório para início na operação;

7.16.3.4 A CONTRATADA se responsabiliza a enviar mensalmente à Cesama um relatório dos usuários ativos no sistema. Esse relatório deverá conter:

a) Nome, login e data de admissão dos operadores; b) Nome, login e data de demissão dos operadores; c) Assinatura do supervisor e/ou Gestor da equipe.

7.16.3.5 Além do relatório mensal, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à Cesama sempre que houver algum afastamento de colaborador, por período superior a 15(quinze) dias (férias, atestado, licença, sanções administrativas e que gerem afastamento dos operadores, desligamento, etc), para que seja providenciado o bloqueio do login.

7.16.3.6 Os equipamentos e elementos de conectividade deverão ser dimensionados e disponibilizados pela Cesama para suportar com qualidade, eficácia e eficiência o acesso online ao sistema comercial e operacional da Cesama.

7.17 Outros sistemas

7.17.1 A CESAMA terá o controle com filtro e log de registro para acesso à Internet, podendo identificar o usuário, horário e data de acesso;

7.17.2 Os filtros para a internet deverão impedir o acesso a conteúdo contendo termos como drogas, sexo, pedofilia, vídeos etc., com restrições mínimas por categoria, obedecendo ao estabelecido no Código de Conduta, Ética e Integridade da CESAMA;

7.17.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramentas de mensagem instantânea na mesa do supervisor (a) para troca rápida de dúvidas e soluções com a equipe de Suporte da CESAMA;

7.17.4 A Cesama disponibilizará informações ao supervisor através de e-mail ou outro meio acordado entre as partes, para o envio de informações técnicas, como paradas de estação de tratamento, rompimento de adutora, conserto de redes e demais informações que a CESAMA entenda que possam impactar na rotina para todos os operadores, considerando a natureza da atividade da contratada.

7.18 “HARDWARE” - PARTE FÍSICA.

7.18.1 Os microcomputadores serão fornecidos pela CESAMA que obedecerá aos seguintes requisitos mínimos de hardware:

- Microsoft Windows 10 Pro 64 bit;
- Intel Core i3-7100 CPU 3.90GHz;
- Memória RAM 8 GB; HD SSD 120 GB;

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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



- Placa de Vídeo: Intel® HD Graphics 630;
- Placa de rede RealtekPCIe GBE 1 Gb/s;
- Monitor LED 19 Polegadas;
- Teclado Multimídia padrão ABNT2 conector USB e mouse ótico com conector USB.

7.18.2 A solução de Servidores (servidor de sistema e de gravação) será de responsabilidade da CONTRATADA, considerando QoS em rede VoIP e suportando alta disponibilidade para SIP, como loadbalancing para trunks.

7.18.3 A CESAMA disponibilizará infraestrutura de data Center adequada para alocação dos servidores fornecidos pela CONTRATADA.

7.19 COMUNICAÇÃO DE DADOS E TELEFONIA

7.19.1 Será de responsabilidade da CESAMA fornecer e manter infraestrutura elétrica de iluminação e tomadas nos ambientes de Call Center;

7.19.2 Será de responsabilidade da CESAMA prover sistema ininterrupto de energia (UPS) com autonomia mínima de 2 horas para todos os equipamentos do Call Center da CESAMA.

7.19.3 Será de responsabilidade da CESAMA prover infraestrutura de rede de dados (incluindo roteamento SIP Trunk e suporte a QoS para VoIP) para integração com o PABX virtual Issabel e equipamentos da CONTRATADA.

7.20 AUDITORIA TÉCNICA EM SEGURANÇA E AUDITORIA DE QUALIDADE

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

7.20.1 A CONTRATADA deverá permitir à Cesama acesso irrestrito local ou remoto aos seus sistemas e a todo software utilizado na prestação dos serviços, incluindo logs VoIP (SIP, RTP e CDR), para fins de auditoria em segurança e/ou qualidade, sem interrupção das operações e com notificação prévia quando viável;

7.20.2 Tais auditorias serão efetuadas pela Cesama, a qualquer momento;

7.20.3 A Cesama definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria;

7.21 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

7.21.1 Todos os softwares utilizados (pagos ou open source) devem possuir licenças adequadas (comerciais ou livres) para uso, com documentação técnica disponível para consulta pela CESAMA.

7.22 RELATÓRIOS E CONSULTAS

7.22.1 Os relatórios especificados além da periodicidade mencionada no decorrer deste Termo de Referência, poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da CESAMA, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;

7.22.2 Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português. No decorrer do contrato poderá, a qualquer tempo, ser solicitado pela CESAMA a implantação de novos relatórios de acompanhamento ou inclusão de novos itens ou indicadores. Também é importante destacar que a CESAMA se reserva o direito de, a qualquer momento, solicitar acesso às bases de informação da CONTRATADA para auditoria dos dados apresentados nos relatórios entregues.

7.22.3 A CONTRATADA deverá fornecer a CESAMA uma ferramenta para consulta online dos relatórios conforme especificado neste item. Esta ferramenta será acessada pela CESAMA tanto no mesmo local físico da operação da Central quanto remotamente via web;

7.22.4 A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelo período solicitado;

7.22.5 Os relatórios devem ser apresentados, em formato digital, diariamente na parte da manhã com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês;

7.22.6 Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta;

7.22.7 Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o 5º dia útil do mês seguinte à prestação de serviço.

7.22.8 Os relatórios diários são:

a) Relatório de atendimentos diários: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, TMA, TME, Atendidas em até 60 segundos, atendidas após 60 segundos, abandonadas até 60 segundos, abandonadas após 60 segundos e quantidade máxima e mínima de operador na hora. Totalização e médias do mês. Totalização e média dos dias da semana e dias de final de semana;

b) Relatório de frequência diária: Apresentado por ID e nome do operador, supervisor, hora de entrada e saída da escala, hora de entrada e saída real, situação e tempo que ficou logado;

c) Relatório de pesquisa de satisfação diária: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação;

d) Relatório de ligações: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Totais, Ligações Recebidas, Ligações Não Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Atendidas em até 60 segundos, Ligações Atendidas após 60 segundos, Ligações Abandonadas, TMA, TME, Nível de Recebimento e Não Recebimento (INR) e Nível de Atendimento (ILE);

e) Relatório de Transferências: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas e Ligações Transferidas para cada destino;

f) Relatório de serviço ativo: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Efetuadas, Percentual de sucesso;

7.22.9 Os relatórios mensais são:

- a) Todos os relatórios diários de forma consolidada com total geral, total por dias da semana e total por dias de final de semana, de cada informação dos relatórios;
- b) Relatório de Monitorias realizadas: este relatório deverá apresentar o Responsável pela Monitoria, o Operador monitorado, a quantidade de monitorias e o Resultado das monitorias;
- c) Relatório da pesquisa de satisfação Pesquisa de Satisfação (URA) – Pós-atendimento e Pesquisa de Satisfação – Pós Serviço.
- d) Relatório de disponibilidade da infraestrutura de telecomunicações e serviços inerentes à realização do atendimento (URA, PABXDAC, servidores CTI, whatsapp) que influenciem na disponibilidade do atendimento humano e eletrônico, para atendimento do item 11.8 deste termo de referência.
- e) Relatório do nível de serviço para atendimento ao item 11.8 deste termo de referência.

Parágrafo único: Os relatórios mensais devem ser entregues à CESAMA até o 5º dia útil do mês seguinte a prestação do serviço.

7.22.10 As consultas on-line:

7.22.10.1 A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta que possibilite a CESAMA o acesso e acompanhamento em tempo real dos indicadores da operação. Este acompanhamento será realizado remotamente via web.

- a) Quantidade de atendentes;
- b) Quantidade de atendentes logados;
- c) Quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
- d) Quantidade de chamadas entrantes;
- e) Quantidade de atendimentos multicanal (whatsapp);
- f) Quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
- g) Quantidade de chamadas abandonadas;
- h) Quantidade de chamadas em espera e maior tempo de espera;

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

- i) Quantidade de SMS enviados;
- j) Quantidade de contatos ativos efetivados;
- k) Resultado da pesquisa de satisfação pós atendimento (URA);
- l) Detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, skill, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia;
- m) Gravações de atendimentos.

7.22.10.2 Relatório das Campanhas Motivacionais: este Relatório deverá apresentar os resultados das campanhas motivacionais executadas pela CONTRATADA, a duração dessas campanhas, os recursos humanos envolvidos, a temática de cada campanha e o índice de aproveitamento;

7.22.10.3 O Relatório de Campanha Motivacional deverá ser entregue para a avaliação da CESAMA em até 7 (sete) dias corridos após o término da campanha;

7.22.10.4 Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e CESAMA estabelecerem a ação e o tempo para execução;

7.22.10.5 Todos os demais componentes de sistema que não estiverem citados neste edital deverão respeitar as melhores e mais modernas práticas de mercado.

7.22.10.6 A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta que possibilite à CESAMA receber/consultar transcrição na íntegra dos atendimentos realizados por escrito.

CLÁUSULA OITAVA: RECEBIMENTO DO OBJETO

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

a) **provisoriamente**, para efeito de posterior verificação da conformidade do material com a especificação;

b) **definitivamente**, após a verificação da qualidade, quantidade e conformidade do material com a proposta e consequente aceitação.

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

8.1.1. O recebimento provisório poderá ser dispensado nas hipóteses em que não se fizer necessário ou possível, tais como nos casos de aquisição de gêneros perecíveis e alimentação preparada, sendo, neste caso, feito mediante recibo.

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

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

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

CLÁUSULA NONA: MEDIÇÕES E PAGAMENTO

9.1. DAS MEDIÇÕES

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

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

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

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

9.2. DO PAGAMENTO

9.2.1 A CESAMA efetuará o pagamento 30 (trinta) dias após a entrega dos serviços juntamente com a apresentação e aceitação da Nota Fiscal/Fatura pelo departamento competente, que deve ser emitida até o dia 22 de cada mês tendo em vista a política de pagamento e procedimentos internos, passando desta data a nota fiscal somente poderá ser emitida a partir do dia 1º até o dia 22 do mês consecutivo, da seguinte forma:

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

9.2.1.2 A nota fiscal eletrônica deverá ser enviada para o e-mail nfe@cesama.com.br e deco@cesama.com.br.

9.2.1.3 Na Nota Fiscal / Fatura deverão ser informados os números da licitação e ou do Contrato.

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

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

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

- a) **Folha de Pagamento** contendo nome do empregado, número da Carteira de Trabalho e Previdência Social – **CTPS**, data de admissão e salário pago relativo aos empregados designados para a prestação dos serviços;
- b) Apresentar cópia do contra cheque e folha de ponto de cada empregado;
- b.1) Terá força de contra cheque o comprovante de depósito em conta bancária, aberta para esse fim em nome de cada empregado, com o

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

consentimento deste, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, conforme disposto no art. 464, parágrafo único, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Devendo neste caso, apresentar FOLHA DE PAGAMENTO ANALÍTICA);

c) arquivo de Detalhamento da Guia FGTS, onde consta o nome de todos os trabalhadores e valor recolhido para cada um, bem como o total da guia a ser paga, e o comprovante de pagamento devido;

d) DARF Previdenciário, relativo aos empregados designados para trabalhar no serviço, objeto desta contratação, com devido comprovantes de pagamento

e) Certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e a Justiça do Trabalho

f) Todas as comprovações deverão ser do período de referência ao pagamento

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

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

9.2.3 O pagamento **SOMENTE** será efetuado:

a) Após a aceitação da Nota Fiscal / Fatura;

b) Após o recolhimento pela adjudicatária de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.

c) Após o cumprimento do disposto no item 9.2.2.2.

9.2.4 Deverão ser anexadas na Nota Fiscal / Fatura as certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e a Justiça do Trabalho;

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

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

9.2.7 A antecipação de pagamento só poderá ocorrer caso o serviço tenha sido executado.

9.2.7.1 A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no item 9.2.1, através de solicitação expressa da Contratada, que será analisada pela Gerência Financeira e Comercial, de acordo com as condições financeiras da Cesama. Havendo antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “*pro rata*”.

9.2.7.2 As rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários, demais entidades (SESI / SESC / SENAI / SENAC / INCRA / SALÁRIO EDUCAÇÃO / FGTS / RAT+FAT / SEBRAE, dentre outras) e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão deduzidas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas para prestação de serviços, com previsão de mão de obra residente nas dependências da CESAMA, e depositadas exclusivamente em banco público oficial, conforme Resolução nº. 021/2023, da CESAMA.

9.2.7.3 Os depósitos de que trata o item 7.2.20 devem ser efetivados em conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), aberta no nome da contratada e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem da CESAMA.

9.2.7.4 Depósito das provisões de encargos trabalhistas em **conta vinculada** específica, conforme Resolução nº. 021/2023, da CESAMA, **será de 10,36%**.

CLÁUSULA DÉCIMA: REVISÃO / REAJUSTE

10.1. Revisão

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. os preços praticados no mercado e ou em outros contratos da Administração;
- b. as particularidades do contrato em vigência;
- c. o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- d. a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- f. a disponibilidade orçamentária da Cesama.

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

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

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

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

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

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

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

10.2. Reajuste

10.2.1. Após negociação, aplica-se até no máximo o valor do **IPCA**, ou outro que o venha substituir, para o reajustamento dos preços, quando couber.

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: PENALIDADES

11.1 Qualquer pessoa física ou jurídica que praticar atos em desacordo com o este Contrato e com o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CESAMA, sujeita-se às sanções previstas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, observando o disposto nos arts. 82 a 84 da Lei nº 13.303/2016.

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

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

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

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Cesama em virtude de atos ilícitos praticados.

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

- a) não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do Contrato ou retirada do instrumento equivalente ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- b) apresentar declaração ou documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela CESAMA;
- c) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;
- d) afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- e) agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
- f) incorrer em inexecução parcial ou total do contrato;

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

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

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

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

11.9.2. A sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se

existente, ou no impedimento de realizar inscrição cadastral, e acarretará a rescisão de contratos vigentes, ressalvadas as hipóteses a seguir:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INEXECUÇÃO E RESCISÃO

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

12.2. A rescisão deste Contrato poderá ser:

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

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

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

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

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

- a) devolução da garantia, quando houver;



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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: CONFORMIDADE

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

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

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

Convenção Interamericana contra a Corrupção (Convenção da OEA), e a UN Convention Against Corruption (Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção).

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

13.4 A CONTRATADA por si, por seus administradores, diretores, empregados, terceiros contratados e agentes, bem como por sócio que venha a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais durante toda a vigência deste instrumento de forma ética e em conformidade com as normas aplicáveis.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: . ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

14.1 Acordo de Nível de Serviço (ANS) – Indicadores de Qualidade

14.1.1 Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CESAMA entrarão em vigor a partir da emissão da Ordem de Serviço, mas somente serão passíveis de penalidade **após 90 dias**, de forma a dirimir eventuais inconformidades e possibilitar a implantação do software de Gestão de Call Center da Contratada e correções, caso necessário;

14.1.2 A CONTRATADA deverá realizar pesquisa de satisfação, conforme Modalidades abaixo:

a) Pesquisa de Satisfação (URA) – Pós-atendimento. Fica estabelecido que a CONTRATADA deverá entregar um índice de Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação igual ou superior a 80%. Os relatórios deverão ser entregues a CESAMA até o 5º dia útil do mês subsequente a aplicação da pesquisa.

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

b) Pesquisa de Satisfação – Pós Serviço: O principal objeto desta pesquisa é medir seu grau de satisfação com relação ao atendimento e serviços prestados. Esta deverá ser realizada através de contatos ativos, em regime de campanhas específicas demandadas pela CESAMA, observando os quantitativos previstos neste termo de referência.

Parágrafo único: A CONTRATADA deverá, após finalização de cada campanha realizada por meio Atendimento Ativo, elaborar relatórios detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.

14.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela de indicadores abaixo em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice que será utilizado como parâmetro para os pagamentos mensais.

14.1.4 A CONTRATADA deverá manter um tempo médio de atendimento (TMA) igual ou inferior a 180 segundos e tempo médio de espera (TME) inferior a 60 segundos.

14.1.5 Todos os eventos que possam gerar alterações significativas nos volumes previstos devem ser informados pela CONTRATADA imediatamente à CESAMA para que sejam revisadas as demandas propostas e para análise sobre as penalidades que podem ser geradas por descumprimento das SLA dispostas no item 14.2;

14.1.6 A CESAMA considera que a CONTRATADA seja especialista em operações de Contact Center e que também possua comprovada experiência no gerenciamento e aplicações dos mais qualificados sistemas da qualidade;

14.1.7 Desta forma, a CESAMA estabelece os Níveis de Serviço (item 14.2) e padrões de qualidade que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA.

14.2 Acordo de Nível de Serviço (ANS)

14.2.1 O Acordo de Nível de Serviço tem por objetivo acordar entre a Cesama e a Empresa CONTRATADA, o nível de serviço exigido, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade e prazo da prestação do serviço e respectivas adequações

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

de pagamento. Tem por finalidade permitir a adoção de um meio objetivo de aferição de resultados e respectivas glosas nos pagamentos em função do não cumprimento das metas de qualidade e quantidade.

14.2.2 O quadro a seguir apresenta a relação de indicadores que serão acompanhados mensalmente, e que também serão utilizados para determinar as penalidades a serem aplicadas, em caso de descumprimento das métricas exigidas pela CESAMA:

14.2.2.1 Nome indicador: Disponibilidade do atendimento

Observações Métrica: Disponibilidade medida em horas.

Objetivo: Assegurar no mínimo 99% de disponibilidade da infraestrutura de telecomunicações e serviços inerentes à realização do atendimento (URA, PABX-DAC, servidores CTI, entre outros) que influenciem na disponibilidade do atendimento humano e eletrônico. Esse indicador será apurado mensalmente.

Penalidades previstas:

Índice de disponibilidade	Entre 98% e 99%	Entre 97% e 97,99%	Menor que 97%
Penalidade prevista	LEVE	MÉDIA	GRAVE

14.2.2.2 Nome indicador: Nível de Serviço (telefônico)

Dias atípicos – aqueles com ocorrência de casos fortuitos e de força maior – serão desconsiderados na apuração deste indicador.

Observações Métrica: Taxa de abandono mensal.

Objetivo: Atender as ligações de forma que a taxa de abandono não seja maior que as faixas estipuladas no quadro abaixo:

Ligações oferecidas	12000 a 13999	14000 a 14999	15000 a 19999	20000 a 24999	25000 a 35000
Limite de taxa abandono	10%	17%	19%	25%	30%

Penalidades previstas:

- Penalidade leve
- Penalidade média

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

- Penalidade Grave

Apurada conforme quadro abaixo:

Ligações oferecidas	12000 A 13999	14000 A 14999	15000 A 19999	20000 A 24999	25000 A 35000
LEVE	11% A 12%	18% A 20%	20% A 22%	26% A 30%	31% A 36%
MÉDIA	13%	21% A 22%	23% A 24%	31% A 32%	35% A 39%
GRAVE	14%	23% A 24%	25% A 26%	33% A 35%	40% A 42%

14.2.2.3 Nome indicador: Monitoria da qualidade

Objetivo: Garantir a aderência e conformidade às políticas, procedimentos e scripts de atendimento estabelecidos pela CESAMA, atingindo **ao menos 85% de conformidade**.

Observações Métrica: Realização de monitorias mensais, conforme critérios estabelecidos pela CESAMA.

Penalidades previstas:

Atingir entre 80% e 84,9% de conformidade - Penalidade leve.

Atingir entre 70% e 79,9% de conformidade - Penalidade média.

Atingir abaixo de 70% de conformidade - Penalidade Grave.

14.2.2.4 Nome indicador: Percentual de satisfação do usuário

Dias atípicos – aqueles com ocorrência de elevados casos de falta de água com constantes reclamações dos usuários, serão avaliadas pela Cesama, e poderão ser desconsiderados na apuração deste indicador.

Objetivo: Atingir **no mínimo 80% de satisfação** na pesquisa respondida pelos clientes. Realização de pesquisa ao final de cada chamada ou sob demanda da CESAMA.

Observações Métrica:

Penalidades previstas:

Atingir entre 79,9% e 75% de satisfação - Penalidade leve;

Atingir entre 74,9% e 70% de satisfação - Penalidade média;

Atingir abaixo de 70% de satisfação - Penalidade grave.

14.2.3 A Penalidade Leve configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade leve a CONTRATADA receberá uma Notificação e glosa do percentual correspondente a 0,5% (meio por cento) do valor do faturamento referente ao mês de apuração da medição. Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

Tabela progressão da Penalidade Leve

Reincidência Comunicação Penalidade

Reincidência de um fato gerador de penalidade leve - Notificação Aplicação advertência + Multa Leve (0,5%);

2ª Reincidência de um fato gerador de penalidade leve - Notificação Multa Média (1%);

3ª Reincidência de um fato gerador de penalidade leve - Notificação Multa Grave (2%);

4ª Reincidência de um fato gerador de penalidade leve - Notificação Instauração de Processo Administrativo Disciplinar + Multa Grave (2%).

14.2.4 A Penalidade Média configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade média a CONTRATADA receberá uma Notificação e glosa do percentual correspondente a 1% (um por cento) do valor do faturamento referente ao mês de apuração da medição. Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

Tabela progressão da Penalidade Média

Incidência/Reincidência Comunicação Penalidade

Reincidência de um fato gerador de penalidade média - Notificação Aplicação advertência + Multa Média (1%);

2ª Reincidência de um fato gerador de penalidade média - Notificação Multa Grave (2%);

3ª Reincidência de um fato gerador de penalidade média - Notificação Instauração de Processo Administrativo Disciplinar + Multa Grave (2%).

14.2.5 A Penalidade Grave configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá uma Notificação e glosa do percentual correspondente a 2% (dois por cento) do valor do faturamento referente ao mês de apuração da medição. Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

Tabela progressão da Penalidade Grave

Incidência/Reincidência Comunicação Penalidade

Reincidência de um fato gerador de penalidade grave - Notificação Aplicação advertência + Multa Grave (2%);

2ª Reincidência de um fato gerador de penalidade grave - Notificação Instauração de Processo Administrativo Disciplinar + Multa Grave (2%);

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

14.2.7 É de responsabilidade da CONTRATADA cumprir todas as obrigações especificadas nos demais itens deste termo de referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – LGPD

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

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

15.2. A CONTRATADA se compromete a não fornecer a terceiros e a manter em estrito sigilo quaisquer dados, informações, documentos da Cesama e de seu banco de dados, de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a lhe ser confiado em razão deste contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, sob as penas da

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

lei; bem como a não utilizá-las exceto no que concerne ao desenvolvimento dos objetivos e prestação deste contrato.

15.3. A CONTRATADA obriga-se a cientificar expressamente todos os profissionais que designar para a execução do objeto ora contratado, com cláusula de confidencialidade no contrato de trabalho ou termo de confidencialidade, sobre o caráter sigiloso das informações, tomando todas as medidas necessárias para que tais informações sejam divulgadas tão somente àqueles que necessitem ter acesso a elas, para os propósitos deste contrato, comprometendo-se a fazer com que estes profissionais ou terceiros contratados cumpram as obrigações de proteção de dados. Para tanto, assegurar que todos os seus colaboradores, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com dados pessoais firme termo de confidencialidade, bem como manter quaisquer dados pessoais estritamente confidenciais e de não utilizar para outros fins, com exceção ao cumprimento do contrato. Responsabilizando-se a CONTRATADA em treinar a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

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

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

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

15.7. A CONTRATADA deverá comunicar, caso receba alguma requisição referente aos direitos de correção, eliminação e revogação de consentimento, o que deverá ocorrer de imediato ou, no limite, no dia útil seguinte. Caso pedido a eliminação do dado, a

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

CONTRATADA se compromete a executar tal operação para que não haja a violação ao direito do titular dos dados.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: FORO

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



Por estarem assim pactuados, firmam o presente instrumento, que vai assinado pelas partes, na forma eletrônica.

Juiz de Fora, data da assinatura eletrônica.

Lincoln Santos Lima
Diretor Presidente – **CESAMA**

JACKSON
DALFOVO:0
[Redacted Signature]

Jackson Dalfovo
ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Pregão Eletrônico nº 0102/25 - Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama

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

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

PREGÃO ELETRÔNICO - 7629/2025
Código do documento 57-15159465591959231029

Anexo: Contrato 028-2026 - ITS CUSTOMER (PE 102-25 - 7629-2025) ASS CONTRATADA.pdf



Assinaturas

LINCOLN SANTOS LIMA



Detalhe das Assinaturas

13-fevereiro-2026 07:48:00

LINCOLN SANTOS LIMA Assinou -

Data Hora: 2026-02-13 07:48:00.0

Esse documento está assinado e certificado pela Dataged