|  |
| --- |
| TERMO DE REFERÊNCIA |

1. **OBJETO**

Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

1. **JUSTIFICATIVAS**

A Cesama, por meio do Departamento Comercial, oferece vários serviços aos seus usuários, tais como abertura de solicitações de ligações de água/esgoto, análise de faturas, parcelamento de débitos, e outros serviços previstos no Manual de Atendimento, essenciais para a prestação adequada dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto à população de Juiz de Fora.

Dessa forma, a presente contratação se justifica pela necessidade de estabelecer um quadro mínimo de atendentes para garantir eficiência na prestação de serviços aos usuários da Companhia, com a redução do tempo de espera pelo usuário para a solução de suas demandas, no canal de atendimento presencial e via plataforma digital, permitindo que a Agência de Atendimento se mantenha como referência nos processos de relacionamento com o usuário, cumprindo as exigências legais relacionadas à prestação de serviços de atendimento, zelando pela integridade e qualidade, face às inovações tecnológicas, manter completo o quadro de empregados com a substituição de empregados em possíveis afastamentos ou demais interfaces com a reposição imediata, e ainda possibilitar a ampliação de Atendimento Virtual via plataforma digital.

Além disso, a presente contratação visa também implantar contingências para situações adversas, buscando maior celeridade, continuidade na prestação dos serviços, na aplicação dos processos operacionais de atendimento ao usuário, na otimização na solução de intercorrências no âmbito gerencial, na apuração de indicadores e controle dos resultados.

Necessário destacar que desde 11/09/2020 a Cesama passou a ser regulamentada pela ARISB / MG - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais, que estabelece, na Resolução n. 132/2020, as condições gerais de atendimento ao público na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Em cumprimento às disposições da Política de Gestão dos Serviços Terceirizados da Cesama, que tem como objetivo *estabelecer os critérios, responsabilidades, competências e orientar quanto aos procedimentos a serem adotados nos processos de contratação, gestão e avaliação do desempenho de empresas prestadoras de serviços, com segurança operacional e jurídica*, ainda com vistas ao cumprimento da Lei n. 13.933, de 26 de setembro de 2019, que dispõe em seu artigo 1° que “*As Agências de Atendimento Presencial da Cesama do Município de Juiz de Fora, ficam obrigadas a assegurarem aos clientes, usuários e consumidores o tempo máximo na fila de espera estipulado, sob penas das sanções previstas nesta Lei*, foi realizado o estudo dos procedimentos para otimização dos serviços de atendimento atualmente realizados pelo Departamento Comercial na agência de atendimento, objeto do Processo Administrativo da Cesama n. 0058/2021.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupação - CBO, a ocupação Auxiliar de escritório - 4110-05, tem a seguinte descrição (sem grifo no original): *Executam serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atendem fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; tratam de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Atuam na concessão de microcrédito a microempresários, atendendo clientes em campo e nas agências, prospectando clientes nas comunidades. Atuam na área de captação de recursos, planejando e implementando estratégias de captação e contato com doadores/ parceiros*.

Na elaboração do estudo, foi utilizado como parâmetro, para fins de orçamento, a CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2021/2021 do SINTEAC - SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE ASSEIO E CONSERVACAO DE JUIZ DE FORA/MG, com o objetivo de contratar os serviços relacionados no objeto deste instrumento, nos termos definidos na função de “Pessoal da Administração – Auxiliar - CBO 4110-05” .

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 n.13.303/16 e art. 1º, parágrafo único da Lei Federal n. 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 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 da Cesama será feito na modalidade presencial e via plataforma digital, nas posições de atendimento (PAs), abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor, acatamento de solicitações, elogios, sugestões, críticas, reclamações, realização de pesquisas e *feedbacks* aos usuários.

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

Entende-se como plataforma digital qualquer atendimento em meio virtual, através de agência virtual, WhatsApp, e-mail, ou outro meio disponível no mercado tecnológico.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO** | **JORNADA** | **QDE** |
| 1 | Supervisor de Auxiliar Administrativo | 44 horas semanais | 1 |
| 2 | Auxiliar Administrativo | 44 horas semanais | 12 |

**Obs.:** Os salários e benefícios deverão seguir a Convenção Coletiva à qual se submete a CONTRATADA, devidamente comprovado no ato da apresentação das propostas, juntamente com as planilhas de custo.

**4.1.1 Dos postos de trabalho:** O serviço de atendimento ao usuário da Cesama é realizado nas posições de atendimento (PAs) localizadas na Agência de Atendimento, situada na Avenida Getúlio Vargas, n. 1001, Centro, Juiz de Fora, sob a responsabilidade Departamento Comercial.

4.1.1.1. A demanda imediata da Cesama tem como base a necessidade de 10 (dez) postos de trabalho para a terceirização do atendimento presencial, sendo previstos ainda 2 (dois) feristas, que no primeiro ano de contrato deverão compor a escala de trabalhos, prestando serviços de atendimento por meio de plataforma digital.

4.1.1.2 Para o dimensionamento da equipe necessária, a CONTRATADA deverá levar em consideração o quantitativo de posições de atendimento (PAs), dias e horário de atendimento, quantidade de atendimentos por hora (análise das curvas de atendimento), com atenção especial aos horários de pico, devidamente aprovado pela Cesama.

4.1.1.3 A CONTRATADA deverá manter também o supervisor cobrindo todo o horário estabelecido para funcionamento da Agência de Atendimento da Cesama e jornada de trabalho dos Auxiliares Administrativos, e ainda definir o responsável pela equipe em suas folgas e horários intermediários.

4.1.1.4. Poderá ser solicitada pelos LICITANTES uma visita técnica às instalações da Cesama, que deverá ser agendada com a Supervisão de Atendimento do Departamento Comercial da Cesama, de segunda à sexta-feira no horário de 08:00 às 16:00 horas pelo telefone 3692-9134, até três dias antes da abertura das propostas.

**4.1.2 Da Jornada:** A execução dos atendimentos está vinculada ao horário de funcionamento da Agência de Atendimento, que é de 07:00 horas às 18:00 horas, de segunda-feira à sexta-feira, podendo haver alteração na jornada diária, em caso de necessidade de jornada aos sábados, de acordo com a necessidade da Cesama, mas não ultrapassará as 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

4.1.2.1 Os horários de descanso para repouso e alimentação (intrajornada) de 1 (uma) até 2 (duas) horas poderão ser escalonados conforme necessidade da Cesama.

4.1.2.2 O auxiliar administrativo deverá estar preparado para efetuar o atendimento presencial e via plataforma digital em uma mesma posição de atendimento (PA), sendo necessária a referida qualificação de todos os auxiliares administrativos para as duas tarefas.

4.1.2.3 A empresa CONTRATADA deverá conceder auxílio-alimentação aos seus empregados apenas nos dias efetivamente trabalhados, descontando-se os valores proporcionais aos dias em que não houver expediente na empresa, considerado ponto facultativo ou feriado. Assim, nos meses em que ocorrerem esses eventos, deverão ser descontados os valores dessas rubricas nas faturas a serem pagas pela Cesama.

4.1.2.4 Relativamente ao vale-transporte, não havendo o deslocamento efetivo do empregado, enseja o desconto deste custo nas faturas a serem liquidadas nos termos da Legislação específica.

**4.1.3 Local de Execução dos Serviços:** os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser realizados na unidade da Cesama localizada à Av. Getúlio Vargas, 1001 - Centro, ou em outro local designado pela Cesama.

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

**4.2.1 Do Atendimento Presencial**

4.2.1.1 Os atendimentos presenciais relacionados aos diversos serviços serão realizados, preferencialmente por agendamento prévio ou a critério da Cesama, por meio de emissão de senha em sistema de totem, nas posições de atendimento (PAs) disponibilizadas pela Cesama, abrangendo mobiliário e equipamentos tecnológicos (*hardwares e softwares*).

4.2.1.2 O sistema de emissão e controle de senha é de responsabilidade da CONTRATADA e servirá para controle do Nível de Serviço, cuja meta e respectivo cálculo de Acordo de Nível de Serviço - ANS estão informados no **item n.20** deste Termo de Referência. Uma vez iniciado o atendimento, cessa a contagem de tempo da espera.

4.2.1.3 Ao final de cada atendimento, voluntariamente, o usuário responderá a pesquisa de satisfação por meio de teclado disponível na posição de atendimento (PA).

4.2.1.3.1 É obrigação da CONTRATADA operacionalizar a pesquisa bem como gerar relatórios periódicos de acompanhamento e disponibilizá-los à Cesama até o 5º dia útil do mês subsequente à aplicação da pesquisa e sempre que solicitado.

4.2.1.3.2 Todos os custos envolvendo integração e manutenções do equipamento de pesquisa de satisfação serão de responsabilidade da Cesama

4.2.1.4 A Cesama irá parametrizar o acesso aos sistemas comerciais definindo a alçada de cada empregado da CONTRATADA.

4.2.1.5 A CONTRATADA deverá prestar serviços de atendimento ao usuário fornecendo informações disponibilizadas 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.

4.2.1.6 Em todos os registros de atendimento presencial, o auxiliar administrativo deverá registrar o número do celular do usuário, CPF e demais informações pertinentes, para alimentação do banco de dados e envio de mensagens através de aplicativos de envio de mensagens instantâneas (whatsapp, SMS), conforme o caso;

4.2.1.7 Os serviços de atendimento presencial prestados pela CONTRATADA compreendem principalmente as atividades descritas nos itens a seguir, observando os procedimentos definidos pela Cesama:

1. Fornecer informações e esclarecimentos com base nos procedimentos elaborados pela Cesama, nos termos do Manual de Atendimentos e ou informações adicionais prestadas pela Cesama;
2. 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.
3. Abrir Ordens de Serviço nos sistemas da Cesama e efetuar a tramitação pertinente, entrando em contato com o supervisor da CONTRATADA quando houver a necessidade de interferência nas ações, seguindo sempre as orientações e procedimentos recebidos;
4. Realizar a atualização dos dados cadastrais (pessoa física e/ou jurídica) bem como dados do endereço do usuário nos sistemas disponibilizados pela Cesama;
5. Realizar a confirmação da identidade do usuário no início de cada atendimento, conforme procedimento definido pela Cesama.
6. Proceder conforme orientações, treinamentos e procedimentos constantes na base de conhecimento fornecido pela Cesama.
7. Outras atividades relacionadas ao atendimento poderão ser incorporadas conforme demanda e orientação da Cesama.

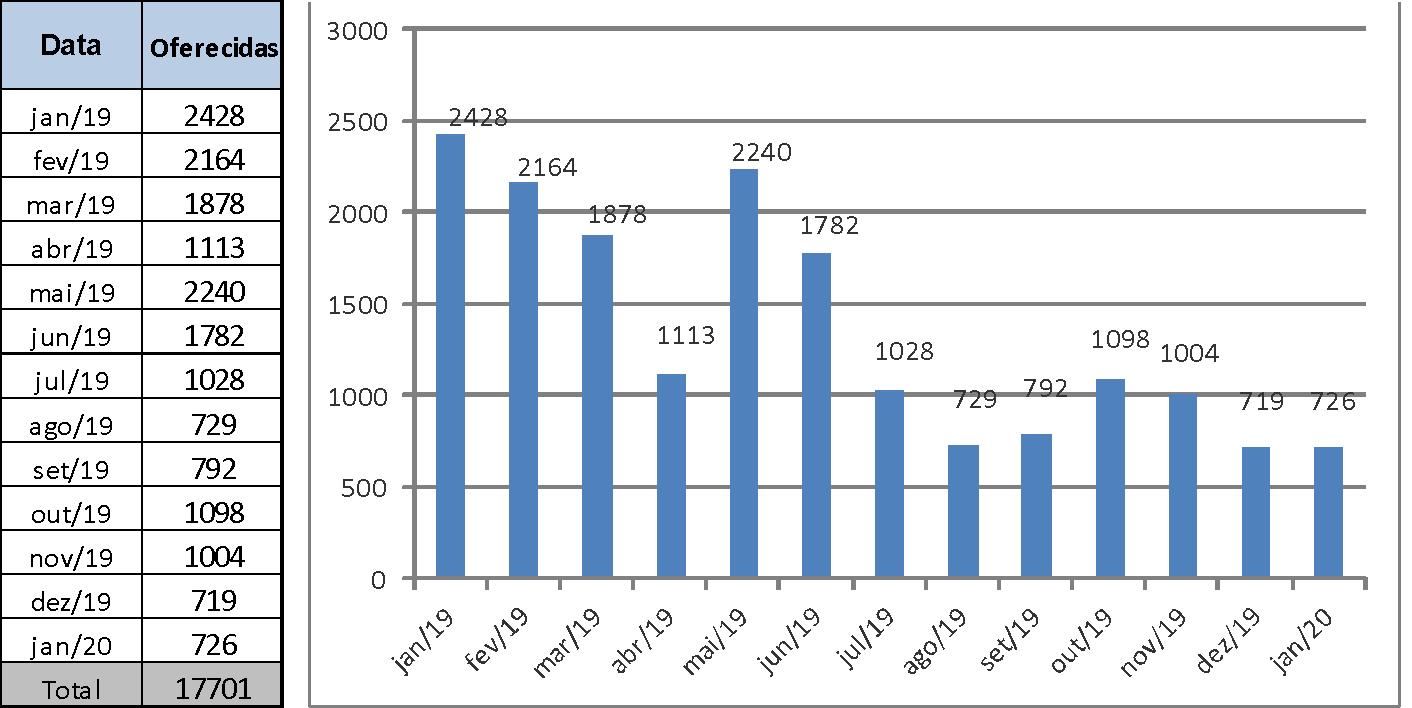
4.2.1.8 O atendimento às demandas dos usuários pela CONTRATADA poderá envolver minimamente:

1. Consulta aos “*scripts*” e “procedimentos” disponíveis;
2. Consulta à supervisão da CONTRATADA;
3. Consulta ao *backoffice* da Cesama conforme indicado pelo gestor do contrato;
4. Consulta à Supervisão de Atendimento da Cesama;
5. Consulta ao Gestor do Contrato;
6. Ou qualquer outra opção designada pela Cesama.

4.2.1.9 Durante os plantões ou horários intermediários os contatos deverão ser através dos supervisores.

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

4.2.1.11 Detalhamos abaixo um histórico do atendimento presencial realizado no **período de 01/19 a 01/2020**:



**Obs.:** Os dados referem-se ao período antes da pandemia, podendo sofrer alterações.

**4.2.2 Do atendimento via plataforma digital**

4.2.2.1 Os atendimentos poderão, a critério da Cesama, ser realizados através de agência virtual ou por contato do usuário via plataforma digital disponível (WhastApp ou outro), nas posições de atendimento (PAs) disponibilizadas pela Cesama, abrangendo mobiliário e equipamentos tecnológicos (*hardwares e softwares*).

4.2.2.2 O sistema de controle de mensagens é de responsabilidade da Cesama e servirá para controle do Nível de Serviço, cuja meta e respectivo cálculo estão informados no **item n.20** deste Termo de Referência. Uma vez iniciado o atendimento, cessa a contagem de tempo da espera.

4.2.2.3 Ao final de cada atendimento, voluntariamente, o usuário responderá a pesquisa de satisfação.

4.2.2.3.1 É obrigação da CONTRATADA operacionalizar a pesquisa bem como gerar relatórios periódicos de acompanhamento e disponibilizá-los à Cesama até o 5º dia útil do mês subsequente à aplicação da pesquisa e sempre que solicitado.

4.2.2.3.2 Todos os custos envolvendo integração e manutenções do equipamento de pesquisa de satisfação serão de responsabilidade da Cesama

4.2.2.4 A Cesama irá parametrizar o acesso aos sistemas comerciais definindo a alçada de cada empregado da CONTRATADA.

4.2.2.5 A CONTRATADA deverá prestar serviços de atendimento ao usuário fornecendo informações disponibilizadas 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.

4.2.2.6 Em todos os registros de atendimento via plataforma digital, o auxiliar administrativo deverá registrar o número do celular do usuário, CPF e demais informações pertinentes, para alimentação do banco de dados e envio de mensagens através de aplicativos de envio de mensagens instantâneas (whatsapp, SMS), conforme o caso;

4.2.2.7 Os serviços de atendimento via plataforma digital prestados pela CONTRATADA compreendem principalmente as atividades descritas nos itens a seguir, observando os procedimentos definidos pela Cesama:

1. Receber as solicitações via plataformas digitais disponibilizadas pela Cesama e fornecer as informações solicitadas pelo usuário seguindo procedimentos descritos no Manual de Atendimentos da Cesama;
2. Realizar atendimento, registro e solução das solicitações quando possível;
3. Responder pedidos de informação;
4. Receber e dar o devido tratamento às solicitações, reclamações, sugestões e/ou críticas encaminhadas pelo usuário da Cesama;
5. 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;
6. 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.
7. Abrir Ordens de Serviço nos sistemas da Cesama e efetuar a tramitação pertinente, entrando em contato com o supervisor da CONTRATADA quando houver a necessidade de interferência nas ações, seguindo sempre as orientações e procedimentos recebidos;
8. Atender e realizar procedimentos seguindo o disposto no Manual de Atendimentos disponibilizado pela Cesama.
9. Realizar a atualização dos dados cadastrais (pessoa física e/ou jurídica) bem como dados do endereço do usuário nos sistemas disponibilizados pela Cesama;
10. Realizar a confirmação da identidade do usuário no início de cada atendimento, conforme procedimento definido pela Cesama.
11. Proceder conforme orientações, treinamentos e procedimentos constantes na base de conhecimento fornecido pela Cesama.
12. Outras atividades relacionadas ao atendimento poderão ser incorporadas conforme demanda e orientação da Cesama.

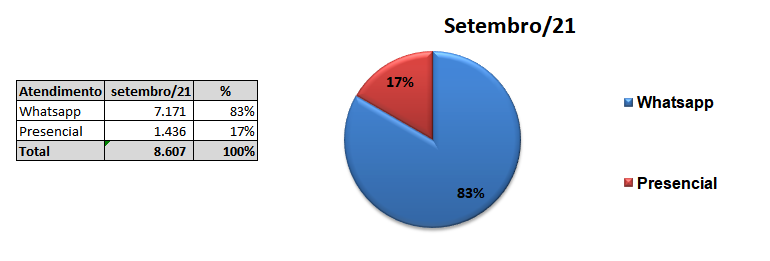
4.2.2.8 O atendimento às demandas dos usuários pela CONTRATADA poderá envolver minimamente:

1. Consulta aos “*scripts*” e “procedimentos” disponíveis;
2. Consulta à supervisão da CONTRATADA
3. Consulta ao *backoffice* da Cesama conforme indicado pelo gestor do contrato;
4. Consulta à Supervisão de Atendimento da Cesama;
5. Consulta ao Gestor do Contrato;
6. Ou qualquer outra opção designada pela Cesama.

4.2.2.9 Durante os plantões ou horários intermediários os contatos deverão ser através dos supervisores.

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

4.2.2.11 A Cesama apresentou a seguinte demanda de atendimento presencial e via plataforma digital no período de **01/09/2021 a 30/09/2021:**



4.2.2.12 A Cesama disponibilizará uma plataforma isolada ou integrada, para realização de atendimentos através da ferramenta Whatsapp Web comercial, que possibilitará conversas automatizadas com os clientes, com a proposta de resolver os desafios de escalabilidade na comunicação, respeitando as políticas de uso da ferramenta, com foco no serviço e prestação da informação.

4.2.2.13 A CONTRATADA deve ter controle de tudo o que está acontecendo com o atendimento via plataforma digital.

4.2.2.14 A critério da Cesama, a CONTRATADA deverá apresentar os relatórios solicitados, com o número exato de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas, e/ou outros requisitos e propor melhorias no processo, se pertinente.

**4.2.3 Gerenciamento e controle das operações de atendimento presencial fornecido pela CONTRATADA:**

4.2.3.1 A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de atendimentos nos sistemas de gerenciamento de senhas:

1. Gerenciamento do total das senhas emitidas, atendidas e perdidas com detalhamento por hora, dia e mês;
2. Pesquisa de satisfação dos usuários;
3. Interface para console de supervisor e gestor do contrato de forma que o monitoramento das posições de atendimento (PAs) possa ser realizado de qualquer computador ou dispositivo móvel através dos sistemas comerciais disponibilizados pela Cesama. O monitoramento deverá ser possível simplesmente acessando-se o sistema sem depender de qualquer outra instalação ou configuração de caráter particular ao mesmo;
4. Relatórios para pesquisa de atendimentos com base em diversos critérios como data, número de telefone do usuário cliente, número de protocolo; etc;
5. Senhas emitidas;
6. Senhas perdidas;
7. Total de atendimentos resolvidos;
8. Atendimentos encaminhados (quando a solução depende de outro setor).

4.2.3.2 Atendimentos presenciais realizados: (Quantidade e percentual):

1. Atendimento realizados em até 18 (dezoito) minutos;
2. Atendimento realizados entre 18 (dezoito) e 30 (trinta) minutos;
3. Atendimento realizados com mais de 30 (trinta) minutos;
4. Tempo médio de atendimento presencial.

4.2.3.3 Atendimentos presenciais perdidos: (Quantidade e percentual)

1. Atendimentos abandonados na fila do atendimento;
2. Tempo médio de espera para o abandono;
3. Tempo médio de espera para início do atendimento.

**4.2.4 Gerenciamento e controle das operações de atendimento via plataforma digital fornecida pela Cesama:**

4.2.4.1 A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de atendimentos nos sistemas de gerenciamento de mensagens recebidas:

1. Total de mensagens recebidas e atendidas, com detalhamento por hora, dia e mês;
2. Pesquisa de satisfação dos usuários;
3. Relatórios para pesquisa de atendimentos com base em diversos critérios como data, número de telefone do usuário etc;
4. Interface para console de supervisor e gestor do contrato de forma que o monitoramento das posições de atendimento (PAs) possa ser realizado de qualquer computador ou dispositivo móvel através dos sistemas comerciais disponibilizados pela Cesama. O monitoramento deverá ser possível simplesmente acessando-se o sistema sem depender de qualquer outra instalação ou configuração de caráter particular ao mesmo;
5. Relatório com filtros por origem e destino do atendimento (Quantidade e percentual)
6. Total de atendimentos via plataformas digitais;
7. Total de atendimentos;
8. Atendimentos encaminhados (quando a solução depende de outro setor).

**4.2.5 Gerenciamento e controle do quadro de auxiliares administrativos**

4.2.5.1 Produtividade dos auxiliares administrativos:

1. Número e percentual de atendimentos em relação ao tempo total;
2. Número e percentual de tempo de atendimento presencial;
3. Número e percentual de tempo de atendimento via plataforma digital;
4. Número e percentual de tempo médio disponível aguardando atendimento presencial ou via plataforma digital;
5. Número e percentual de tempo médio de pausas (pausas regulamentadas por Legislação específica pertinente a atividade).
6. Número e percentual de atendimentos presenciais ou via plataforma digital realizados por cada auxiliar administrativo.
7. % de ocupação dos auxiliares administrativos (tempo de atendimento + pós-atendimento).
8. % em atividades não produtivas em tempo total.

4.2.5.2 Quantidade de posições de atendimento (PAs) ativas

1. % de tempo sem sistema de atendimento;
2. % de utilização das posições de atendimento (PAs) existentes;

4.2.5.3 Pesquisa de satisfação

1. Intervalo de data;
2. Valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação, por opção escolhida pelo usuário;
3. Quantidade total de atendimentos avaliados.

**4.2.6 Monitoramento dos Atendimentos**

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

1. Monitoramento dos atendimentos, orientação, ajuste e acompanhamento dos auxiliares administrativos, aplicação de formulários de monitoria de qualidade.
2. 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.
3. Realização de *feedback* periódico/mensais aos auxiliares administrativos, sobretudo àqueles que apresentarem alguma não conformidade no atendimento, objetivando a instrução, esclarecimento e ajustes técnicos e comportamentais;
4. Identificação das necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações;
5. Realização de registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
6. Emissão de relatórios estatísticos, que deverão ser entregues mensalmente à Cesama, ou quando solicitado;
7. Auxílio na melhoria dos *scripts* e técnicas de abordagens identificadas.
8. Realização de monitoria de, no mínimo, 2% (dois por cento) do total de atendimentos registrados no mês. A periodicidade, bem como a distribuição do volume de monitorias será definida pela Cesama. Aumento ou redução do quantitativo estipulado neste item poderão ser pactuados entre Cesama e CONTRATADA.
9. Além das monitorias regulares, sempre que necessário, realização de monitorias em grupos ou em auxiliares administrativos específicos;
10. Entrega de relatório mensal das monitorias à Cesama até o 5º dia útil, de cada mês (contendo o resultado realizado no mês anterior).
11. Realização de reuniões semanais entre a CONTRATADA e a Cesama nos 2 (dois) primeiros meses de contrato, e reuniões mensais a partir do 3° (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 nos quesitos já definidas neste Termo de Referência;
12. Disponibilização dos instrumentos de avaliação e respectivos relatórios com os resultados dos *feedbacks* para consulta da Cesama;
13. Permissão à Cesama de acompanhamento de todo o processo de monitoria;
14. Providências de curto, médio e longo prazo, de acordo com a necessidade, para sanar os problemas identificados nas monitorias ou mediante solicitação da Cesama;
15. Disponibilização do resultado das monitorias para ser auditado pela Cesama a qualquer tempo.
    1. **SAZONALIDADES**

4.3.1 A operação de atendimento presencial e via plataforma digital da Cesama conta com uma sazonalidade na demanda que pode interferir no aumento ou redução da demanda de atendimento, gerando necessidade de ajustes no dimensionamento do quadro de empregados.

4.3.2 Durante a execução contratual poderá haver necessidade de alterar os horários de trabalho, inclusive com carga horária aos sábados, respeitando a jornada semanal, a fim de melhor atender as demandas dos usuários Cesama. Neste caso, a CONTRATADA será notificada com antecedência de 30 (trinta) dias para promover os ajustes necessários.

4.3.3 Caso solicitado pela Cesama, a CONTRATADA deverá absorver tais alterações sem gerar descontinuidade na prestação dos serviços e/ou impacto nos indicadores de desempenho.

* 1. **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

4.4.1 A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização do atendimento presencial e via plataforma digital.

4.4.2 O recrutamento e a 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.

4.4.3 A CONTRATADA deverá interagir com os representantes da Cesama, responsáveis pelos serviços do atendimento presencial e via plataforma digital, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste Termo de referência.

4.4.4 A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado pela Cesama, apurar e responder no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a todo e qualquer questionamento da Cesama referente à prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.

* 1. **DA SELEÇÃO**

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

1. Perfil/conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e a formação exigida, conforme **item4.8,** específico deste Termo de Referência;
2. Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;
3. Obrigatoriedade de realização de avaliação clínica, exames de acuidade visual e auditivo, conforme PCMSO.

4.5.2 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.

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

* 1. **DA CONTRATAÇÃO**

4.6.1 A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CESAMA deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverá adotar no mínimo:

4.6.1.1Os parâmetros fixados pelo Sindicato da categoria a que pertence, devidamente registrado, comprovado e validado pela Cesama.

4.6.1.2 O controle da jornada de trabalho deve respeitar a legislação vigente e as entidades de classe.

4.6.1.3 Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, incluindo os intervalos conforme Legislação específica, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos para que tenham registros, a fim de serem auditados a qualquer momento.

4.6.1.4 Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, 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.

4.6.1.5 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.

4.6.1.6 A CONTRATADA assegurará a contratação de pessoal necessário para atender ao dimensionamento proposto pela Cesama, considerando número de posições de atendimento (PAs) disponibilizadas, e demais exigências legais, efetuando as modificações necessárias quando houver solicitação da Cesama de adequação da equipe.

* 1. **DOS TREINAMENTOS**

4.7.1 Os treinamentos serão divididos em duas categorias, sendo elas n. 1 e n. 2, conforme especificação abaixo:

4.7.1.1 **Categoria n. 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.

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

4.7.1.3 Os treinamentos de formação da equipe de atendimento deverão ter carga horária mínima de 60 (sessenta) horas, sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.1.4 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:

1. Contextualização sobre Central de Atendimento;
2. Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
3. Padrões de Atendimento;
4. Técnicas de negociação;
5. Legislação vigente sobre Atendimento e Código de Ética do setor e da Cesama;
6. Sigilo profissional;
7. Noções sobre os fatores de risco para a saúde;
8. Medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
9. Informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de Atendimento, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
10. Informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho;
11. 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;
12. Distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
13. O treinamento, quando da admissão, será realizado no início das atividades, e a reciclagem durante a jornada de trabalho, devidamente acordado com a supervisão da Cesama, minimizando o máximo possível o impacto no atendimento.

4.7.1.5 Todo o treinamento inicial, para que a operação possa iniciar suas atividades conforme os prazos serão acompanhados pela Cesama.

4.7.1.6 A CONTRATADA deverá oferecer ao quadro de empregados, no mínimo, 4 (quatro) cursos de reciclagem por ano, abrangendo todas as equipes e categorias envolvidas no trabalho de atendimento presencial e via plataforma digital, do modo a garantir que cada funcionário da CONTRATADA participe de, no mínimo, 2 (dois) cursos de reciclagem por ano;

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

4.7.1.8 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.

4.7.2.1 **Categoria n. 2:** Treinamentos de natureza técnico-operacional e de natureza estrutural para início de operação/prestação de serviço, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis, procedimentos da Cesama, manuais de atendimento, Legislação e demais recursos a serem utilizados no atendimento da Cesama.

4.7.2.2 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 auxiliares administrativos e supervisores;

4.7.2.3 Para este módulo serão necessárias no mínimo 160 (cento e sessenta) horas de treinamento.

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

4.7.2.5 A CONTRATADA obriga-se a disponibilizar, ao gestor/supervisor da operação, treinamento específico de planejamento operacional de sua responsabilidade, o qual deverá abranger disciplinas como 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.

4.7.2.6 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.

4.7.2.7 O conteúdo programático de capacitação dos auxiliares administrativos 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;

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

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

* 1. **DOS PERFIS PROFISSIONAIS BÁSICOS**

**4.8.1. Requisitos dos auxiliares administrativos no atendimento presencial e via plataforma digital:**

1. Escolaridade: ensino médio completo;
2. Conhecimento básico de microinformática.
3. Boa dicção;
4. Habilidade em lidar com o público, desejável experiência em atendimento ao público;
5. Habilidade no relacionamento interpessoal e comunicação, facilidade de interagir e argumentar;
6. Bom nível de concentração;
7. Fluência verbal, boa redação e conhecimentos de língua portuguesa, sem vícios de linguagem;
8. Iniciativa e dinamismo;
9. Espírito para trabalhar em equipe;
10. Digitação: agilidade no uso do teclado;
11. Desejável capacidade de verbalização, capacidade analítica e interpretativa, agilidade na busca de soluções, facilidade de aprender, ter estabilidade emocional, postura, enquadramento às normas, comprometimento, proatividade e saber ouvir;
12. Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

**4.8.2. Requisitos do Supervisor de atendimento presencial e via plataforma digital:**

1. Escolaridade: ensino médio, desejável que tenha alguma formação superior.
2. Conhecimento básico de microinformática.
3. 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 monitoria, boa comunicação (oral/escrita), organização e disciplina, capacidade de concentração, boa resistência à pressão, capacidade de interpretar/compreender orientações, habilidade em negociação, iniciativa, empatia, cordialidade, boa dicção, flexibilidade, argumentação;
4. Habilidade em lidar com o público, com experiência anterior em atendimento ao público;
5. Fluência verbal, boa redação e conhecimentos de língua portuguesa, sem vícios de linguagem;
6. Iniciativa e dinamismo;
7. Espírito para trabalhar em equipe;
8. Facilidade de aprender e sintetizar;
9. Desejável capacidade de verbalização, capacidade analítica e interpretativa, agilidade na busca de soluções, ter estabilidade emocional, postura, enquadramento às normas, comprometimento e saber ouvir;
10. Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

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

* 1. **QUALIDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS**

4.9.1 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 atendimento presencial e via plataforma digital, ficará à disposição para consulta da Cesama a qualquer tempo.

4.9.2 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 Acordo de Nível de Serviço - ANS.

1. **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1 Descrição dos serviços a serem desenvolvidos pelos auxiliares administrativos no atendimento presencial e via plataforma digital.**

1. Atender, nas posições de atendimento (PA’s) presencial e via plataforma digital, as demandas dos usuários referentes aos serviços comerciais e operacionais da Cesama, sendo expressamente vedado o uso do terminal eletrônico para outros fins;
2. Gerar ou consultar Ordens de Serviços no sistema de atendimento e encaminhá-las ao departamento competente.
3. Participar de treinamentos promovidos pela empresa CONTRATADA, supervisionados pela Supervisão de Atendimento da Cesama e com apoio do Departamento de Recursos Humanos da Cesama, especificamente voltados ao exercício da função de atendimento presencial e via plataforma digital da Cesama;
4. Prestar informações sobre questões relacionadas à Cesama encaminhando, à Supervisão imediata, as solicitações cujas respostas necessitem de análises;
5. Zelar para que o atendimento das solicitações ou reclamações se faça no menor espaço de tempo possível;
6. Tratar o usuário com respeito, educação, atenção, cordialidade, serenidade e presteza;
7. Conduzir o diálogo com o usuário de forma objetiva para dar maior celeridade ao atendimento;
8. 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;
9. registrar a demanda por atendimento de forma clara, precisa, concisa, cuidando para que não sejam remetidas ao responsável pela análise informações incompletas;
10. Somente ausentar-se da posição de atendimento com autorização de seu Supervisor imediato, inclusive no momento das pausas obrigatórias;
11. Cumprir as normas procedimentais de conduta e ética aplicáveis aos prestadores de serviços, que serão fornecidas pela Cesama;
12. Dar ciência em tempo hábil ao seu Supervisor imediato de ocorrências que por sua própria natureza sejam de difícil elucidação;
13. Zelar pela qualidade, eficiência e eficácia no atendimento presencial e via plataforma digital;
14. Cumprir com qualidade o atendimento diante aos seguintes aspectos: absenteísmo, postura, produtividade, nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pela Cesama;
15. Cumprir os aspectos ergonômicos (postura) de suaposição de atendimento (PA);
16. Sinalizar as necessidades de treinamento e motivação.

**5.2 Descrição dos serviços a serem desenvolvidos pelo Supervisor da CONTRATADA no atendimento presencial e via plataforma digital:**

1. Acompanhar e inspecionar o atendimento dos auxiliares administrativos;
2. Promover avaliação individual e periódica dos auxiliares administrativos junto à Supervisão de Atendimento da Cesama;
3. Realizar o atendimento a usuários, quando solicitado pelos auxiliares administrativos ou em picos de emissão de senhas/recebimento de mensagens via plataforma digital;
4. Programar a emissão de relatório de controle de atendimentos realizados, produtividade e tendências, referentes a sua equipe, tempo de atendimento, questões mais frequentes, dúvidas e dificuldades principais que apontem necessidade de treinamento, fila de espera e atendimentos abandonados;
5. Acompanhar o volume de emissão de senhas/recebimento de mensagens via plataforma digital, fornecendo todo o suporte operacional à Supervisão de Atendimento da Cesama como relatórios diários, quantitativos e qualitativos, da operação;
6. Interagir com técnicos da Cesama no sentido de integrar o funcionamento do atendimento presencial e via plataforma digital com outros serviços de atendimento já existentes;
7. Supervisionar o atendimento visando o desempenho, disciplina e bem-estar da equipe, a fim de prestar esclarecimentos;
8. Repassar à Supervisão de Atendimento da Cesama e à empresa CONTRATADA, indicação para treinamentos e melhoria na prestação de serviço;
9. Esclarecer dúvidas mais complexas com a Supervisão de Atendimento da Cesama;
10. Cumprir o disposto na Instrução Normativa n. 3 de 01/09/1997 / MTE - Ministério do Trabalho e Emprego (D.O.U. 02/09/1997);
11. Cumprir as normas de procedimentos previamente estabelecidas no Código de Conduta Ética e Integridade da Cesama e no Manual de Atendimentos da Cesama;
12. Manter-se constantemente atualizado quanto à legislação e normas constantes no manual de atendimentoda Cesama;
13. Cumprir com qualidade o atendimento diante dos seguintes aspectos: absenteísmo, postura, produtividade, nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pelo Cesama;
14. Responsabilizar-se pelos atendimentos e colaborar com a excelência do serviço;
15. Sinalizar à Supervisão de Atendimento da Cesama as mudanças ou falhas ocorridas nos sistemas e equipamentos, registrando inoperâncias e intercorrências;
16. Cumprir os aspectos ergonômicos (postura) de sua posição de atendimento (PA);
17. Sinalizar à Supervisão de Atendimento da Cesama as necessidades de treinamento, motivação e controle de produtividade do grupo de atendentes;
18. Responsabilizar-se pelo cumprimento do trabalho de sua equipe, assumindo por esta a responsabilidade pelo perfeito atendimento presencial e via plataforma digital;
19. Comunicar formalmente por e-mail à Supervisão de Atendimento da Cesama quanto à necessidade de manutenções e adequações no mobiliário, nos equipamentos e nas condições ambientais de trabalho dos auxiliares administrativos.
20. **MONTAGEM DA EQUIPE OPERACIONAL**

6.1 A CONTRATADA deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos no **item 4.8** deste Edital, os auxiliares administrativos e supervisor que executarão os serviços contratados.

6.2 A CONTRATADA deverá obedecer, no tocante às exigências da Segurança e Medicina do Trabalho na gestão dos recursos humanos, a toda a legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria n. 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.

6.3 É de responsabilidade da CONTRATADA o desenvolvimento e a gestão do PCMSO conforme avaliação de riscos do PGR da Cesama. Em especial quanto às responsabilidades previstas na NR 07 e na obrigatoriedade de realizar os exames médicos previstos no item 7.5.6 (admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de riscos ocupacionais e demissional).

6.3.1 No caso do exame admissional, sugere-se a realização de audiometria, acuidade visuale, na realização do exame clínico, que o médico avaliador dê ênfase às questões de saúde mental, condições da saúde vocal e quanto à investigação de histórico de doenças músculo-esqueléticas.

6.4 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 n. 07 e 09, considerando o número de trabalhadores em serviço.

1. **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**

7.1 A CONTRATADA reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à Cesama, estabelece contato com informações confidenciais, privadas da empresa que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria, de comércio ou de negócio.

7.2 A CONTRATADA obriga-se, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da Cesama a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação de serviços.

7.3 A CONTRATADA e a Cesama, expressamente, reconhecem que todo e qualquer material utilizado durante a prestação de serviços, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estado sob o controle de qualquer das partes, será igualmente resguardado pelo mútuo compromisso de Sigilo e Confidencialidade.

7.4 As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e a Cesama e abrangem, além das informações de que as partes venham a tomar conhecimento, aquelas que já possuem na presente data.

7.5 O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo de Referência implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade.

7.6 A CONTRATADA garante à Cesama que as informações e os serviços por ela fornecidos, em consequência desta contratação não infringem quaisquer patentes, marcas, direitos, direitos autorais ou *trade secrets*.

7.7 Todas as informações e estatísticas de atendimento utilizadas e/ou geradas são informações de propriedade exclusiva da Cesama e devem ser tratadas como CONFIDENCIAIS pela CONTRATADA e seus empregados.

7.8 Não será permitido o acesso às áreas da operação do atendimento, de empregados portando equipamentos tais como, rádios transmissores, celulares, câmeras fotográficas, memórias (*pen drive*), entre outros aparelhos eletrônicos.

7.9 O acesso de pessoas externas aos serviços contratados deverá ser autorizado previamente pela Cesama.

1. **DO PLANO DE CONTINGÊNCIA**

8.1 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 e a continuidade dos serviços.

8.2 A CONTRATADA deverá garantir o atendimento e a manutenção dos níveis de serviços, promover a cobertura de empregados nos casos de faltas, férias, licenças, intervalos para refeições e demais ocorrências que possam prejudicar a disponibilidade para a prestação dos serviços.

8.3 A cobertura das posições de atendimento (PAs) deverá ser programada e ocorrer durante todo o período previsto no dimensionamento, considerando inclusive as sazonalidades.

8.4 Havendo, por qualquer motivo, ausência de empregado da CONTRATADA previsto no dimensionamento diário, a cobertura da posição de atendimento (PA), deverá ser realizada imediatamente independente do contratado ferista, caso o afastamento perdure por período maior que 72 (setenta e duas) horas.

1. **FREQUÊNCIA E PERIODICIDADE E ABRANGÊNCIA DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**9.1 Frequência e periodicidade na execução dos serviços:**

9.1.1 o atendimento presencial e via plataforma digital da Cesama funcionará de 07:00 às 18:00 horas, durante os 05 (cinco) dias úteis da semana, excluindo feriados e pontos facultativos, de forma ininterrupta conforme dimensionamento proposto no **item 4.1.2**;

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

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

9.2.1 Os serviços da Cesama estão disponíveis a todos os usuários devidamente cadastrados, ou factíveis, residentes no município de Juiz de Fora e seus Distritos.

9.2.2 Os serviços, objeto deste Termo de Referência, deverão ser prestados nas instalações físicas da Cesama, ou outras designadas pela Cesama, que deverá dispor de estrutura operacional e tecnológica necessária à execução das atividades de atendimento presencial e via plataforma digital.

9.2.3 Em caso de mudança de local ou de abertura de novos postos de atendimento por parte da Cesama, estes deverão estar devidamente adequados nos termos da Legislação em vigor.

9.2.4 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.

1. **CRACHÁS**

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

**Frente**: Fotografia do empregado; Nome completo do empregado; Logotipo da empresa CONTRATADA; Cargo do empregado; e a descrição “A SERVIÇO DA CESAMA”.

**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.”

1. **IDENTIFICAÇÃO**

11.1 A CONTRATADA deverá garantir que todos os empregados, desde o início da prestação dos serviços, utilizem identificação visual de forma uniformizada (coletes ou similares) de acordo com a logomarca, cores e padrões da Cesama.

11.1.1 A CONTRATANTE deverá garantir o fornecimento de escaninho, gaveta com tranca ou similar que permita a guarda individual de pertences pessoais dos trabalhadores ou serviço de guarda-volume.

11.2 A CONTRATADA deverá assegurar que a identificação utilizada pelos seus empregados citada no **item 11.1**, estejam sempre em boas condições de conservação para uso e que a quantidade disponibilizada seja adequada para permitir a troca e limpeza.

1. **DAS PAUSAS E INTERVALOS**

12.1 São garantidas saídas do posto de trabalho, mediante comunicação, a qualquer momento da jornada, para que os auxiliares administrativos atendam às suas necessidades fisiológicas, ressalvado o intervalo para refeição previsto na Consolidação das Leis do Trabalho.

12.1.1. Nos termos da NR 24, a Cesama poderá disponibilizar condições para conservação e aquecimento da comida, bem como local para a tomada das refeições pelos trabalhadores que trazem refeição de casa.

12.2. O supervisor da CONTRATADA deverá controlar o cumprimento dos intervalos previstos em lei, registrando em tabela própria ou dispositivos virtuais a entrada e saída dos auxiliares administrativos, e encaminhar a mesma para a Supervisão de Atendimento da Cesama, também afixando em quadro visível no local de trabalho.

1. **GESTOR DO CONTRATO:**

13.1 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 acompanhada e fiscalizada por um representante da Cesama especialmente designado.

13.2 Para este contrato de prestação de serviços de atendimento presencial e via plataforma digital a gestão do contrato será realizada pela Supervisão de Atendimento do Departamento Comercial da Cesama.

1. **DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA CONTRATADA**

**14.1 O atendimento presencial e via plataforma digital será constituído dos seguintes serviços:**

1. Recursos Humanos para atendimento presencial ou via plataforma digital conforme quantitativo especificado neste termo de referência;
2. Recebimento, tratativa e encaminhamento de demandas recebidas do usuário presencialmente ou via plataforma digital, conforme quantitativo especificado neste termo de referência;
3. Atendimento informatizado através de plataforma digital;
4. Solução digital com as funcionalidades Whatsapp e outras tecnologias disponibilizadas pela Cesama;
5. Solução atendimento presencial que deverá possibilitar a sua operação com eficiência, gerenciando a produtividade dos agentes e o número de atendimentos realizados;
6. A solução utilizada deverá ainda realizar o cadastro dos clientes e efetuar a gestão dos atendimentos prestados a estes.

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

1. **DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA CESAMA**

**15.1 Estrutura da Central de Atendimento**

15.1.1 A Central de Atendimento presencial e via plataforma digital deverá estar devidamente adequada, conforme legislação vigente e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto.

15.1.2 As posições de atendimento (PAs) deverão atender a NR 17 – Ergonomia;

15.1.3 A posição de atendimento (PA) de Supervisor da CONTRATADA deverá ser colocada em posição de destaque em relação à equipe de auxiliares administrativos da Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas.

15.1.4 Todos os equipamentos e mobiliários devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços, devendo a CONTRATADA garantir o zelo pelos itens disponibilizados;

15.1.4.1 É responsabilidade da CONTRATADA informar à Cesama sobre as manutenções e adequações necessárias.

15.1.5 A Cesama poderá oferecer infraestrutura adequada para aplicação dos treinamentos, reciclagens e reuniões.

15.1.6 A Cesama disponibilizará uma área de descanso e instalações hidráulicas e copa para os auxiliares administrativos, em local diferenciado da operação.

15.1.7 As posições de atendimento (PAs) deverão estar livres de materiais/utensílios que impeçam o bom andamento das atividades.

1. **RECURSOS TECNOLÓGICOS**

**16.1 SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E VIA PLATAFORMA DIGITAL**

**16.1.1 Sistema Comercial da Cesama**

16.1.1.1 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.

16.1.1.2 O acesso será restrito e controlado por *logins* individuais, sendo o nível de acesso dos auxiliares administrativos e da Supervisão da CONTRATADA controlados pela Cesama.

16.1.1.3 Os auxiliares administrativos só terão 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.

16.1.1.4 A CONTRATADA se responsabiliza a enviar mensalmente à Cesama um relatório dos auxiliares administrativos ativos e inativos no sistema. Esse relatório deverá conter:

1. Nome, *login* e data de admissão;
2. Nome, *login* e data de demissão;
3. Assinatura do Supervisor e/ou Gestor da equipe.

16.1.1.5 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 que gerem afastamento dos auxiliares administrativos, desligamento etc), para que seja providenciado o bloqueio do *login*.

16.1.1.6 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.

**16.1.2 Outros sistemas**

16.1.2.1 A Cesama terá o controle com filtro e *log* de registro para acesso à Internet, podendo identificar o usuário, horário e data de acesso.

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

16.1.2.3 A CONTRATADA poderá disponibilizar ferramentas de mensagem instantânea na mesa do Supervisor (a) para troca rápida de dúvidas e soluções com a equipe de suporte da Cesama, ou utilizar as fornecidas pela Cesama.

16.1.2.4 A Cesama disponibilizará informações ao Supervisor da CONTRATADA, 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 auxiliares administrativos, considerando a natureza da atividade da CONTRATADA.

**16.2 ESTRUTURA FÍSICA.**

16.2.1 Os microcomputadores serão fornecidos pela Cesama que obedecerá aos requisitos necessários para o funcionamento de seus sistemas.

16.2.2 Será de responsabilidade da Cesamafornecere manter infraestrutura elétrica de iluminação e tomadas nos ambientes de atendimento presencial e via plataforma digital.

1. **AUDITORIA TÉCNICA EM SEGURANÇA E AUDITORIA DE QUALIDADE**

17.1 A CONTRATADA, em caso de utilização de outros *softwares*, previamente aprovados pela Cesama, deverá permitir a esta o acesso irrestrito, local ou remoto, para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade.

17.2 Tais auditorias serão efetuadas pela Cesama, a qualquer momento.

17.3 A Cesama definirá a empresa que prestará o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria.

1. **DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

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

1. **RELATÓRIOS E CONSULTAS**.

19.1 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.

19.2 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.

19.3 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 Central de Atendimento quanto remotamente via *web*.

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

19.5 Os relatórios devem ser apresentados, em formato digital, podendo ser diários, e/ou semanais, na parte da manhã do primeiro dia útil seguinte ao seu fechamento;

19.6 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.

19.7 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 do serviço.

19.8 Os relatórios diários são:

1. Relatório de atendimentos presenciais, estratificado a cada 60 (sessenta) minutos, contendo as informações de senhas emitidas, senhas abandonadas, tempo de espera, duração do atendimento por auxiliar administrativo e por tipo serviço/informação, inclusive totalização e médias dos itens acima;
2. Relatório de frequência, apresentado por ID e nome do auxiliar administrativo, supervisor, hora de entrada e saída, situação, tempo que ficou logado e tempo ocioso;
3. Relatório de pesquisa de satisfação de atendimento presencial, contendo as informações de quantidade de pesquisas de satisfação respondidas e percentual de aprovação da Cesama e do auxiliar administrativo;
4. Relatório de atendimentos via plataforma digital, estratificado a cada 60 (sessenta) minutos, contendo as informações de tempo de espera, duração do atendimento por auxiliar administrativo e por tipo serviço/informação, inclusive totalização e médias dos itens acima;
5. Relatório de pesquisa de satisfação de atendimento via plataforma digital, contendo as informações de quantidade de pesquisas de satisfação respondidas e percentual de aprovação da Cesama e do auxiliar administrativo;

19.9 Os relatórios mensais são:

1. Todos os relatórios diários de forma consolidada, com total geral e total por dias da semana, de cada informação dos relatórios;
2. Relatório de monitorias realizadas: modelo apresentado pela CONTRATADA e aprovado previamente pela Cesama, contendo o responsável pela monitoria, o auxiliar administrativo monitorado, a quantidade de monitorias e dados relacionados, e o resultado das monitorias;
3. Relatório de pesquisa de satisfação de atendimento presencial e via plataforma digital, contendo a totalização das informações de quantidade de pesquisas de satisfação respondidas e percentual de aprovação da Cesama e do auxiliar administrativo.
4. Relatório do nível de serviço, para atendimento ao **item 20** deste termo de referência.

19.10 A CONTRATADA deverá possibilitar à Cesama o acesso e acompanhamento em tempo real dos indicadores da operação.

19.10.1 Este acompanhamento será realizado remotamente:

1. Quantidade de atendentes;
2. Quantidade de atendentes logados;
3. Quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
4. Quantidade de mensagens recebidas via plataforma digital;
5. Quantidade de senhas emitidas;
6. Quantidade de senhas/mensagens recebidas via plataforma digital atendidas e maior tempo de atendimento;
7. Quantidade de senhas/mensagens recebidas via plataforma digital abandonadas;
8. Quantidade de senhas/mensagens recebidas via plataforma digital em espera e maior tempo de espera;
9. Resultado da pesquisa de satisfação pós atendimento;
10. Detalhamento dos atendentes com as informações de nome, *login*, s*tatus*, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de senhas/mensagens recebidas via plataforma digital no dia.

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

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

1. **QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

# 20.1 Indicadores de Desempenho:

20.1.1 Os indicadores de desempenho têm como objetivo estabelecer os parâmetros mínimos de desempenho da prestação de serviço da CONTRATADA, conforme o Acordo de Nível de Serviço - ANS (*Service LevelAgreement - SLA*), compreendendo indicadores de desempenho na Agência de Atendimento da Cesama, bem como as condições para penalidades devido às variações nesses indicadores.

20.1.2 O Acordo de Nível de Serviço - ANS 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 de um meio objetivo de aferição de resultados e respectivas glosas nos pagamentos em função do não cumprimento das metas de qualidade e quantidade definidas neste Termo de Referência.

20.1.3 A CONTRATADA deverá informar imediatamente à Cesama motivos alheios a sua vontade que possam influenciar na prestação do serviço e na apuração dos indicadores. Para efeito de medição e faturamento, serão avaliados pela Cesama cada caso individualmente.

20.1.4 Os indicadores de desempenho a serem medidos para a avaliação da CONTRATADA estão demonstrados na tabela constante no **item 21.2** deste Termo de Referência.

20.1.5 o percentual de dedução será aplicado sobre o faturamento mensal constante em cada item de contratação, no mês de sua incidência.

20.1.6 As medições dos indicadores de desempenho deverão ser realizadas e validadas pelas partes até o 5º dia útil de cada mês para o lançamento em sistema de faturamento.

20.1.7 Para todos os efeitos, a apuração do Acordo de Nível de Serviço - ANS deverá ser realizada considerando 2 (duas) casas decimais com arredondamento.

**20.2.1 Indicadores de Qualidade - Acordo de Níveis de Serviços - ANS**

**20.2.1.1 - TMA – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**

20.2.1.1.1 Este indicador mensura o tempo médio de atendimento das operações da CONTRATADA especificamente no atendimento presencial. O objetivo deste indicador é controlar o tempo de atendimento, prestando um serviço ágil e de qualidade ao usuário. A importância deste indicador é justificada, entre outras razões, no sentido de evitar atendimentos morosos que contribuam ou deem causa à demora e não atendimento ao Acordo de Nível de Serviço - ANS.

20.2.1.1.2 Para efeito de cálculo, será considerada a média de atendimento na agência de atendimento, conforme gerenciador de atendimento, considerando todos os usuários atendidos.

20.2.1.1.3 É desejável que o Tempo Médio de Atendimento (TMA) seja de 15 minutos (quinze minutos). Será tolerável o tempo de até 18 minutos (dezoito minutos) por atendimento (20% do tempo médio de atendimento apurado).

20.2.1.1.4 A apuração deste indicador não será considerada para efeitos punitivos, apenas como uma forma de monitoria e melhoria no processo de atendimento, devendo ser apresentado pela CONTRATADA um plano de ação para mitigar as inconsistências apontadas, propondo ações corretivas tais como treinamento, verificação de adaptabilidade do empregado e demais itens pertinentes.

20.2.1.1.5 Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

**20.2.2.1 – TME – TEMPO MÉDIO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL E VIA PLATAFORMA DIGITAL**

20.2.2.1.1 O Tempo Médio de Espera (TME) controla o tempo de espera para atendimento aos usuários, conforme meta determinada neste Termo de Referência. O objetivo deste indicador é controlar o tempo que o usuário aguarda para ser atendido e garantir que não haja desgaste no relacionamento com tempo prolongado de espera para atendimento.

20.2.2.1.2 O controle do tempo de espera é realizado por gerenciador de atendimento, cuja responsabilidade de instalação e manutenção é da CONTRATADA. Este controle considera o tempo decorrido desde o momento de impressão da senha para o usuário até o início do atendimento presencial pelo auxiliar administrativo que concluirá o atendimento, com respectivo encaminhamento da solução para o problema apresentado pelo usuário.

20.2.2.1.3 No caso de atendimento via plataforma digital, será considerado o tempo decorrido desde a geração do ID até a confirmação do início do atendimento pelo auxiliar administrativo e será controlado pela plataforma utilizada na Cesama.

20.2.2.1.4 A meta para o Tempo de Espera no atendimento presencial é a média mensal de 95% dos usuários atendidos em até 15 minutos (quinze) em dias úteis, excluídas vésperas de feriados prolongados. A apuração do indicador será feitaconforme percentuais abaixo constantes na tabela do Acordo de Nível de Serviço - ANS deste Termo de Referência.

20.2.2.1.5 A meta para o Tempo de Espera no atendimento em plataforma digital é a média mensal de 95% dos usuários atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas após geração do ID. A apuração do indicador será feitaconforme percentuais abaixo constantes na tabela do Acordo de Nível de Serviço - ANS deste Termo de Referência.

20.2.2.1.6 Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

**Penalidades previstas:**

Atingir entre 90% e 94,9% de conformidade

Penalidade leve.

Atingir entre 80% e 89,9% de conformidade.

Penalidade média.

Atingir abaixo de 80% de conformidade.

Penalidade Grave

**20.2.3 - PESQUISA PÓS ATENDIMENTO**

20.2.3.1 A Cesama realiza pesquisa pós atendimento que avalia, entre outros canais e itens, a satisfação do atendimento presencial e via plataforma digital.

20.2.3.2 Caso a nota mensal média apurada referente a avaliação do usuário sobre o atendimento prestado pelos empregados da CONTRATADA seja inferior a 80%, a CONTRATADA será notificada a apresentar diagnóstico de causas de insatisfação e ações mitigadoras e corretivas para garantir a satisfação dos usuários da Cesama, sendo a apuração deste indicador conforme percentuais abaixo constantes na tabela do Acordo de Nível de Serviço - ANS deste Termo de Referência. Exemplos de ações neste sentido são os treinamentos, reciclagens, capacitação técnica e comportamental etc.

20.2.3.3 Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

**Penalidades previstas:**

Atingir entre 75,0% e 79,9%de satisfação

Penalidade leve

Atingir entre 70% e 74,9% de conformidade.

Penalidade média.

Atingir abaixo de 70% de conformidade.

Penalidade Grave

**20.2.4 - ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL E PLATAFORMA DIGITAL**

20.2.4.1 Este indicador tem por objetivo garantir a solução no primeiro contato e reduzir ao máximo o retrabalho. O atendimento da Cesama deve ser sinônimo de eficiência, eficácia, agilidade e proporcionar satisfação para a experiência do usuário com a Cesama, sendo aceitável o percentual de 80% do volume de serviços mensais.

20.2.4.2 Os acatamentos indevidos que ocasionarem retrabalhos ou ainda reclamações de atendimento nos canais de atendimento da Cesama, identificados pela Supervisão da CONTRATADA e/ou pela Supervisão da Cesama, serão considerados como Não Conformidades (NC) leves.

20.2.4.3 As reclamações advindas de canais externos de mediação (ex. Ouvidoria da Cesama ou Agência Reguladora, Procon etc), serão considerados como Não Conformidade (NC) Grave e serão item de avaliação de Acordo de Nível de Serviço - ANS.

20.2.4.4 Serão considerados como Não Conformidades (NC) graves, também, os casos em que ocorrerem falhas no atendimento (procedimental ou comportamental), causando prejuízo direto ao usuário e/ou a empresa.

20.2.4.5 Toda Não Conformidade (NC) Grave será considerada para efeito de avaliação das equipes pela CONTRATADA independentemente do percentual apurado.

20.2.4.6 Identificadas as ocorrências de atendimentos e/ou acatamentos indevidos, deverá a CONTRATADA proceder com as devidas providências.

20.2.4.7 Serão consideradas como reclamações aquelas devidamente fundamentadas referentes a qualidade do atendimento, falta de resolução dos problemas, e outros não previstos neste Termo de Referência, não sendo aqui considerados resultados de análise e avaliações técnicas, decorrentes de procedimento operacional padrão (POP) e legislação que regulamenta o assunto.

20.2.4.8 Este item poderá sofrer alterações, ou ser desconsiderado, dada a mudança de procedimentos e tecnologia ou excepcionalidades advindas da Cesama.

**Penalidades previstas:**

Atingir entre 75,0% e 79,9%de satisfação

Penalidade leve

Atingir entre 70,0% e 74,9%de satisfação

Penalidade média

Atingir abaixo de 70,0%

Penalidade grave

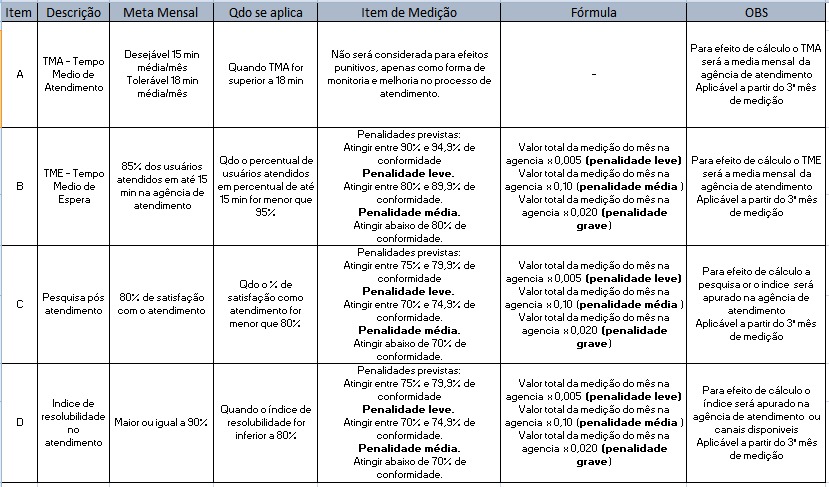
1. **CONJUNTO DE INDICADORES MENSAIS DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS**

21.1 - Os indicadores de qualidade relacionados no **item 20.2.1** para a avaliação da produtividade da CONTRATADA e as suas respectivas metas são os demonstrados na tabela descrita no **item 21.2.**

21.1.2 - A avaliação dos indicadores será realizada através da medição periódica mensal pela Cesama.

21.1.3 - 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 Não Conformidades (NC).

**21.2 - Tabela – Conjunto de Indicadores de Acordo de Nível de Serviço - ANS**



**21.3 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.

**21.3.1 Aplicação de reincidência na Penalidade Leve**

21.3.1.1 Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

**21.3.2 Reincidência Comunicação Penalidade**

1ªReincidência de um fato gerador de penalidade leve: NotificaçãoAplicação 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%)

**21.4A 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.

**21.4.1 Aplicação de reincidência na Penalidade Média**

21.4.1.1 Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

**21.4.2 Incidência/Reincidência Comunicação Penalidade**

1ª 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%).

**21.5 A Penalidade Grave** configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá uma Notificação e glosa do percentual correspondente a 2% (dois por cento) do valor do faturamento referente ao mês de apuração da medição.

**21.5.1 Aplicação de reincidência na Penalidade Grave**

21.5.1.1 Em caso de reincidência, dentro do mesmo ano, a progressão da penalidade ocorrerá conforme tabela a seguir:

**21.5.2 Incidência/Reincidência Comunicação Penalidade**

1ªReincidência 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%).

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

21.5.4 É de responsabilidade da CONTRATADA cumprir todas as obrigações especificadas nos demais itens deste Termo de Referência.

1. **DAS OBRIGAÇÕES DA CESAMA**

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

22.2 Definir as políticas e padrões dos serviços.

22.3 Fornecero material de apoio que servirá de base para elaboração dos treinamentos e capacitação da equipe.

22.4 Realizar 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.

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

22.6 Disponibilizar o acesso ao sistema de gestão comercial à CONTRATADA.

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

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

22.9 Fornecer as instalações compatíveis com a atividade de atendimento presencial e via plataforma digital nos termos da Legislação em vigor.

22.10 Fornecero mobiliário adequado, com sistemas e condições de regulagem exigidos pela NR-17.

22.11 Manter permanentemente os níveis de umidade e velocidade do ar, iluminação, ruído e temperatura relativa estabelecidos em Normas.

22.12 Manter permanentemente toda a estrutura (instalações, equipamentos, etc.) em perfeitas condições de uso.

1. **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

23.1 A CONTRATADA deverá garantir que os serviços disponibilizados no atendimento presencial e via plataforma digital tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental.

23.2 A CONTRATADA deve utilizar metodologias que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de lixos e utilização da água.

23.3 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.

23.4 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 reciclagem de materiais de uso comum.

1. **CRONOGRAMA FÍSICO/FINANCEIRO**

24.1 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 Cesama para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado à população.

24.2 O cronograma apresentado conforme **item 24.1** não deverá ter prazo acima de 60 (sessenta) dias para a implantação e início das operações da Central de Atendimento.

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

1. Seleção e treinamento de RH;
2. Instalação / adequação do espaço físico;
3. Testes dos “*scripts*” a serem disponibilizados pela Cesama;
4. Formato e recuperação dos relatórios;
5. Programação para realização do treinamento e capacitação da equipe.
6. Aceite da Cesama para todas as especificações técnicas constantes deste memorial descritivo.
7. **VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS**

25.1. Os valores estimados para a contratação foram apurados através de pesquisa de mercado, considerando a média dos valores, conforme informações constantes no processo licitatório, devidamente atualizadas conforme CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO/2022 do SINTEAC - SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE ASSEIO E CONSERVACAO DE JUIZ DE FORA/MG.

|  |  |
| --- | --- |
| **VALOR TOTAL DO CONTRATO** | **12 MESES** |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO | R$ 1.216.256,80 |
| SUPERVISOR | R$ 120.728,28 |
| **TOTAL** | **R$ 1.336.985,08** |

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

25.2 O regime de execução será a empreitada por preço unitário.

1. **MEDIÇÕES E PAGAMENTOS**

**26.1 Medições**

26.1.1 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.

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

26.1.3 As medições poderão ser efetivadas até 10 (dez) dias do mês subsequente ao período considerado **no item 26.1.1**, data limite para emissão pela Cesama da ordem de faturamento.

**26.2 Pagamentos**

26.2.1 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.

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

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

26.2.4 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).

26.2.5 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.

26.2.6 Deverá constar na descrição da Nota Fiscal/Fatura o número da licitação e número do Contrato.

26.2.7 As provisões de encargos trabalhistas a serem pagas à CONTRATADA serão suprimidas do valor mensal a ser pago e depositadas em conta vinculada específica, conforme Resolução n. 16/2014 da Cesama.

26.2.8 De acordo com art. 4º da Resolução n. 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.

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

26.2.10 Os valores referentes às rubricas mencionadas no art. 4º da Resolução n. 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.

26.2.11 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.

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

26.2.13 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.

26.2.14 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 n. 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.

26.2.15 O pagamento **SOMENTE** será efetuado:

1. Após a aceitação da Nota Fiscal/Fatura.
2. Após o recolhimento pela adjudicatária de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.
3. Após o cumprimento do disposto no **item 26.2.16.**

26.2.16 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;

b.1) Terá força de contra cheque o comprovante de depósito em conta bancária, aberta para esse fim em nome de cada empregado, com o consentimento deste, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, conforme disposto no art. 464, parágrafo único, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

1. 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;
2. 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;
3. Anexar à Nota Fiscal/Fatura as certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e à Justiça do Trabalho.

26.2.17 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.

26.2.18 O recolhimento do INSS e do FGTS referente aos serviços deverá ser feito de forma individualizada, por tomador, e essa condição deverá ser comprovada mensalmente, a cada emissão de Nota Fiscal/Fatura.

26.2.19 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.

26.2.20 O CNPJ da CONTRATADA constante da Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

26.2.21 A CONTRATADA tem conhecimento dos termos do Decreto n. 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.

26.2.22 Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal/Fatura por responsabilidade da Cesama, estase 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.

26.2.23 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 do Contrato.

26.2.24 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.

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

26.2.26 A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no **item 26.2.1,** 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 Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “pro rata”.

1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

27.1 Executar o Contrato fielmente, conforme definido no Edital e seus anexos.

27.2 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.

27.3 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Cesama ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo na execução do Contrato.

27.4 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.

27.5 Cumprir o disposto no Código de Conduta Ética e Integridade da Cesama.

27.6 Cumprir os prazos previstos em Edital ou outros que venham a ser fixados pela Cesama.

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

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

27.9 Encaminhar ao DEST - Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho da Cesama ([smt@cesama.com.br](mailto:smt@cesama.com.br)), antes do início dos serviços, os documentos abaixo relacionados, 20 dias após a emissão da Ordem de Serviço:

1. PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
2. ASO – Atestado de Saúde Ocupacional de todos os empregados (admissional, periódico e demissional, conforme o caso).

27.10 Elaborar e apresentar Análise Ergonômica do Trabalho - AET em até 30 (trinta) dias a partir do início do contrato dando aceite às instalações e processos fornecidos pela Cesama e/ou solicitando alterações cabíveis.

27.11 Realizar Análise Ergonômica do Trabalho - AET prévia, considerando a implantação de novos métodos ou dispositivos tecnológicos, assim como alterações no processo de trabalho.

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

27.13 Ao final do contrato devolver as instalações da Cesama em perfeitas condições.

27.14 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 27.9** referentes ao empregado admitido e que irá compor a equipe de trabalho.

27.15 A cada renovação contratual, fica a CONTRATADA obrigada a reapresentar a documentação relacionada no **item 27.10**.

27.16 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.

27.17 Fiscalizar os serviços executados pelos funcionários alocados, acatando as determinações e normas da Cesama no tocante ao perfeito andamento dos serviços.

27.18 A cada final de turno, nos períodos normais e fora de expediente o posto de serviço deverá ser deixado em perfeitas condições de higiene e pronto para o auxiliar administrativo seguinte iniciar o seu serviço.

27.19 Todo o contingente de empregados da CONTRATADA que prestam serviços à Cesama deverá ser de sua inteira **responsabilidade**.

27.20 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.

27.21 Deverá providenciar a identificação dos auxiliares administrativos 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.

27.22 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.

27.23 Deverá possuir banco de reserva e/ou possibilidade de fazer permuta ou substituições de empregados sempre que a necessidade da Cesama assim exigir.

27.24 Deverá ter capacidade operacional para substituir, a qualquer tempo, o empregado que nãoestejaatendendo o escopo do serviço para o qual foi contratado**,** bem como o Supervisor contratado.

27.25Deverá cumprir na íntegra a Norma Regulamentadora NR 17 – “Ergonomia, em especial as questões de Organização do Trabalho”.

1. **JULGAMENTO**

28.1. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO**, representado pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**, desde que observadas as especificações e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

28.2 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.

1. **EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO / PROPOSTA**

29.1 A proposta deverá conter as seguintes informações:

29.1.1 Planilhas de Custos e Formação de Preços para cada função (auxiliar administrativo e Supervisor), com suas respectivas memórias de cálculo, conforme modelo anexo II deste Termo de Referência;

29.1.2 O Salário a ser considerado, para fins de apresentação das propostas será o salário base da categoria constante na Convenção Coletiva à qual se submete a CONTRATADA.

29.2 Qualificação Técnica:

1. Comprovação de aptidão para desempenho da empresa, feita através de atestado(s) de execução de serviços de capacidade técnica que comprovar a habilidade da licitante em gestão de mão de obra, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível(is) com o objeto da licitação.
2. 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.

29.3 Qualificação Econômico Financeira:

a) Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social (exigíveis e devendo serapresentados na forma da lei, de acordo com a NBC TG 26 – Apresentação das DemonstraçõesContábeis; e ITG 1.000 – Manual de Contabilidade Simplificada para Micros e Pequenas Empresas), devendo ser observado o Princípio da Comparabilidade;

c) Demonstração de patrimônio líquido de, no mínimo, 10% (dez por centro) do valor máximo aceitáveldo certame para utilização no período de 12 meses;

d) Comprovação de boa situação financeira apurada através dos índices:

d.1) Liquidez corrente maior ou igual 1,0 (um inteiro) calculado pela fórmula:

LC = AC / PC

Sendo LC = Liquidez Corrente, AC = Ativo Circulante e PC = Passivo Circulante.

d.2) Grau de endividamento menor ou igual 0,7 (zero vírgula sete), calculado pela fórmula:

GE = (PC + PNC) / AT

Sendo GE = Grau de endividamento, PC = Passivo Circulante, PNC = Passivo Não Circulante; e AT = Ativo Total;

1. **PENALIDADES**

30.1 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**

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

31.2 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.

31.3 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.

31.4 Decorrido o prazo do **item 31.3** e não comparecendo o licitante vencedor para a assinatura do Contrato, o mesmo será considerado como desistente.

31.5 Ocorrendo a hipótese descrita no **item 31.4**, 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 - Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama ou na impossibilidade de se aplicar o disposto no caput deste artigo, a Cesama deverá revogar a licitação.

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

31.6.1 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;

31.6.2 Assinatura, pela empresa CONTRATADA, **no prazo de 20 (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 à 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.

31.7 O descumprimento do prazo indicado no **item 31.6.2** sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Edital e no contrato.

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

31.9 O prazo de execução do objeto será de 12 (doze) meses a partir da emissão da Ordem de Serviço.

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

31.11 Prorrogado o contrato conforme disposto no Artigo 71 da Lei n. 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 n. 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.

31.12 A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, estabelecidos no art. 81, §1º da Lei Federal n. 13.303/16.

31.13 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.

31.14 Conforme o art. 71 da Lei Federal n. 3.303/16, toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da Cesama para celebrar o Contrato.

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

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

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

31.18 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.

1. **DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO**

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

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

32.3 Constituem motivo para rescisão do contrato os especificados no art. 184 e seguintes do RILC - Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama.

32.4 A rescisão do contrato poderá ser:

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

32.5 A rescisão por ato unilateral a que se refere à alínea “a” do **item 32.4**, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

32.6 Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o **item 32.5** será de **90 (noventa) dias**.

32.7Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, esta será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da CONTRATADA poderá ter ainda direito a:

32.7.1 devolução da garantia;

32.7.2 Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

32.7.3 Pagamento do custo da desmobilização.

1. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

33.1 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.

33.2 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.

33.3 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 - Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama, assim como aplicar o disposto no artigo n. 130 inciso VI do RILC - Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama, sem prejuízo das sanções previstas.

33.4 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.

33.5 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.

33.6 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.

33.7 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.

33.8 A CONTRATADA deverá cumprir o disposto nas Normas Regulamentadoras, Portaria nº 3.214 e seus anexos, do Ministério do Trabalho, no tocante às exigências da Segurança e Medicina do Trabalho.

33.9 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**  **Marcelo Mello do Amaral**  p/ Diretoria Financeira e Administrativa | |
| **assinado no original**  **Maristela Soranço Miranda**  Gerência Comercial | **assinado no original**  **Vanderson Gomes Freguglia**  Departamento Comercial |