|  |
| --- |
| TERMO DE REFERÊNCIA |

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.

1. **JUSTIFICATIVAS**

A presente contratação visa manter a excelência no atendimento permitindo que a Central de Atendimento se mantenha como referência nos processos de relacionamento com o usuário, cumprindo as exigências legais relacionadas à prestação de serviços de Call Center.

Destacamos o Art.18 e seus parágrafos da Resolução 40/2013 da ARSAE/MG – Agência Reguladora que estabelece as condições gerais de atendimento ao público na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Além disso, a presente contratação visa também implantar contingências para situações adversas buscando maior qualidade, celeridade, continuidade na prestação dos serviços, aplicação dos processos operacionais de teleatendimento, otimizar a reposição de empregados afastados, férias e demais intercorrências no âmbito gerencial, apuração de indicadores e controle dos resultados.

A Cesama terceirizou os serviços de teleatendimento desde 2014 e vem obtendo resultados satisfatórios, o que motiva nova contratação e continuidade deste modelo. A fim de ampliar e melhorar nossa capacidade de atendimento, com melhorias no sistema de teleatendimento e BackOffice, propomos nova contratação destes serviços, dado término do prazo contratual,incluindo neste Termo de referência os **serviços de envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsApp) e telecobrança.**

Analisando o § 4º da CCT 2019 que regulamenta a função a ser exercida pelos profissionais contratados através deste Pregão, a Cesama busca contratar os serviços relacionados no objeto deste instrumento, enquadrados na função de “Teledigifonistas” .

Para darmos maior celeridade ao processo e na contratação deste serviço, verificamos o processo 0296/2014 objeto de estudo da terceirização deste serviço, bem como atualizações de mercado, e com a inclusão de novas operações nesta contratação como atendimento de email da empresa através do fale conosco, WhatsApp, SMS e telecobrança , constatamos não referir-se a um simples atendimento, mas sim uma atribuição que exige para um atendimento eficaz, o uso de terminais de computados, desenvolvendo comunicação com interlocutores clientes e usuários realizado à distância através do intermédio de voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica, além do uso de sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados, na modalidade ativo ou receptivo, uma vez que o macroambiente de atendimento da Cesama tem como característica primordial uma combinação dos elementos equipamentos , pessoas, qualidade dos serviços executados, cumprimento à procedimentos e normas internas, gestão de acompanhamento de serviços (back office), informações precisas e rápidas aos usuários, com cumprimento de prazos, agilidade e sistemas adequados de informação, o que torna o atendimento diferenciado , não apenas um atendimento telefônico, nestes termos entendemos que o profissional que exercerá suas atividades deverá ter a função de **de Operador para Teledigifonista , que chamaremos neste instrumento simplesmente de Operadores.**

“De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupação - CBO, o trabalho no setor de telemarketing é diversificado e a família telemarketing classificação 4223 abarca profissionais com perfis e atividades diferenciadas e conforme a descrição sumaria da CBO esses profissionais atendem usuários, oferecem produtos, prestam serviços de informação ao cliente, realizam vendas, cobranças, prestam serviços técnicos, analise de crédito e de qualquer documentos relacionados aos clientes das mais variadas relações comerciais.” INCLUIDO PELA GECO

Esta contratação refere-se a serviço de natureza comum, cujo padrão de desempenho e qualidade é objetivamente definido por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, enquadrando-se no art. 32, inciso IV da Lei Federal nº.13.303/16 e art. 1º, parágrafo único da Lei Federal nº. 10.520/02, a saber, a modalidade pregão.

Considerando que é ato discricionário da Administração diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto; e considerando ainda que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional, suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste Termo de Referência, entende-se que é conveniente a vedação de participação de empresas em “consórcio” neste certame.

1. **RECURSOS FINANCEIROS**

Os recursos financeiros necessários aos pagamentos do objeto desta licitação são oriundos da CESAMA.

1. **ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

O atendimento ao usuário será feito na modalidade receptiva ou ativa, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp, SMS) e telecobrança, compreendendo principalmente a prestação de informações, acatamentos de solicitações, elogios, sugestões, críticas, reclamações, pesquisas e feedbacks aos usuários.

Todos os atendimentos e demais serviços a serem realizados deverão obedecer aos procedimentos corporativos e orientações da Cesama.

A CESAMA utiliza o número 115, estando apta a receber ligações de todo o município de Juiz de Fora e seus distritos através do sistema de telefonia disponibilizado pela Cesama.

**4.1 POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃO-DE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **ESPECIFICACAO DO SERVICO** | **TURNO** | **QDE** |
| 1 | Teledigifonista | Diurno | 6 |
| 2 | Teledigifonista | Diurno | 6 |
| 3 | Teledigifonista | Diurno/noturno | 4 |
| 4 | Teledigifonista | Noturno/madrugada | 1 |
| 5 | Supervisor de Teledigifonista | Diurno | 1 |

**Obs.:**Os salários e benefícios deverão seguir a Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações do Estado de Minas Gerais – SINTELL/MG.

**4.1.1 Dos postos de trabalho:**

**17 (dezessete) operadores teledigifonistas** para suprir **06 (seis**) posições de atendimento (PA) no horário de 06:00 às 12:00, e **06 (seis)posições** de atendimento de 12:00 às 18:00hs. Mais 04 (quatro) **operadores teledigifonistas**  para suprir 04 (quatro)posições de atendimento no horário de 18:00hs às 00:00 hs (lembrando que estes atendentes serão considerados diurnos no período de 18:00 às 22:00 e noturnos no período de 22:00 às 00:00), **01 (um) operador teledigifonista** para suprir **01(uma)** posição de atendimento no horário de 00:00 às 06:00 hs**, totalizando 17 operadores teledigifonistas** dispostos em 4 turnos de 6 (seis) horas diárias e **1 supervisor**, para suprir atendimento nas 08 (oito) horas diárias, e sobreaviso em finais de semana.

**4.1.2 Da Jornada: Todos os dias da semana com uma folga semanal conforme escala** elaborada pela contratada e validada pelo representante da CESAMA, no horário de 06:00 às 12:00; 12:00 às 18:00 e de 18:00 às 00:00 e de 00:00 às 06:00. Os horários das jornadas de trabalho poderão ser alterados conforme necessidade da CESAMA.

* 1. **FORMA DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS**

**4.2.1 Do Atendimento eletrônico com disponibilidade de menu de opções através da URA - Unidade de Resposta Audível**

4.2.1.1 Os atendimentos relacionados aos diversos serviços poderão, a critério da Cesama, se conveniente, ser realizados primeiramente através de menu eletrônico (os textos para gravação das mensagens serão disponibilizados à Contratada) com mensagens pré-gravadas através de URA (Unidade de Resposta Audível) em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente para o operador (atendimento humano) se, assim for necessário.

4.2.1.2 A ferramenta deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA e a Cesama terá o acesso à ferramenta para, em caso de situações excepcionais, inserir, alterar ou excluir remotamente mensagens na URA, informando à Contratada qualquer alteração efetuada;

4.2.1.3 A URA será instalada na rede interna da Cesama, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA;

4.2.1.4 A URA (Unidade de Resposta Audível) deverá prever no mínimo 10 canais simultâneos, que serão utilizados conforme necessidade detectada e acordada entre as partes;

4.2.1.5 A URA será de responsabilidade da CONTRATADA que deverá prever a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CESAMA a qualquer tempo, sempre que esta entender necessário.

4.2.1.6O sistema da contratada deverá gravar o texto em fala, em conformidade com o padrão fonético brasileiro e com um resultado humanizado;

4.2.1.7 As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pela CESAMA antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

4.2.1.8 A URA contemplará um módulo de Callback, para retorno automático de chamadas transbordadas e/ou abandonadas na fila de espera.

4.2.1.9 As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA pela CESAMA terão os seguintes prazos para execução:

a) Emergenciais: execução imediata, em até 30 (trinta) minutos;

b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;

c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;

d) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 30 (trinta) minutos;

e) Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pela CESAMA.

4.2.1.10 Caberá à CESAMA classificar o tipo de mensagem a ser incluída na URA, conforme as categorias previstas no item anterior;

4.2.1.11 Ao final de cada atendimento, no caso de haver consentimento de participação, por parte do usuário, a ligação será desviada para a URA, que efetuará a execução automática da pesquisa de satisfação após a finalização de cada atendimento.

4.2.1.12 É obrigação da CONTRATADA operacionalizar a pesquisa bem como gerar relatórios periódicos de acompanhamento e disponibilizá-los à CESAMA até o 2º dia útil do mês subseqüente à aplicação da pesquisa e sempre que solicitado.

4.2.1.13 Todos os custos envolvendo alterações de fraseologias e manutenções na URA serão de responsabilidade da CONTRATADA, assim como aqueles necessários a integração da URA a infra estrutura da Cesama.

**4.2.2 Do Atendimento Humano Receptivo e Ativo**

4.2.2.1 A CONTRATADA deverá prestar serviços de atendimento ao usuário fornecendo informações dispostas pela CESAMA, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações/reclamações nos sistemas de Gestão Comercial da CESAMA, de acordo com os procedimentos descritos na base de conhecimento do sistema utilizado.

4.2.2.2 Toda ligação o atendente deverá registrar na OS (Ordem de Serviço) número do celular do usuário para alimentação do banco de dados e envio de mensagens através de aplicativos de envio de mensagens instantâneas (whatsapp, SMS);

4.2.2.3 Os serviços de atendimento humano prestados pela CONTRATADA compreendem principalmente as atividades descritas nos itens a seguir, observando os procedimentos definidos pela CESAMA:

a) Atender as ligações transferidas da URA;

b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos procedimentos elaborados pela CESAMA, previamente avisadas à CONTRATADA;

c) Realizar registro nos sistemas comerciais da CESAMA, de todos os atendimentos efetuados por categoria/tipo de atendimento de acordo com o padrão de procedimento estabelecido pela CESAMA.

d) Abrir Ordens de Serviço nos sistemas da CESAMA e quando houver a necessidade encaminhar aos empregados designados pela Cesama, conforme as orientações e procedimentos recebidos;

e) Atender e realizar ligações ativas e receptivas, conforme “scripts” da CESAMA;

f) Realizar a atualização dos dados cadastrais (pessoa física e/ou jurídica) bem como dados do endereço do usuário nos sistemas disponibilizados pela Cesama;

g)Realizar a atualização dos dados cadastrais (email/telefone)para posterior envio de mensagens eletrônicas, caso autorizado pelo usuário;

h) Realizar a confirmação da identidade do usuário no início de cada atendimento, conforme procedimento definido pela CESAMA.

i) Proceder conforme orientações, treinamentos e procedimentos constantes na base de conhecimento fornecido pela CESAMA.

j)Outras atividades relacionadas ao atendimento poderão ser incorporadas conforme demanda da CESAMA.

4.2.2.4 O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas;

4.2.2.5 As tentativas para atender às demandas dos usuários pela CONTRATADA poderão envolver minimamente:

a) Consulta aos “scripts” e “procedimentos” disponíveis;

b) Consulta ao back-office da CESAMA conforme indicado pelo gestor do contrato;

c) Consulta à supervisão da CONTRATADA;

d) Consulta à coordenação/gerência da CONTRATADA;

e) Consulta ao Gestor do Contrato;

f) Ou qualquer outra alternativa designada pelo gestor do contrato.

4.2.2.6 Durante os plantões ou horários intermediários os contatos deverão ser através de funcionários designados previamente pela Cesama.

4.2.2.7 Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA um número telefônico de plantão para ser acionado pela CESAMA em casos emergenciais ou comunicação de problemas, inclusive em horários não comerciais.

4.2.2.8 As realizações de ligações ativas, de qualquer espécie, somente serão realizadas de segunda a sexta-feira, das **9h às 20h e sábados das 10h00 às 14h00;**

4.2.2.9 A CONTRATADA deverá executar os contatos ativos de acordo com o procedimento estabelecido pela CESAMA.

4.2.2.10 É obrigação da CONTRATADA executar os contatos ativos, conforme demanda repassada pela CESAMA, através de ordens de serviço registradas nos sistemas comerciais da Cesama. A gestão e operacionalização dessa demanda ficará a cargo da CONTRATADA, que deverá cumprir as exigências de qualidade e prazos de execução pré-determinados conforme manual de procedimentos da Cesama.

4.2.2.11 É vedado o recebimento de chamadas a cobrar. Tal descumprimento acarretará a CONTRATADA às penalidades administrativas previstas neste edital, bem como, ônus de reembolso do custo da(s) ligação (s) recebidos indevidamente.

4.2.2.12A demanda de contato ativo será repassada à Contratada pela Cesama.

4.2.2.13 Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas ativas de acordo com necessidades da Cesama;

4.2.2.14 Detalhamos abaixo um histórico do atendimento ativo e receptivo realizado no **período de 01/19 a 01/2020.**

**a) Chamadas ativas**



**b) Chamadas receptivas:**





**4.2.3 Do atendimento via e-mail**

4.2.3.1 Receber as solicitações via e-mail através do “Fale conosco”e fornecer as informações solicitadas pelo usuário seguindo procedimentos descritos no Manual da Cesama, e especificações a seguir:

a) Realizar atendimento, registro e solução das solicitações quando possível;

b) Responder pedidos de informação;

c) Receber e dar as devidas tratativas às solicitações, reclamações, sugestões e/ou críticas encaminhadas pelo usuário da CESAMA;

d) Prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a CESAMA;

e) Atender as demandas entrantes em um prazo de até 2 dias úteis;

f) Aplicar pesquisa de satisfação periódica, por amostragem, conforme solicitação da CESAMA;

g) Emitir relatórios periódicos (podendo ser diários, semanais e mensais) customizados que atendam a necessidade da CESAMA, tais como: tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME), tipos de serviço solicitados, quantidade de atendimentos e demais demandas apresentadas pela Cesama.

h) Os números demonstrados abaixo referem-se ao apurado no período de 01/19 a 01/2020 , atualizar com perspectivas de crescimento anual.



**4.2.4 Do atendimento por meio de mensagem instantânea (SMS/whatsApp)**

**4.2.4.1 Do Disparo Eletrônico de Mensagens(SMS):**

a) A Cesama fornecerá cinco números móveis para configuração no software de gestão de call Center da CONTRATADA;

b) Disponibilizar o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens texto”, que consiste no envio de mensagens eletrônicas aos telefones cadastrados na base de dados da CESAMA e da CONTRATADA*;*

c) O software da CONTRATADA deverá prover mecanismos de disparo automático de mensagens de texto através das linhas indicadas pela CESAMA;

d) Todos os custos do envio das mensagens especificadas neste item ficam a cargo da CESAMA;

e) A CONTRATADA também deverá disponibilizar relatórios de todas as mensagens enviadas com seus respectivos status, como por exemplo: “número inexistente”, “mensagem recebida com sucesso”, “mensagem não enviada”; no prazo de 24 horas a contar do recebimento do mailing de contatos.

f) As bases de dados assim como os textos serão disponibilizadas pela CESAMA;

g) As mensagens de texto deverão ter capacidade de no mínimo 160 caracteres.

h) A CESAMA poderá demandar o serviço de disparo de SMS a qualquer tempo (diário, semanal ou então mensalmente) ou ainda sob regime de campanhas específicas de caráter temporário, respeitando o quantitativo previsto neste edital. Após o recebimento do mailing de contatos, a CONTRATADA terá prazo de até 4 horas para operacionalização da demanda.

i) O sistema deverá prever a possibilidade de disparar mensagens emergenciais (falta de água) em até 01 hora após o recebimento do mailing de contatos;

j) A CESAMA reserva-se ao direito de suprimir este serviço (envio de mensagens de texto) sem ônus para CESAMA à medida que o mesmo se demonstrar ineficiente ou que tenha reprovação por parte dos consumidores;

k) A CESAMA não garante o envio mínimo de mensagens mensais assim como não garante receita mínima mensal sobre a prestação do serviço de envio de mensagens por texto devendo todo o planejamento financeiro da CONTRATADA ser feito através do sistema de atendimento receptivo e ativo por PA’s.

l) A Cesama não possui registro do quantitativo de serviços neste item, considerando que os serviços serão opcionais e implantados neste ato.

**4.2.4.2 Do atendimento através da plataforma Whatsapp:**

4.2.4.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma isolada ou integrada, para realização de atendimentos através da ferramenta Whatsapp Web comercial, que deverá minimamente:

a) Oferecer Solução desktop, facilitando possíveis integrações e acesso a banco de dados, a realização de atendimentos simultâneos, criação de respostas automáticas, customização no cadastro e classificação de usuários, cadastro automático de contatos, emissão de listas de transmissão (envio mensagens em massa), conforme demanda da CESAMA.

b) A ferramenta deverá contemplar a possibilidade de restrição/aceite do cliente final quanto ao recebimento de avisos ou informações da CESAMA.

c) Inicialmente a CONTRATADA deverá construir sua base de conhecimento e informações que comporão a plataforma de atendimento automatizado, através das informações repassadas pela CESAMA.

d) A CONTRATADA deverá prever em sua plataforma a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CESAMA a qualquer tempo, sempre que esta entender necessário.

e) Permitir que vários operadores possam realizar atendimentos ao mesmo tempo, utilizando o mesmo número de celular.

f) A contratada deverá ter Assistência básica com análise, diagnóstico e solução de problemas de funcionamento do software de gestão de Call Center. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA realizar atualizações do software instalado, sem implicação de custo adicional a Cesama.

g) É de inteira responsabilidade da CONTRATADA construir através dos dados fornecidos pela CESAMA, o mapeamento dos processos, criar árvore de perguntas e respostas, procedimentos inerentes a automatização do atendimento.

h) Prover recurso de corretor ortográfico nos editores de texto do Sistema onde haja ação do usuário, relacionada à escrita de textos tais como: matriz de Informações, campos descrição da demanda, corpo da mensagem, etc.

i) Os números demonstrados abaixo referem-se ao apurado no período de 01/19 a 01/2020, com perspectivas de crescimento anual.



**4.2.4.3 Da telecobrança:**

4.2.4.3.1 As realizações de ligações ativas, de telecobrança somente serão realizadas de segunda a sexta-feira, das **9h às 20h e sábados das 10h00 às 14h00;**

4.2.4.3.2 A CONTRATADA deverá executar as cobranças de acordo com o demanda diária encaminhada pela Cesama.

4.2.4.3.3 É obrigação da CONTRATADA executar as cobranças recebidas através de ordens de serviço registradas no sistema comercial da Cesama.A gestão e operacionalização dessa demanda ficarão a cargo da CONTRATADA, que deverá cumprir as exigências de qualidade e prazos de execução pré-determinados conforme manual de procedimentos da Cesama.

4.2.4.3.4. Não haverá nenhuma cobrança adicional à Cesama pela execução deste serviço.

4.2.4.3.5 A CONTRATADA deverá registrar e fornecer semanalmente ao gestor do contrato:

1. Número de ligações efetuadas;
2. Número de ligações atendidas;
3. Número de ligações não atendidas.
4. Todas as ligações deverão ser devidamente gravadas.

4.2.4.3.6 Serão efetuadas aproximadamente 2000 chamadas ativas de telecobrança por mês.

**4.2.5 Plataforma completa de gerenciamento e controle das operações de Call Center fornecida pela Contratada**

4.2.5.1 A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações nos sistemas de gerenciamento de chamadas:

1. Gerenciamento total das chamadas entrantes, atendidas e abandonadas com detalhamento por hora, dia e mês (operador e equipe).
2. Gerenciamento de fila de espera por campanha, com possibilidade de retorno automático (discagem programada) ao usuário como por exemplo, a partir de um determinado horário. (não há perda de usuários por abandono em fila).
3. Sistema de gravação de todas as chamadas, com funcionalidade de backup e recuperação de todas as chamadas telefônicas com armazenamento pelo período de dois anos .
4. URA (unidade de resposta audível).
5. Pesquisa de satisfação dos usuários.
6. Gestão de pausas dos operadores.
7. Apoio de voz (a possibilidade do supervisor entrar na ligação com ou sem permissão do PA).
8. Ferramenta para criação e backup de um grande número de ramais usando arquivos com extensão CSV;
9. Relatórios onde pode pesquisar chamadas com base em diversos critérios como data, número de telefone do cliente, etc;
10. Suporte a Siga-me (funcionalidade que permite programar o siga-me para que as ligações dos clientes sejam transferidas para uma PA em outra localidade (PA remota).
11. Suporte para grupos de chamada.
12. Suporte para roteamento de chamadas, baseado em condições de tempo.
13. Interface Web para Console de supervisor e gestor do contrato de forma que o monitoramento dos PAs possa ser realizado de qualquer computador ou dispositivo móvel que rode browser padrão de mercado estando o mesmo na rede da CESAMA ou conectado à internet. O monitoramento deverá ser possível simplesmente acessando-se o browser sem depender de qualquer outra instalação ou configuração de caráter particular à solução.
14. Identificador de chamadas
15. Relatório com filtros por origem e destino da ligação (entrantes e saintes);
16. Suporte para fila de chamadas, incluindo estatísticas e agentes dinâmicos.

4.2.5.2 Relatórios a serem fornecidos pela empresa contratada (Quantidade e percentual):

1. Total de chamadas entrantes
2. Chamadas finalizadas na URA.
3. Chamadas abandonadas na URA.
4. Chamadas atendidas na URA e transferidas para o personalizado

4.2.5.3Atendimento personalizado: (Quantidade e percentual)

1. Chamadas atendidas em até 10 segundos.

2) Chamadas atendidas entre 10 e 30 segundos.

3) Chamadas derivadas e atendidas no personalizado

4) Tempo médio de pós – atendimento (tempo de “pausa” do atendente para inserção de informações no sistema).

5) Tempo médio de atendimento personalizado.

4.2.5.4.Atendimento em fila de espera: (Quantidade e percentual)

1. Chamadas abandonadas na fila do atendimento personalizado.
2. Tempo médio de espera para o abandono.
3. Tempo médio de fila de espera para atendimento (TME).

4.2.5.5. Chamadas perdidas: (Quantidade e percentual)

1. São as chamadas que não entram na fila de espera por indisponibilidade de canais.

4.2.5.6 Número de chamadas oferecidas pela Rede Pública

1. Percentual de perda.

#### 4.2.5.7 Produtividade dos operadores teledigifonistas :

1. Ocupação do operador.

2) Número e percentual de atendimentos em relação ao tempo total (incluindo o tempo de atendimento pela URA).

3) Número e percentual de tempo de atendimento personalizado.

4) Número e percentual de tempo do pós – atendimento.

5) Número e percentual de tempo disponível aguardando chamada.

6) Número e percentual de tempo em espera com o cliente .

7) Número e percentual de tempo médio de pausas (pausas regulamentadas pela NR17).

8) Número e percentual de chamadas atendidas por operador.

9) % de ocupação dos atendentes (tempo de atendimento + pós-atendimento).

10) % em atividades não produtivas em tempo total.

4.2.5.8. Quantidade de PAS ativas

1) Numero de operadores por PA

2) % de tempo sem sistema de atendimento.

3) % de utilização das PAs existentes.

4.2.5.9 Pesquisa de satisfação

1. Intervalo de data;

2) Valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação, por opção escolhida pelo contribuinte;

3)Quantidade total de chamadas.

* 1. **HARDWARE E SOFTWARE**

4.3.1 A CONTRATADA fornecerá servidor com sistema operacional e todos os softwares instalados devidamente licenciados;

* + 1. A CONTRATADA efetuará backups em outro ambiente fisicamente separado do local de instalação do servidor;
    2. O SGBD utilizado pelo sistema da contratada deverá ser o SQL Server última versão ou similar de mercado, devidamente instalado e licenciado;
    3. Os dados da base de dados são de propriedade da Cesama;

4.3.5 O sistema oferecido pela CONTRATADA deverá ser totalmente em língua portuguesa.

* 1. **DA PLATAFORMA PARA REGISTRO DOS ATENDIMENTOS**
     1. A CONTRATADA deverá fornecer, programar e instalar plataforma para registro das atividades de relacionamento com os clientes integrada com os demais softwares de atendimento telefônico, atendimento multicanal e WhatsApp que atenda aos seguintes requisitos mínimos:

a) Estar totalmente integrada para registro do atendimento ao cliente, independentemente da forma utilizada para contato: atendimento telefônico, URA, e-mail, SMS e Whatsapp.

b) Deverá ser utilizada uma interface de agente unificada para o registro dos atendimentos prestados por meio de todos os canais de atendimento.

c) Disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo cliente através do telefone, e-mail, redes sociais, SMS, permitindo o acompanhamento (somente leitura) do histórico de atendimentos por qualquer atendente independente da especialidade.

d) Permitir a consulta de atendimentos anteriores, considerando os dados cadastrais do usuário.

e) Possuir funcionalidade de comunicação que permita o encaminhamento da solicitação para endereços de e-mails, possibilitando a descrição de detalhes do serviço e a vinculação de documentos na mensagem.

f) Permitir o encaminhamento, manual ou automático, das interações, para um responsável ou grupo de trabalho responsável pré configurado conforme o tipo de atendimento prestado.

g) Registrar todas as atividades automaticamente, indicando a data, hora, atendente e a ação que foi realizada no sistema, bem como o encaminhamento entre áreas, atendentes, para que seja possível gerar e extrair relatórios.

h) Ter recursos de tecnologia devendo interpretar as informações da URA quando a mesma enviar a chave de identificação do usuário. Essa chave poderá ser: número de matrícula, CPF, protocolo ou telefone cadastrado, conforme definido pela CESAMA.

i) Permitir o cadastramento de múltiplos canais de contato do cliente, tais como: e-mail, telefone, celular, bem como informações básicas (nome, CPF, categoria, matrícula da água).

j) Armazenar o histórico de atendimentos, com acesso aos históricos dos atendimentos em tempo real.

4.4.2 As seguintes atividades compõem os processos do serviço de atendimento Multicanais WEB:

a) Atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (e-mail, fale conosco, SMS, teleatendimento, Whatsapp e outros), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a CESAMA;

b) Encaminhamento ao backoffice da Cesama para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento, ou seja, recomendado o repasse ao BackOffice para o devido tratamento e solução.

* + 1. **Monitoração dos Atendimentos**

4.4.3.1A CONTRATADA deverá realizar monitorias de qualidade do atendimento, sendo responsável por:

a) Monitoramento dos atendimentos, orientação, ajuste e acompanhamento dos **operadores teledigifonistas**. Aplicação de formulários de monitoria de qualidade.

b) Elaboração do formulário de monitoria de acordo com as diretrizes especificadas pela CESAMA. Os formulários da monitoria deverão ser aprovados e validados pela CESAMA, que poderá sugerir alterações a qualquer tempo.

c) Realização de feedback periódico/mensais aos **operadores teledigifonistas** , sobretudo àqueles que apresentarem alguma não conformidade no atendimento, objetivando a instrução, esclarecimento e ajustes técnicos e comportamentais;

d) Identificação das necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações;

e) Realização de registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;

f) Emissão de relatórios estatísticos, que deverão ser entregues mensalmente a CESAMA, ou quando solicitado;

g) Auxílio na melhoria dos scripts e técnicas de abordagens.

h) A CONTRATADA deverá realizar monitoria de 2% (dois por cento) dos atendimentos registrados no mês, ficando garantido o mínimo de 475 monitorias por mês. A periodicidade bem como distribuição do volume de monitorias será definida pela CESAMA. Aumento ou redução do quantitativo estipulado neste item poderá ser pactuados entre CESAMA e CONTRATADA.

i) Além das monitorias regulares, sempre que necessário, deverão ser realizadas monitorias em grupos ou em operadores específicos;

j)O relatório mensal das monitorias, deverá ser entregue à CESAMA até o 5º dia útil, de cada mês (contendo o resultado realizado no mês anterior).

k) Deverão ser realizadas reuniões semanais entre a CONTRATADA e a CESAMA nos 2 (dois) primeiros meses de contrato e reuniões mensais a partir do terceiro mês de contrato para calibragem dos critérios de avaliação e revalidação do instrumento de monitoria e performance do atendimento, podendo gerar novos modelos e relatórios, sem interferência nas SLA’s já definidas neste Termo de Referência mediante a solicitação da CESAMA;

l) Os instrumentos de avaliação e respectivos relatórios com os resultados dos “feedbacks” deverão ficar à disposição para consulta da CESAMA, assim como as respectivas gravações das ligações utilizadas para pontuar as avaliações de monitoria, até o 5º dia útil, do mês subseqüente à realização da monitoria.

m) Será permitido à CESAMA a realização e acompanhamento de toda do processo de monitoria;

n) A CONTRATADA deverá tomar providências de curto, médio e longo prazo, de acordo com a necessidade, para sanar os problemas identificados nas monitorias ou mediante solicitação da CESAMA;

o) O resultado das monitorias poderá ser auditado pela CESAMA a qualquer tempo.

p) Disponibilização de escuta remota simultânea para a CESAMA para acompanhamento das chamadas em tempo real, a seu critério.

**4.5 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

4.5.1 A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização do Call Center;

4.5.2 O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da CONTRATADA, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da CESAMA para eventuais auditorias;

4.5.3 A CONTRATADA deverá interagir com os representantes da CESAMA, responsáveis pelos serviços do CallCenter, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste Termo de referência;

4.5.4 A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado pela CESAMA, apurar e responder no prazo de 48 horas a toda e qualquer questionamento da CESAMA referente à prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.

**4.6 DA SELEÇÃO**

4.6.1 No ato de seleção, devem ser observados os seguintes critérios:

a) Perfil / conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e a formação exigida, conforme item específico deste termo de referência;

b) Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;

c) Obrigatoriedade de realização de exames psíquicos, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, conforme PCMSO.

4.6.2 A fim de assegurar a qualidade dos serviços que serão executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido;

4.6.3 A CONTRATADA deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cidadão, em linguagem clara.

**4.7 DA CONTRATAÇÃO**

4.7.1 A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CESAMA deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato dos Trabalhadores de Telemarketing de Minas Gerais – SINTELL/MG;

4.7.2 A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe;

4.7.3 Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, incluindo as pausas conforme a NR-17, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos para que tenham registros afim de serem auditados a qualquer momento;

4.7.4 Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos deformação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento e a busca por um baixo nível de rotatividade;

4.7.5 A empresa CONTRATADA deverá respeitar o piso salarial da categoria e demais benefícios de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado e sindicato;

4.7.6 A CONTRATADA assegurará a contratação de pessoal necessário para atender ao dimensionamento proposto pela CESAMA considerando número de PA´s disponibilizados, e demais exigências legais, efetuando as modificações necessárias quando houver solicitação da CESAMA em adequação da equipe.

**4.8 DOS TREINAMENTOS**

4.8.1 Os treinamentos serão divididos em duas categorias, sendo elas nº 1 e nº 2, conforme especificação abaixo:

4.8.1.1 **Categoria nº. 1:**  treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento. Os treinamentos desta categoria são parte integrante do processo seletivo e deverão ser executados pela CONTRATADA na fase preparatória conforme previsto neste termo de referência.

4.8.1.1.1 Os custos relativos a esta categoria de treinamento devem ser previstos e serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

4.8.1.1.2 Os treinamentos de formação da equipe de atendimento deverão ter carga horária mínima de 60 horas de responsabilidade da CONTRATADA;

4.8.1.1.3 O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

a) Contextualização sobre Central de Atendimento;

b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;

c) Padrões de Atendimento Telefônico;

d) Técnicas de negociação por telefone;

e) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor e da CESAMA;

f) Sigilo profissional;

g) Noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;

h) Medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;

i) Informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;

j) Informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou biauriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;

k) Os itens h, i e j deverão estar em conformidade com a NR17, anexo II, estes treinamentos devem ter duração mínima de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;

l) Distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;

m) Realização durante a jornada de trabalho.

4.8.1.1.4 Todo o treinamento inicial, para que a operação possa iniciar suas atividades conforme os prazos serão acompanhados pela CESAMA;

4.8.1.1.5 A CONTRATADA deverá oferecer ao quadro de funcionários, no mínimo, 4 (quatro) cursos de reciclagem por ano,abrangendo todas as equipes e categorias envolvidas no trabalho da Central de Atendimento, do modo a garantir que cada funcionário da CONTRATADA participe de, no mínimo, 2 (dois) cursos de reciclagem por ano;

4.8.1.1.6 Além dos cursos de reciclagem, a CONTRATADA deverá proporcionar a cada colaborador no mínimo 1(uma) hora para cada atendente por mês, de treinamento/capacitação, totalizando no mínimo 12 horas/ano.

4.8.1.1.7 A CONTRATADA poderá utilizar-se de outras formas de treinamento adotando, por exemplo, os recursos de e-learning desde que o conteúdo seja validado pela CESAMA.

4.8.1.2 **Categoria nº. 2:** Treinamentos de natureza técnico-operacional e de natureza estrutural para inicio de operação/prestação de serviço, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela CESAMA e pela CONTRATADA para o atendimento aos usuários;

4.8.1.2.1 A CESAMA acompanhada pela CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional bem como os procedimentos operacionais na implantação da operação, abrangendo conhecimentos técnicos sobre a CESAMA, sistemas utilizados, seus produtos e serviços sempre que forem contratados novos operadores e supervisores;

4.8.1.2.2Para este módulo serão necessárias no mínimo 40 horas de treinamento.

4.8.1.2.3 A CESAMA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, supervisores, e gestores no caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento;

4.8.1.2.4 A CONTRATADA obriga-se a disponibilizar ao gestor/coordenador/supervisor da operação treinamento específico de planejamento operacional de sua responsabilidade, o qual deverá abranger disciplinas como Teoria de Tráfego Telefônico, Métricas e Dimensionamento para Contact Center, Monitoria de Qualidade, Criação e Utilização de Planilhas de Controle de Desempenho, entre outras, objetivando a avaliação da qualidade da operação para descobrir as causas de problemas e as melhores opções de solução.

4.8.1.2.5 Para realização da capacitação descrita no item anterior, a CONTRATADA deverá validar previamente com a CESAMA o curso, instituição, carga horária e demais informações que se façam necessárias, sob pena de invalidação do curso. Após a finalização do curso, faz-se necessário apresentar comprovação de tal qualificação.

4.8.1.2.6 O conteúdo programático de capacitação dos operadores e supervisores, referente aos “produtos”, temas e serviços bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos mesmos serão fornecidos pela CESAMA à pessoa designada pela CONTRATADA, cabendo a CONTRATADA efetuar o treinamento ao restante do quadro funcional;

4.8.1.2.7 Os recursos, custos e local dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA ou em local previamente acordado junto à CESAMA;

4.8.1.2.8 A CONTRATADA deverá realizar reciclagens sempre que necessário ou solicitado pela Cesama previamente acordado entre as partes.

**4.9 DOS PERFIS PROFISSIONAIS BÁSICOS**

**4.9.1. Requisitos dos operadores teledigifonistas do Call Center:**

a) Escolaridade: ensino médio completo;

b)Conhecimento básico de microinformática:operação de microcomputador, familiaridade com MS Windows, MS Office ou similar equivalente, software de correio eletrônico e Internet, canais digitais (Whatsapp e SMS);

c) Boa dicção;

d) Habilidade em lidar com o público, desejável experiência em atendimento ao público;

e) Habilidade no relacionamento interpessoal e comunicação, facilidade de interagir e argumentar;

f) Fluência verbal, boa redação e conhecimentos de língua portuguesa, sem vícios de linguagem;

g) Iniciativa e dinamismo;

h) Espírito para trabalhar em equipe;

i) Digitação: agilidade no uso do teclado;

j) Desejável capacidade de verbalização, capacidade analítica e interpretativa, agilidade na busca de soluções, facilidade de aprender, ter estabilidade emocional, postura, enquadramento às normas, comprometimento e saber ouvir;

k) Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

**4.9.2. Requisitos do SUPERVISOR DE ATENDIMENTO DO CALL CENTER**

a) Escolaridade: ensino médio, desejável que tenha alguma formação superior.

b) Conhecimento básico de microinformática:operação de microcomputador, familiaridade com MS Windows, MS Office ou similar equivalente, software de correio eletrônico e Internet, canais digitais (Whatsapp e SMS);

c) Liderança, Gestão do Tempo, Organização, Relacionamento interpessoal, Facilidade de Comunicação, Negociação, Senso de Urgência, Trabalho em equipe, Flexibilidade, Capacidade analítica, conhecimento de sistemas de supervisão, conhecimento de Excel, conhecimentos em ferramentas de ContactCenter/monitoria, Boa comunicação (oral/Escrita), Organização e disciplina, Capacidade de concentração, boa resistência a pressão, capacidade de interpretar/compreender orientações, habilidade em negociação, iniciativa, simpatia, cordialidade, boa dicção, flexibilidade, argumentação;

d) Habilidade em lidar com o público, com experiência anterior em atendimento ao público;

e) Fluência verbal, boa redação e conhecimentos de língua portuguesa, sem vícios de linguagem;

f) Iniciativa e dinamismo;

g) Espírito para trabalhar em equipe;

h) Facilidade de aprender e sintetizar;

i) Desejável capacidade de verbalização, capacidade analítica e interpretativa, agilidade na busca de soluções, ter estabilidade emocional, postura, enquadramento às normas, comprometimento e saber ouvir;

j) Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

4.9.3 Caso seja necessária a contratação de profissional com qualificação inferior à especificada nesta tabela, a CESAMA deverá ser consultada.

**4.10 QUALIDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS**

4.10.1 Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA e a cópia dos instrumentos utilizados para a contratação do quadro de funcionários que atenderão no Call Center, ficará à disposição da Cesama a qualquer tempo;

4.10.2 As ausências dos membros da equipe de operação para a prestação de serviços à Cesama, decorrentes de férias, licenças, greve, folgas, pandemias e calamidade pública, deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou prejuízos na operação da Cesama, a fim de manter os níveis de serviços estabelecidos no ANS;

4.10.3 A CONTRATADA se compromete a realizar campanhas motivacionais a cada 2 (dois) meses, no mínimo, ou quando solicitado pela Cesama;

4.10.4 A solicitação de campanhas motivacionais poderá ser realizada pela Cesama, quando esta entender ser pertinente.

**5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E REQUISITOS DOS PROFISSIONAIS**

**5.1 Descrição dos serviços a serem desenvolvidos pelos operadores teledigifonistas no “Call Center”.**

a) Atender através do número único (115) as chamadas de interesse do serviço, sendo expressamente vedado o uso do terminal telefônico para outros fins;

b) Atender as solicitações recebidas através do telefone 115, prestando informações e esclarecimentos necessários, pertinentes aos serviços comerciais e operacionais da Cesama;

c) Gerar ou consultar Ordens de Serviços no sistema de atendimento e encaminhá-las ao Departamento Competente.

d) Participar de treinamentos promovidos pela empresa contratada com a supervisão da supervisão do 115 da Cesama e apoio do Departamento de Recursos Humanos da Cesama, especificamente voltados ao exercício da função de atendimento do telefone 115 da CESAMA;

e) Prestar informações sobre questões relacionadas à Cesama encaminhando à supervisão do 115 as solicitações cujas respostas necessitem de análises;

f) Zelar para que o atendimento das solicitações ou reclamações se faça no menor espaço de tempo possível;

g) Tratar o cidadão/cliente com respeito, educação, atenção, cordialidade, serenidade e presteza;

h) Conduzir o diálogo com o público de forma objetiva para dar maior celeridade ao atendimento;

i) Manter-se imparcial a qualquer eventual provocação de parte dos usuários da CESAMA, sendo proibido o uso de expressões vulgares e terminologias inadequadas, tanto no diálogo com público, como no preenchimento das Ordens de Serviços; registrar a demanda por atendimento de forma clara, precisa, concisa, cuidando para que não sejam remetidas ao responsável pela análise informações incompletas;

j) Somente ausentar-se da posição de atendimento com autorização de seu Supervisor imediato, inclusive no momento das pausas obrigatórias;

k) Cumprir as normas procedimentais de conduta e ética aplicáveis aos prestadores de serviços, que serão fornecidas pela CESAMA;

l) Dar ciência em tempo hábil ao seu Supervisor imediato de ocorrências que por sua própria natureza sejam de difícil elucidação;

m) Zelar pela qualidade, eficiência e eficácia no atendimento telefônico;

n) Cumprir com qualidade o atendimento diante aos seguintes aspectos: absenteísmo, postura, qualidade, produtividade, nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pela CESAMA;

o) Cumprir os aspectos ergonômicos de seu posto de atendimento (postura);

p) Sinalizar as necessidades de treinamento e motivação.

**5.2 Descrição dos serviços a serem desenvolvidos pelos SUPERVISORES da contratada no “Call Center”:**

a) Acompanhar e inspecionar o atendimento dos **operadores teledigifonistas** ;

b) Promover avaliação individual e periódica dos **operadores teledigifonistas**  junto ao supervisor do 115 da CESAMA;

c) Realizar o atendimento a clientes, quando solicitado pelos **operadores teledigifonistas**  ou em picos de recepção de chamadas;

d) Programar a emissão de relatório de controle de chamadas completadas e atendidas, produtividade e tendências, referentes à sua equipe, tempo de atendimento, questões mais freqüentes, dúvidas e dificuldades principais que apontem necessidade de treinamento, chamadas em fila e não atendidas;

e) Acompanhar o volume de ligações recebidas na central, fornecendo todo o suporte operacional ao supervisor do 115 da CESAMA como relatórios diários quantitativos e qualitativos da operação;

f) Interagir com técnicos da Cesama no sentido de integrar o funcionamento do Call Center com outros serviços de atendimento já existentes;

g) Supervisionar o atendimento visando o desempenho, disciplina e bem-estar da equipe, a fim de prestar esclarecimentos;

h) Repassar ao supervisor do 115 da CESAMA e à empresa contratada, indicação para treinamentos e melhoria na prestação de serviço;

i) Esclarecer dúvidas mais complexas com o supervisor do 115 da Cesama;

j) Cumprir o disposto na Instrução normativa nº 03 de 01/09/1997;

k) Cumprir as normas de procedimentos previamente estabelecidas no Código de Ética, e Manual de Procedimentos da CESAMA;

l)Manter-se constantemente atualizado quanto à legislação e normas constantes no manual de procedimentos do 115da CESAMA;

m) Cumprir com qualidade o atendimento diante dos seguintes aspectos: absenteísmo, postura, qualidade, produtividade, nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pelo CESAMA;

n) Responsabilizar-se pelos atendimentos e colaborar com a excelência do serviço;

o) Sinalizar ao Supervisor do 115 da CESAMA, as mudanças ou falhas ocorridas nos sistemas e equipamentos, registrando inoperâncias e intercorrências;

p) Cumprir os aspectos ergonômicos de seu posto de atendimento (postura);

q) Sinalizar ao Supervisor do 115 da CESAMA as necessidades de treinamento, motivação e controle de produtividade do grupo de atendentes;

r) Responsabilizar-se pelo cumprimento do trabalho de sua equipe, assumindo por esta a responsabilidade pelo perfeito atendimento das ligações ao telefone 115;

s) Controlar o cumprimento dos intervalos previstos na NR, marcando em tabela própria a entrada e saída dos **operadores teledigifonistas** nos intervalos a que tenham direito (pausas e lanche), mediante sua assinatura e do atendente, e encaminhar mensalmente ao supervisor do 115 da Cesama;

**6. MONTAGEM DA EQUIPE OPERACIONAL**

6.1 A CONTRATADA deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos neste Edital, os **operadores teledigifonistas,** supervisores e gestor que executarão os serviços contratados;

6.2 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. 09 de 30 de março de 2007;

6.3 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 DA GESTÃO DE RISCOS E PLANO DE CONTINGÊNCIA**

7.1 A CONTRATADA deverá elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte , calamidade pública, pandemias 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.

**8 FREQUENCIA E PERIODICIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**8.1 Freqüência e periodicidade na execução dos serviços:**

8.1.1 O Call Center da CESAMA funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07(sete) dias da semana incluindo feriados respeitando as características abaixo:

a) Atendimento receptivo (todas as plataformas): funcionamento ininterrupto durante as 24 horas do dia conforme dimensionamento proposto, inclusive fim de semana e feriados;

b) Contatos ativos: funcionamento de segunda-feira a sexta-feira das 09h00 às 20h00 e aos sábados das 10h00 às 14h00, podendo eventualmente ser alterado por liberalidade da CESAMA;

8.1.2 O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do Contrato.

**8.2 Abrangência e local de execução dos serviços:**

8.2.1Os serviços da Cesama estão disponíveis apenas para clientes residentes no município de Juiz de Fora e seus Distritos.

8.2.2 Os serviços, objeto deste Termo de Referência, deverão ser prestados nas instalações físicas da CESAMA,que deverá dispor de estrutura operacional e tecnológica necessárias à execução das atividades de atendimento multicanal.

8.2.3Toda a prestação de serviço objeto deste Termo de Referência deverá ser realizada nas dependências físicas da CESAMA, em local previamente estabelecido pela Cesama;

8.2.4 Em caso de mudança de local por parte da Cesama, este deverá estar devidamente adequado nos termos da Legislação em vigor;

8.2.5 Em caso de alteração de endereço do local pela Cesama, este deverá ser previamente comunicado à empresa CONTRATADA, para fins de conhecimento prévio e adequações junto a seus empregados caso seja necessário.

**9 CRACHÁS**

9.1 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.”

**10 DAS PAUSAS E INTERVALOS**

10.1. As pausas deverão ser concedidas **EXCLUSIVAMENTE** aos **operadores teledigifonistas** da seguinte forma, de acordo com a NORMA REGULAMENTATÓRIA NR 17, instituída pela Portaria nº 109/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego:

- fora do posto de trabalho;

- em dois períodos de 10 (dez) minutos contínuos;

- após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho.

- o intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos conforme legislação vigente;

10.2. O supervisor da CONTRATADA deverá controlar o cumprimento dos intervalos previstos em lei, marcando em tabela própria a entrada e saída dos atendentes nos intervalos a que tenham direito (pausas e lanche), mediante sua assinatura e do atendente, a encaminhar a mesma para a supervisão do 115 da CESAMA e afixando em quadro visível no local de trabalho.

**11 GESTOR DO CONTRATO:**

11.1 De acordo com o Art.177 e seguintes do RILC – Regulamento Interno de Licitações e Contratos e Convênios da Cesama, a execução do contrato deverá ser acompanhado e fiscalizado por um representante da Cesama especialmente designado;

11.2 Para este contrato de prestação de serviços de Call Center o Gestor do contrato será o Chefe do Departamento de Comercialização de Serviços.

**12. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA CONTRATADA**

**12.1 O Call Center será constituído dos seguintes serviços:**

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-mail, SMS, FAQ (fale conosco);

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.

12.2Devem ser fornecidos pela Contratada gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao **operador teledigifonistas**  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.

12.3 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.

12.4 Os head-sets 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.

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

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

**13 DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA CESAMA**

**13.1 Estrutura da Central de Atendimento**

13.1.1 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;

13.1.2 As “PA's” (Posições de Atendimento) deverão atender a Portaria nº09 do Ministério do Trabalho e do Emprego de 30 de março de2007 que aprova o Anexo II da NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing;

13.1.3 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;

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

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

13.1.6A CESAMA disponibilizará uma área de descanso e instalações hidráulicas e copa para os operadores em local diferenciado da operação;

13.1.7 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;

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

**14 RECURSOS TECNOLÓGICOS**

**14.1 Soluções de Telefonia (PABX/DAC)**

14.1.1 A Cesama recebe as ligações externas em central telefônica própria via tronco E1 ligado ao PABX AASTRA MX-ONE V 5.0

14.1.2 Os custos de telefonia envolvendo os valores das chamadas recebidas (tarifa reversa) e realizadas (ativas) serão de responsabilidade da Cesama;

14.1.3 A Cesama possui o PABX PABX AASTRA MX-ONE V 5.0 que poderá ser utilizado pela CONTRATADA, caso seja compatível com as soluções oferecidas.

14.1.4 O PABX da Cesama permite o bloqueio de ligação recebidas a cobrar;

14.1.5 A CONTRATADA poderá oferecer outro equipamento (PABX) compatível com seus sistemas considerando a entrada tronco E1 oferecida pela Cesama, nesse caso a manutenção será de responsabilidade da CONTRATADA

14.1.6 O PABX oferecido pela CONTRATADA deverá permitir o bloqueio de ligações recebidas a cobrar;

14.1.7 Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos em seu perfeito funcionamento;

14.1.8 Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelos gestores da Cesama e da CONTRATADA, em ambiente web;

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

**14.2 SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ**

14.2.1 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;

14.2.2A gravação não poderá ser interrompida pelo atendente quando este não for autorizado;

14.2.3 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;

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

**14.3 SOLUÇÕES DE CALL CENTER**

**14.3.1 Sistema de Atendimento para Supervisão**

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

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

14.3.1.3 O software deve possuir os recursos mínimos abaixo:

a) Ativar e desativar a posição do **operador teledigifonista** e da própria supervisão;

b) Ativar e desativar o estado de pausa do **operador teledigifonista e** da própria supervisão;

c) Login e logout dos **operador teledigifonista** ;

d) Ajustar o perfil do **operador teledigifonista**  de forma individual ou para todo um grupo de **operador teledigifonista**;

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.

**14.3.2 Sistema de Atendimento para operador teledigifonista**

14.3.2.1 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.

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

14.3.2.3 O sistema deve possuir os recursos mínimos abaixo:

a) Transferência e consulta entre as PA’s, supervisão e a qualquer ramal do PABX 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;

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 (head-sets) 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 head-sets devem ser garantidos pela CONTRATADA a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;

h) Os head-sets devem ser substituídos prontamente pela CONTRATADA quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;

i) Os head-sets devem ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

j) Os head-sets devem permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contrachoques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

**14.3.3 Sistema Comercial Companhia de Saneamento Municipal – Cesama**

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

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

14.3.3.3 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;

14.3.3.4 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 dosupervisor e/ou Gestor da equipe.

14.3.3.5 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.

14.3.3.6 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.

**14.3.4 Outros sistemas**

14.3.4.1A CESAMA terá o controle com filtro e log de registro para acesso à Internet, podendo identificar o usuário, horário e data de acesso;

14.3.4.2 Os filtros para a internet deverão ter restrições mínimas por conteúdo como por exemplo, impeditivo o acesso contendo termos como drogas, sexo, pedofilia, vídeos, etc, obedecendo o estabelecido no Código de Conduta, Ética e Integridade da CESAMA;

14.3.4.3 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;

14.3.4.4 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.

**14.4 “HARDWARE” - PARTE FÍSICA.**

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

- Microsoft Windows 10 Pro 64 bit

- Intel Core i3-7100 CPU 3.90GHz

-Memória RAM 8Gb; HD SSD 120 Gb;

- Placa de Vídeo: Intel® HD Graphics 630

- Placa de rede RealtekPCIe GBE 1Gb/s

- Monitor LED 19 Polegadas

- Teclado Multimídia padrão ABNT2 conector USB e mouse ótico com conector USB.

14.4.2 A solução de Servidores (servidor de sistema e de gravação) será de responsabilidade da CONTRATADA.

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

**14.5 COMUNICAÇÃO DE DADOS E TELEFONIA**

14.5.1 A Cesama recebe as ligações externas em central telefônica própria AASTRA MX-ONE V 5.0

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

14.5.3 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.

**15 AUDITORIA TÉCNICA EM SEGURANÇA E AUDITORIA DE QUALIDADE**

15.1 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;

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

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

**16 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

16.1Todos os softwares utilizados (pagos ou open source) devem possuir licenciamento para uso com documentação disponível para consulta pela CESAMA.

**17 RELATÓRIOS E CONSULTAS**.

17.1 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;

17.2 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.

17.3 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;

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

17.5 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;

17.6 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;

17.7 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.

17.8 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 60segundos, 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 60 (sessenta) 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 60 (sessenta) 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, LigaçõesAbandonadas, TMA, TME, Nível de Recebimento e Não Recebimento (INR) e Nível de Atendimento (ILE);

e) Relatório de Transferências: Apresentado a cada 60 (sessenta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas e Ligações Transferidas para cada destino;

f) Relatório de serviço ativo: Apresentado a cada 60 (sessenta) minutos, contendo as informações de Ligações Efetuadas, Percentual de sucesso;

17.9 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, mídias sociais, e-mail) que influenciem na disponibilidade do atendimento humano e eletrônico, para atendimento do item 17.2 deste termo de referência.

e) Relatório do nível de serviço para atendimento ao item 18.2 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.

17.10 As consultas on-line:

17.10.1 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, e-mail, mídias sociais);

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;

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.

17.10.2 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;

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

17.10.4 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;

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

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

**18. QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**18.1 Acordo de Níveis de Serviços (SLA) – Indicadores de Qualidade**

18.1.1 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;

18.1.2 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 subseqüente a aplicação da pesquisa.

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 especificas 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.

18.1.3 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.

18.1.4 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.

18.1.5 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 18.1;

18.1.6 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;

18.1.7 Desta forma, a CESAMA estabelece os Níveis de Serviço (item 18.2) e padrões de qualidade que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA.

**18.2 NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)**

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

18.2.2 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:

**18.2.2.1 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:**

Entre 98% e99% de disponibilidade

Penalidade leve

Entre 97% e 97,99% de disponibilidade

Penalidade Média

Menos de 97% de disponibilidade

Penalidade grave

**18.2.2.2 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:     |  | | --- | | **Penalidades previstas:** | | Penalidade leve | | Penalidade: média | | Penalidade Grave |   Apurada conforme quadro abaixo: |

**18.2.2.3 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

**18.2.2.4 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

18.2.3 **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%)

18.2.4 **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%)

18.2.5 **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 centro) 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%)

18.2.6 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.

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

**19. DAS OBRIGAÇÕES DA CESAMA**

19.1 Emitir a Ordem de Serviço, indicando o início da execução dos serviços e do prazo contratual.

19.2 Definir as políticas e padrões dos serviços.

19.3 Fornecer material de apoio que servirá de base para elaboração dos treinamentos e capacitação da equipe.

19.4 Realizar o controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle dos indicadores e metas de desempenho correlatos ao cumprimento das diretrizes especificadas neste termo de referência.

19.5 Disponibilizar suporte no período de transição da operacionalização dos serviços, objeto desta contratação.

19.6 Disponibilizar acesso ao sistema de gestão comercial à CONTRATADA.

19.7 Notificar a CONTRATADA, por meio escrito ou eletrônico, sobre qualquer irregularidade relacionada à execução dos serviços.

19.8 Prestar as informações necessárias à CONTRATADA para a execução dos serviços.

19.9 Fornecer instalações compatíveis com a atividade de Call Center nos termos da Legislação em vigor;

19.10 Fornecer mobiliário adequado, com sistemas e condições de regulagem exigidos pela NR-17.

**20 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

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

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

20.3 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;

20.4 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.

**21. CRONOGRAMA FÍSICO/FINANCEIRO**

21.1 A CONTRATADA deverá entregar em até 02 (dois) dias após a assinatura do contrato, um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para a migração do serviço prestado pela atual fornecedora para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado à população;

21.2 O cronograma apresentado conforme item 21.1 não deverá ter prazo acima de 45 (quarenta e cinco) dias **para a implantação e início das operações da Central de Atendimento;**

21.3 Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

a) Seleção e treinamento de RH;

b) Instalação / adequação do espaço físico;

c) Testes dos “scripts” a serem disponibilizados pelaCESAMA;

d) “Checklist” (Checagem de lista) do sistema de gerenciamento a ser utilizado pela CONTRATADA, as configurações e recursos para aprovação da CESAMA;

e) Formato e recuperação dos relatórios;

f) Programação para realização do treinamento e capacitação da equipe.

g) Aceite da CESAMA de todas as especificações técnicas constantes deste memorial descritivo.

1. **VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS**

# 22.1. Os valores estimados para a contratação foram apurados através de pesquisa de mercado, considerando a média dos valores incluído o orçamento da CESAMA, conforme informações constantes no processo licitatório.



*Planilha de custos e orçamentos anexos a este processo.*

22.2 O regime de execução será empreitada por preço unitário.

1. **MEDIÇÕES E PAGAMENTOS**
   1. **Medições**
      1. As medições serão elaboradas mensalmente pelo gestor / fiscal do contrato designado pela CESAMA, e deter-se-ão sobre os serviços executados 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.
      2. As medições somente serão efetuadas se ocorrerem serviços no período supramencionado.
      3. As medições poderão ser efetivadas até dez dias do mês subsequente ao período considerado no item 23.1.1, data limite para emissão pela CESAMA da ordem de faturamento.
   2. **Pagamentos**
      1. A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medição, 30 (trinta) dias após a apresentação e aceitação da Nota Fiscal / Fatura pelo gestor do Contrato.
      2. Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a Cesama, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subseqüente.
      3. O pagamento será efetuado através de depósito em conta bancária ou via **TED** (transferência eletrônica disponível), cujas tarifas extras correrão por conta da CONTRATADA**.**
      4. A Nota Fiscal Eletrônica – NF-e – deverá ser enviada para o Gestor do contrato com cópia para o e-mail [nfe@cesama.com.br](mailto:nfe@cesama.com.br).
      5. O pagamento só poderá ser realizado em nome da Contratada e os boletos não poderão, em hipótese nenhuma, ser pagos em nome de outro beneficiário.
      6. Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número da licitação e número do Contrato.
      7. As provisões de encargos trabalhistas a serem pagas à empresa contratada serão suprimidas do valor mensal a ser pago e depositadas em conta vinculada específica, conforme Resolução nº. 16/2014 da CESAMA.

23.2.8 De acordo com art. 4º da Resolução nº. 16/2014 da CESAMA, o montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas: férias; 1/3 constitucional; 13º salário; multa do FGTS por dispensa sem justa causa; incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

23.2.9 Para fins de retenção, os percentuais das rubricas são os constantes das planilhas de formação de custos que integram este Termo de Referência.

23.2.10 Os valores referentes às rubricas mencionadas no art. 4º da Resolução nº. 16/2014 da CESAMA serão retidos do pagamento mensal à empresa contratada, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências da CESAMA, independentemente da unidade de medida contratada, ou seja, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico, ordem de serviço, etc.

23.2.11 Os recursos depositados nas contas-correntes vinculadas – bloqueadas para movimentação – serão aplicadas automaticamente pelo Banco, em caderneta de poupança, de acordo com as regras estabelecidas pelo Governo Federal, com remuneração mensal, ou outro índice, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

23.2.12 Caso haja cobrança, os valores das tarifas bancárias de abertura e de manutenção da conta depósito vinculada serão definidos pelo banco público oficial.

23.2.13 Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração ou BDI constante na proposta comercial da empresa, caso haja cobrança de tarifas bancárias e não seja possível a negociação.

23.2.14 Será retido do pagamento do valor mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada, na forma estabelecida no § único do art. 1º da Resolução da CESAMA nº 016/2014, o valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito, caso o banco público promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

* + 1. 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 23.2.16.

* + 1. Para efetivação do pagamento, a Contratada deverá:

1. Elaborar **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;
2. Apresentar cópia do contra cheque e folha de ponto ASSINADOS de cada empregado;
3. Apresentar junto com a Nota Fiscal / Fatura, a **RE**(Relação de Empregados)constantes no Arquivo **SEFIP** (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social),para comprovar o recolhimento devido;
4. Anexar à Nota Fiscal / Fatura cópia da **Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – (GFIP) e da Guia da Previdência Social – (GPS)**, relativas aos empregados designados para trabalhar no serviço, objeto desta licitação;
5. Anexar à Nota Fiscal / Fatura as certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e a Justiça do Trabalho.
   * 1. Todos os valores apresentados deverão estar de acordo com o salário mínimo da classe a que pertencer os empregados, devidamente comprovados, sem o qual a CESAMA ficará inibida da quitação da Nota Fiscal / Fatura.
     2. 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.
     3. Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com a parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.
     4. O CNPJ da Contratada constante da Nota Fiscal / Fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.
     5. A Contratada tem conhecimento dos termos do Decreto 8.542 de 09/05/2005, que regulamenta o reajuste de preços nos contratos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta e cujas normas se incorporam ao Contrato, no que couber.
     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.
     7. A Contratada não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos doContrato.
     8. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.
     9. A antecipação de pagamento só poderá ocorrer caso o serviço tenha sido executado.
     10. A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no item 23.2.1, através de solicitação expressa do fornecedor, que será analisada pela Gerência Financeira e Contábil, de acordo com as condições financeiras da Cesama. Havendo a antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Indice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “*pro rata*”.
6. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
   1. Executar o Contrato fielmente, conforme definido no Edital e seus anexos.
   2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
   3. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CESAMA ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo na execução do Contrato.
   4. Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços, substituindo, imediatamente, 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.
   5. Cumprir o disposto no Código de Conduta Ética e Integridade da Cesama.
   6. Cumprir os prazos previstos em Edital ou outros que venham a ser fixados pela CESAMA.
   7. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.
   8. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato.
   9. Encaminhar antes do início dos serviços ao DEST - Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho da CESAMA ([smt@cesama.com.br](mailto:smt@cesama.com.br)), os documentos abaixo relacionados, 20 dias após a emissão da Ordem de Serviço:
7. PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
8. PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e PCMAT- Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho da Indústria da Construção, conforme legislação;
9. Cópia de Fichas de EPI dos funcionários, devidamente assinadas;
10. ASO – Atestado de Saúde Ocupacional de todos os funcionários (admissional, periódico e demissional, conforme o caso);
11. Apresentar o nome e telefone para contato do responsável pela Segurança e Medicina do Trabalho da CONTRATADA, antes da emissão de Ordem de Serviço;
    1. 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;
    2. Realizar AET prévia considerando a implantação de novos métodos ou dispositivos tecnológicos, assim como alterações no processo de trabalho;
    3. Manter os colaboradores treinados quanto à prevenção a riscos de acidentes e danos à saúde relacionados ao trabalho;
    4. Manter permanentemente os níveis de umidade e velocidade do ar, iluminação, ruído e temperatura relativa estabelecidos em Normas;
    5. Manter permanentemente toda a estrutura (instalações, equipamentos, etc.) em perfeitas condições de uso;
    6. Ao final do contrato devolver as instalações da CESAMA em perfeitas condições.
    7. **Atender os parâmetros estabelecidos na NR 17 - ERGONOMIA - ANEXO II - TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING e suas atualizações, alterações e portarias NR 17 – ERGONOMIA**- Publicação D.O.U. Portaria MTb n.º 3.214, de 08 de junho de 1978 06/07/78 Atualizações/Alterações D.O.U. Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990 26/11/90, Portaria SIT n.º 08, de 30 de março de 2007 02/04/07, Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007 02/04/07, Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007 26/06/07, Portaria MTb n.º 876, de 24 de outubro de 2018 Rep. 26/10/18 - **ANEXO II - TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING** - (Aprovado pela Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007).
    8. 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 24.10, referentes ao empregado admitido e que irá compor a equipe de trabalho.
    9. A cada renovação contratual, fica a CONTRATADA obrigada a reapresentar a documentação relacionada no item 24.10.
    10. 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;
    11. Fiscalizar os serviços executados pelos funcionários alocados, acatando as determinações e normas da CESAMA no tocante ao perfeito andamento dos serviços;
    12. 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;
    13. Todo o contingente de empregados da CONTRATADA que prestam serviços à CESAMA deverá ser de sua inteira **responsabilidade**;
    14. 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;
    15. 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;
    16. 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;
    17. Deverá possuir banco de reserva e/ou possibilidade de fazer permuta ou substituições de empregados sempre que a necessidade da CESAMA assim exigir;
    18. 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.

**25 JULGAMENTO**

25.1. O critério de julgamento será o de **MAIOR DESCONTO**, representado pelo **MAIOR PERCENTUAL DE DESCONTO** sobre o preço global, desde que observadas às especificações e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência. O(s) preço(s) unitário(s) ofertado(s) pelo(s) proponente(s) **NÃO PODERÁ (ÃO) SER SUPERIOR (ES)** ao(s) preço(s) unitário(s) levantado(s) pela Cesama.

**26 EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO / PROPOSTA**

26.1 A proposta deverá conter as seguintes informações:

26.1.1 Planilhas de Custos e Formação de Preços para cada função (Operador Diurno, Operador Misto, Operador Noturno e Supervisor), com suas respectivas memórias de cálculo;

26.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Comprovação de aptidão para desempenho da empresa, feita através de atestado(s) de execução de serviços, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível(is) com o objeto da licitação.

b) Certidão de registro do licitante e do seu responsável técnico no CRA (Conselho Regional de Administração) do Estado de origem com suas devidas certidões de regularidade. O visto do CRA/MG será solicitado ao vencedor da licitação.

c) Poderá ser solicitada pela CONTRATADA uma visita técnica às instalações da Cesama, que deverá ser agendada através no Departamento Comercial, de segunda à sexta-feira no horário de 09:00 às 17:00 hs pelo telefone 3692-9136, até três dias antes da abertura das propostas.

1. **PENALIDADES**

O descumprimento de quaisquer cláusulas estabelecidas neste Termo de Referência sujeitará à aplicação das sanções previstas no edital, conforme minuta padrão e demais informações das áreas pertinentes.

1. **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO**

28.1 O Contrato obedecerá às disposições da Lei Federal nº 13.303 de 30/06/2016 e alterações posteriores, bem como as disposições do Edital e preceitos do direito privado, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão.

28.2 São partes integrantes do Contrato, independente de transcrição, o Aviso de Licitação, o Edital e seus anexos, o Termo de Referência e a proposta do licitante vencedor e seus anexos.

28.3 O licitante vencedor se obriga a assinar o Contrato em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da notificação da CESAMA, respondendo pelos ônus dos tributos que incidam ou venham a incidir sobre o ato ou instrumento que o formalize.

28.4 Decorrido o prazo do item anterior e não comparecendo o licitante vencedor para a assinatura do Contrato, o mesmo será considerado como desistente.

28.5 Ocorrendo a hipótese descrita no item 28.4, serão convocados, sucessivamente, para contratação os licitantes classificados imediatamente após o desistente, dentro dos prazos e nas mesmas condições do primeiro classificado, inclusive quanto ao preço oferecido, conforme art. 87 do RILC ou na impossibilidade de se aplicar o disposto no caput deste artigo a Cesama deverá revogar a licitação.

28.6. A assinatura do contrato de prestação de serviços entre a CESAMA e a empresa vencedora do certame será sucedida dos seguintes atos:

28.6.1 Solicitação pela CESAMA ao Banco, mediante ofício, de abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – no nome da empresa, conforme modelo constante no termo de cooperação, devendo o banco público oficiar a CESAMA sobre a abertura da referida conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, na forma do modelo consignado no supracitado termo de cooperação;

28.6.2 Assinatura, pela empresa contratada, **no prazo de vinte dias** a contar da notificação da CESAMA, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico da instituição financeira oficial que permita a CESAMA ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da CESAMA, conforme modelo indicado no termo de cooperação.

28.7 O descumprimento do prazo indicado no item 28.6.2 sujeitará a Contratada às penalidades previstas no Edital e no contrato.

28.8 A vigência do Contrato será a partir da data da sua assinatura até o término do prazo de execução do objeto especificado neste instrumento.

28.9 O prazo de execução do objeto será de doze meses a partir da emissão da Ordem de Serviço.

28.10 O Contrato poderá ser prorrogado nos termos do art. 71 da Lei Federal 13.303/06, desde que os serviços estejam sendo prestados dentro dos padrões de qualidade exigidos e que não tenha sofrido qualquer sanção, e os preços e as condições sejam vantajosas para a CESAMA.

28.11 Prorrogado o contrato conforme disposto no Artigo 71 da Lei 13.303/16, através da assinatura de Termo Aditivo ao Contrato, o preço do serviço contratado poderá ser reajustado para mais ou para menos, nos termos regulamentados pelo Decreto Executivo Municipal nº 8542, de 09/05/2005, de acordo com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA / IBGE acumulado no período. O preço reajustado será praticado apenas para as medições dos serviços realizados e aceitos após o 12º (décimo segundo) mês contratual.

28.12 O Contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões estabelecidos no art. 81, §1º da Lei Federal nº 13.303/16.

28.13 Sempre que for necessário acrescer ou reduzir os valores e/ou prazos contratuais, as modificações procedidas deverão fazer parte de aditamento a ser assinado pelas partes. Eventuais acréscimos nas quantidades do objeto da licitação, quando necessário, poderão ser admitidos desde que autorizados pela CESAMA, com base nos preços unitários contratados.

28.14 Conforme o art. 71 da Lei Federal 13.303/16, toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da CESAMA para celebrar o Contrato.

28.15 Para assinatura do Contrato a empresa deverá comprovar a regularidade de situação perante o INSS, o FGTS e a Justiça do Trabalho, através de certidões dentro do prazo de validade.

28.16 Em caso de necessidade de paralisação temporária programada, esta deverá ser acordada junto à Cesama, que verificará o melhor dia e horário.

28.17 Em caso de paralisação causada por fatos supervenientes, deverá ser imediatamente comunicado à CESAMA para providências decorrentes.

28.18 Para a efetiva contratação, o licitante vencedor deverá estar quite com a CESAMA, quando sediado ou domiciliado no município de Juiz de Fora/MG. Caso tenha algum débito, o mesmo deverá ser quitado para que o contrato possa ser assinado.

**29 DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO**

29.1 No que se refere a inexecução e a rescisão do contrato, aplica-se o disposto nos arts. 183 a 185 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama.

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

29.3 Constituem motivo para rescisão do contrato os especificados no art. 184 e seguintes do RILC.

29.4 A rescisão do 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.

29.5 A rescisão por ato unilateral a que se refere à alínea “a” do item acima, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

29.6 Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 29.5 será de 90 (noventa) dias.

29.7 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;

b. pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

c. pagamento do custo da desmobilização.

1. **DISPOSIÇÕES GERAIS**
   1. A presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre a CESAMA e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas designadas pela Contratada para a execução do objeto contratual, sendo a Contratada a única responsável por todas as obrigações ou encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.
   2. A CESAMA e a Contratada poderão restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da contratação, nos termos do artigo 81, inciso VI, da Lei n. 13.303/16, por novo pacto precedido de cálculo ou de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, obedecidos os critérios estabelecidos em planilha de formação de preços e tendo como limite a média dos preços encontrados no mercado em geral.
   3. A CESAMA reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer produto/serviço em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto nos artigos 165, §2º do RILC, assim como aplicar o disposto no artigo 130 inciso VI do RILC, sem prejuízo das sanções previstas.
   4. Qualquer tolerância por parte da CESAMA, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pela Contratada, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo a CESAMA exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.
   5. A Contratada, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, à CESAMA, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se à CESAMA o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.
   6. A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações ou documentos fornecidos pela CESAMA ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedadas todas ou quaisquer reproduções dos mesmos, durante a vigência do ajuste e mesmo após o seu término.
   7. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada durante a execução do objeto contratual serão de exclusiva propriedade da CESAMA, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização da CESAMA, sob pena de responsabilização administrativa, civil ou criminal, nos termos da legislação.
   8. A CESAMA, constituída na forma de empresa pública, não é contribuinte do ICMS, observando, portanto, o regulamento do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (RICMS – SEFAZ/MG), em seu Anexo IX, Capítulo XXXVI, que dispõe:

Art. 304-A. Na hipótese de operação tendo como destinatário pessoa não contribuinte do imposto, a mercadoria poderá ser entregue neste Estado em local diverso do endereço do destinatário, desde que no campo “Informações complementares” da nota fiscal constem a expressão “Entrega por ordem do destinatário” e o endereço do local de entrega.

**(assinado no original)**

**Vanderson Gomes Freguglia - Chefe DECO**

**(assinado no original)**

**Maristela Soranço Miranda – GECO**

**(assinado no original)**

**Rafaela Medina Cury - DRFA**