



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro
Diretoria Jurídica

CONTRATO Nº211/2025 (DFI)

CONTRATO CEDAE Nº 211/2025 (DFI) que entre si celebram a COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS (CEDAE) e a PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA.

A **COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS**, sociedade de economia mista, com sede nesta Cidade, na Av. Presidente Vargas, 2655 – Cidade Nova – CEP 20.210-030, registrada na JUCERJA sob n.º 5.000, em 14 de agosto de 1975, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 33.352.394/0001-04, neste ato representada por meio de seu Diretor Presidente, Sr. AGUINALDO BALLON, e seu Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores, Sr. ANTONIO CARLOS DOS SANTOS, doravante denominada **CEDAE**, e a **PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA.**, sediada na Rua Barão de Tefé, nº 07, 3º Andar, Saúde, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.220-460, inscrita no CNPJ sob o n.º 30.161.814/0001-79, neste ato representada por meio de seu Diretor, Sr. LAURINEY PEREIRA DE CASTRO, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Contrato com fundamento no **Processo Administrativo SEI-150001/017458/2023**, mediante **Dispensa de Licitação n. 031/2025 (DFI)**, realizada com fundamento no art. 29, inciso VI, da Lei 13.303/2016, de 30 de junho de 2016, pela qual se rege, bem como pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEDAE - RILC, pelas normas da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, pelo Decreto Estadual nº 31.864, de 16/09/2002, pela Lei Estadual nº 287/79 (Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública), pelo Decreto nº 3.149/80 e pela Lei Complementar Federal nº 123/2006, estando sujeito às disposições da Lei Estadual nº 7.539 de 27 de março de 2017, além das demais disposições legais aplicáveis, pelos preceitos de direito privado, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **"CONTRATAÇÃO REMANESCENTE DE SERVIÇO DE CALL CENTER E ATIVIDADES AFINS - SERVIÇO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE DA CEDAE"**, em virtude da impossibilidade de renovação do Contrato n. 209/2023 (DFI), objeto do Pregão Eletrônico nº 0059/2023.

Parágrafo Único - Inserem-se no escopo desta contratação, embora não transcritos, o Termo de Referência ([anexo II do index 62584551](#)), bem como os demais detalhamentos contidos nos Anexos do Edital da licitação por Pregão Eletrônico nº. 0059/2023, autuados sob o index 62584551, incluindo-se os Matriz de Riscos (index. 66071953) e Acordo de Nível de Serviço - ANS (index 66071978), bem como a proposta da contratada, registrada sob o index. 121448813, do processo administrativo de referência.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CEDAE

Constituem obrigações da CEDAE:

- a) Realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) Fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos pertinentes à execução do contrato;
- c) Exercer a fiscalização do contrato; e
- d) Aceitar provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas aqui definidas.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além daquelas previstas *nos documentos anexos ao Edital que ensejou o Pregão Eletrônico nº 0059/2023*:

- a) Conduzir os serviços de acordo com as normas técnicas e legislação em vigor;
- b) Abster-se de transmitir a terceiros qualquer informação ou documento de que tenha conhecimento ou posse em razão destes serviços, orientando seus funcionários sobre a impossibilidade de concederem entrevistas faladas ou escritas em nome da CEDAE, salvo se expressamente autorizados por esta;
- c) Providenciar todos os documentos necessários para que seu pessoal possa executar legalmente os serviços especificados neste Contrato;
- d) Manter-se em compatibilidade com as condições de habilitação e qualificação inicialmente exigidas para esta contratação;
- e) Prestar, sem quaisquer ônus, os serviços necessários à correção das falhas verificadas na execução dos serviços, responsabilizando-se, perante terceiros e CEDAE, pelos prejuízos decorrentes;
- f) Providenciar, por sua conta exclusiva, todos os seguros exigidos por Lei, cuja vigência deverá observar o recebimento definitivo do objeto;
- g) Enviar representante, sempre que solicitado, para examinar e prestar esclarecimentos relacionados a problemas verificados com a execução do objeto contratado; caso em que sua convocação será feita com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- h) Manter a CEDAE informada sobre o desenvolvimento dos serviços;
- i) Cumprir todas as obrigações e encargos, sociais e trabalhistas, decorrentes da prestação de seus serviços; e
- j) Demonstrar, apenas quando possuir mais de 100 (cem) empregados **alocados a este contrato**, o cumprimento do regime de quotas previsto na Lei Federal n. 8.213/1991 e Lei Estadual n. 7.258/2016, observando os seguintes quantitativos: (1) até 200 empregados = 2%; (2) de 201 a 500 empregados = 3%; (3) de 501 a 1.000 empregados = 4%; e (4) de 1.001 em diante = 5%.
- k) A CONTRATADA indicará como responsável Técnico (Operacional) a Sra. Ana Paula de Medeiros de Oliveira, CPF nº 026.275.987-08; Responsável Técnico (Comercial) o Sr. Cláudio Márcio Ferreira de Lima, CPF nº 002.487.257-18; responsáveis pelos serviços ora contratados, que ficam autorizados a representá-la, perante a CEDAE, em tudo que se relacionar à matéria dos serviços.
- l) A CONTRATADA, deverá observar, no que couber, as seguintes diretrizes de caráter ambiental, nos termos do Artigo 6º do Decreto Estadual do Rio de Janeiro nº 43.629, de 5 de junho de 2012 e do art. 32, §1º da Lei nº 13.303/2016.

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO

Este contrato vigorará a partir da extinção do Contrato nº 209/2023 (DFI), do qual é decorrente, pelo prazo **de 24 (vinte e quatro) meses**, conforme aprovado em Resolução de Diretoria registrada sob o index 121750263 do processo administrativo de referência.

Parágrafo Primeiro – Esta contratação somente poderá ser prorrogada por mais 12 (doze) meses, quando então alcançará o limite total de 60 (sessenta) meses de vigência, tendo em vista o tempo transcorrido no contrato n. 209/2023 (DFI). A prorrogação deverá observar os requisitos do art. 203 do RILC.

Parágrafo Segundo - A **CONTRATADA** se manifesta de acordo com a possibilidade deste contrato poder ser rescindido unilateralmente em razão da conclusão do procedimento licitatório em curso no Processo Administrativo n. SEI-150017/006946/2025, o que será feito mediante notificação prévia, sem qualquer indenização que não a decorrente dos serviços efetivamente prestados.

CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias relativas ao exercício financeiro de 2025, assim classificadas:

Conta Contábil: 411110331

Programa de Trabalho: 2200022016

Código Orçamentário: 33903938

Fonte de Recursos: 10

Centro de Custo: DF00000000

ID da Reserva Orçamentária: 2025001779

CLÁUSULA SEXTA - VALOR DO CONTRATO

A presente contratação será executada em regime de execução por preço unitário, sendo o seu valor total de **R\$ 3.819.953,05** (três milhões, oitocentos e dezenove mil, novecentos e cinquenta e três reais e cinco centavos), conforme proposta da contratada, autuada sob index nº 121448813 do processo em referência, resumida conforme planilha abaixo:

PLANILHA VALOR TOTAL GERAL			
Descrição	Valor Mensal	Prazo (Meses)	Valor Total
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	R\$ 7.806,18	24	R\$ 187.348,32
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	R\$ 4.500,00	24	R\$ 108.000,00
Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	R\$ 9.589,80	24	R\$ 230.155,20
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	R\$ 5.250,00	24	R\$ 126.000,00
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	R\$ 2.352,00	24	R\$ 56.448,00
Imposto	20,45%	24	R\$ 144.776,09
TOTAL RECURSOS TECNOLÓGICOS			R\$ 852.727,61
Operador de Telemarketing	R\$ 60.129,74	24	R\$ 1.443.113,73
Operador de Telemarketing c/ adicional noturno	R\$ 16.034,60	24	R\$ 384.830,33
Analista de Atendimento - Backoffice	R\$ 18.924,32	24	R\$ 454.183,68
Assistente de apoio ao cliente	R\$ 10.686,98	24	R\$ 256.487,45
Instrutor de Treinamento	R\$ 4.731,08	24	R\$ 113.545,92
Supervisor de Atendimento	R\$ 6.803,05	24	R\$ 163.273,19
Analista de Informática	R\$ 6.324,63	24	R\$ 151.791,15
TOTAL EQUIPE DE ATENDIMENTO			R\$ 2.967.225,45
TOTAL GERAL			R\$ 3.819.953,05

Parágrafo Primeiro - O preço ajustado nesta Cláusula inclui o lucro e todos os custos e tributos dos serviços, sejam estes diretos ou indiretos, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por toda e qualquer despesa, ainda que não prevista textualmente neste Contrato; inclusive a que decorrer de ato ou fato que implique em transgressão ou inobservância de qualquer dispositivo legal ou regulamentar, federal, estadual ou municipal.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas neste instrumento, no termo de referência e na legislação vigente, especialmente aquelas relacionadas à execução, fiscalização, fornecimento, aceitação, conservação, aplicação de penalidades, rescisão de contratos e pagamentos, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial dos serviços.

Parágrafo Primeiro - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por uma comissão constituída de 3 (três) membros devidamente habilitados.

Parágrafo Segundo - É facultado à CEDAE exercer ampla fiscalização sobre os serviços objeto do presente contrato, diretamente ou por intermédio de prepostos devidamente credenciados, aos quais a CONTRATADA prestará a assistência requerida, facultando-lhe o acesso, em qualquer fase, época e local onde se processem tarefas relacionadas com o desenvolvimento dos serviços.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA deverá refazer aquilo que for rejeitado, obedecendo às determinações da Comissão de Fiscalização.

Parágrafo Quarto - O representante da CEDAE, sob pena de ser responsabilizado administrativamente, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações necessários.

Parágrafo Sexto - A fiscalização do serviço pela CEDAE não excluirá ou atenuará a responsabilidade da CONTRATADA quanto à qualidade dos serviços, ao cumprimento dos prazos e a quaisquer outras obrigações contratuais ou legais, nem a eximirá de manter fiscalização própria.

Parágrafo Sétimo - Quando existirem empregados alocados à contratação, os mesmos deverão trabalhar com Equipamento de Proteção Individual (EPI) adequado ao tipo do serviço que será desenvolvido. A Fiscalização poderá paralisar os serviços enquanto tais empregados não estiverem protegidos. O ônus da paralisação correrá por conta da CONTRATADA, mantendo-se inalterado o prazo de execução dos serviços.

Parágrafo Oitavo - Quando aplicável, proceder-se-á a fiscalização do regime de cotas de que trata a alínea "j" da cláusula terceira, realizando-se a verificação do cumprimento da obrigação assumida no contrato, se for o caso.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESPONSABILIDADE

A CONTRATADA será responsabilizada pelos danos causados à CEDAE ou a terceiros, a título de dolo ou culpa, quando decorrentes da execução deste contrato; não se eximindo dessa responsabilidade pela fiscalização da CEDAE.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA será a única responsável pelos encargos trabalhistas (inclusive os decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas), previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a CEDAE, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

Parágrafo Segundo - Quando houver mão de obra alocada a esta contratação, a CONTRATADA se obrigará a cumprir as determinações da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977 e da Portaria nº 3214, de 08 de julho de 1978 e suas Portarias Modificadoras, que aprovam as Normas Regulamentadoras do Capítulo V, título II, da CLT, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

Parágrafo Terceiro - Mensalmente, juntamente com a fatura/nota fiscal dos serviços, deverão ser apresentados os seguintes comprovantes para o processamento dos pagamentos:

- a) Medição/detalhamento do serviço prestado;
- b) Prova de pagamento das verbas salariais, com eventuais horas extraordinárias executadas no período, que deverá ser apresentada até o quinto dia útil seguinte;
- c) Folha de pagamento exclusiva para o objeto da contratação, conforme preconizado no parágrafo 5º do art. 31, da Lei nº 8.212/91;
- d) Prova de pagamento em dia do vale-transporte e do auxílio alimentação de seus empregados, que poderá ser feita por meio de declaração emitida pela CONTRATADA;
- e) Prova da Anotação nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) de seus empregados, que será feita

apenas no início da contratação, como condição ao primeiro pagamento, tornando-se necessária a repetição desta prova apenas no caso de substituição do empregado;

f) Cópias das Guias de Recolhimento mensal do FTGS (GFIP) e INSS (GPS);

g) comprovante da declaração das contribuições a recolher à Previdência Social e a outras Entidades e Fundos por FPAS; e

h) declaração de que se encontra cumprindo o regime de quotas da Lei Estadual n. 7.258/2016, exigível apenas quando a CONTRATADA estiver enquadrada na situação prevista na cláusula terceira, letra "j", deste instrumento.

Parágrafo Quarto - Apenas quando vencidas, as seguintes certidões também deverão ser reapresentadas juntamente com a documentação acima, como condição à realização dos pagamentos: (i) Certidão Negativa de Tributos Federais e Contribuições Previdenciárias, emitida conjuntamente pela Secretaria de Fazenda Nacional e pela Procuradoria da Fazenda Nacional (PFN); (ii) Certidão comprobatória da regularidade com o recolhimento das verbas do FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal; e (iii) CNDT, emitida pelo TRT.

Parágrafo Quinto - A ausência de qualquer dos documentos mencionados no parágrafo terceiro e quarto impedirá a obtenção do recibo de adimplemento, conforme art. 191 do RILC, e importará em notificação à CONTRATADA para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa prévia e efetuar o cumprimento destas obrigações.

Parágrafo Sexto - Expirado o prazo constante do parágrafo acima sem que tenham sido tomadas as providências cabíveis, ou sendo rejeitados os argumentos apresentados em defesa pela CONTRATADA, será aplicada a ela penalidade de advertência. Permanecendo a inadimplência total ou parcial em virtude de ausência de qualquer dos documentos referidos, o contrato poderá ser rescindido com a aplicação da penalidade de suspensão prevista na alínea "c" do *caput* da cláusula décima-terceira.

Parágrafo Sétimo – Todos os documentos mencionados nesta cláusula ficarão autuados no processo administrativo referente à contratação, bem como no processo de prestação de contas que deverá ser aberto em virtude da OS "E" nº 14.695/2017.

Parágrafo Oitavo - A CONTRATADA se obriga a cumprir as determinações da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977 e da Portaria nº 3214, de 08 de julho de 1978 e suas Portarias Modificadoras, que aprovam as Normas Regulamentadoras do Capítulo V, título II, da CLT, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

Parágrafo Nono - Para todos os fins de direito, obrigações e responsabilidades das partes, vinculam-se ao presente contrato a proposta de preços da CONTRATADA, o edital da licitação por Pregão Eletrônico - PE nº 0059/2023 – DAD-3 (Processo Administrativo CEDAE nº SEI-150001/017458/2023) e todos os seus anexos, como se neles tivessem transcritos, bem como o Acordo de Nível de Serviço – ANS e a Matriz de Riscos Contratuais, indexes. 66071978 e 66071953, respectivamente.

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A CEDAE pagará mensalmente, em **24 (vinte e quatro) parcelas** à CONTRATADA o valor dos serviços executados no período, observando, como limite, os valores reservados para esta contratação.

Parágrafo Primeiro - Os pagamentos devidos em decorrência da execução do objeto deste contrato serão efetuados mediante crédito em conta bancária indicada pela CONTRATADA no banco **BRADESCO**, ficando autorizada a indicação de outra conta somente quando justificada tal impossibilidade.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA emitirá as faturas/notas fiscais de seus serviços ao final de cada período de 30 (trinta) dias, cujos percentuais se limitarão aos valores reservados para esta contratação.

Parágrafo Terceiro - Os pagamentos à CONTRATADA serão feitos no prazo de **até 30 (trinta) dias** contados de cada período de adimplemento, assim considerado o cumprimento da etapa/parcela do serviço acompanhado da nota fiscal/fatura e da documentação mencionada na cláusula oitava. O adimplemento será confirmado por meio de recibo, nos termos da Ordem de Serviço n. 14.693/2017 e do art. 191 do RILC.

Parágrafo Quarto - De posse da documentação apresentada, a Comissão de Fiscalização, composta por 3 membros especialmente designados para esta contratação, atestará mensalmente (utilizando a forma prevista no art. 90, §3º da Lei Estadual n. 287/1979) a documentação e a qualidade do(s) serviço(s) desenvolvido(s) pela **CONTRATADA**, o que será feito como condição à realização do(s) pagamento(s) devido(s).

Parágrafo Quinto - A verificação de qualquer irregularidade no(s) serviço(s) prestado(s) ou na documentação encaminhada (ver cláusula oitava) impedirá a concessão do atesto, ficando consequentemente suspenso o prazo para pagamento, que somente voltará a correr após a solução do problema apontado.

Parágrafo Sexto - A suspensão do prazo para pagamento será efetuada na data em que ocorrer a notificação da **CONTRATADA** a respeito da irregularidade verificada, podendo se dar de forma simplificada, por e-mail.

Parágrafo Sétimo - Caso se faça necessário, a Comissão de Fiscalização, mensalmente, até o dia 30 (trinta) de cada mês, estabelecerá de comum acordo com a **CONTRATADA** a programação dos serviços que deverão ser realizados no mês seguinte, tendo por base as metas do cronograma físico-financeiro contratual e as necessidades dos serviços.

Parágrafo Oitavo - A **CEDAE** não se responsabilizará pelo pagamento de faturas de serviços executados em quantidades superiores às fixadas na Estimativa Orçamentária, salvo as expressamente determinadas pela Fiscalização.

Parágrafo Nono - Quando a contratação envolver alocação de mão de obra, a **CEDAE** poderá utilizar os créditos da **CONTRATADA** para efetuar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas e previdenciárias devidas por ela a seus empregados, fazendo-o diretamente ou por meio de aprovisionamento em conta vinculada, na forma prevista no art. 19-a, I, da IN/SLTI/MP 2/2008, com redação dada pela IN/SLTI/MP 6/2013, quando não for possível a realização dos pagamentos diretamente pela **CEDAE**.

Parágrafo Décimo - Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, por culpa exclusiva da **CEDAE**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados "pro rata die"; e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste contrato serão feitos mediante desconto de 2% (dois por cento) ao mês, também calculados "pro rata die". *Os juros e a atualização previstos neste parágrafo não correrão durante o período de suspensão do prazo para pagamento.*

CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTE

Os preços dos insumos não relacionados à mão de obra poderão ser reajustados a cada 12 meses pelo INPC, iniciando-se a contagem deste prazo a partir da data da proposta (Io), conforme a expressão matemática a seguir.

$$R = Po [I - Io]$$

Io

R = Valor do reajustamento

Po = Preço Contratual

I = INPC correspondente ao mês do reajustamento

Io = INPC correspondente ao mês da data da proposta (dezembro de 2025).

1. Observada a periodicidade, a aplicação do reajustamento obedecerá ao cronograma de serviços em vigor.
2. O valor do reajustamento será objeto de fatura própria, separada daquele referente à fatura dos serviços.

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar o procedimento necessário ao reajuste de seus preços, contando-se este prazo a partir da divulgação do índice contratualmente ajustado. As anualidades que se completarem durante o curso da licitação/contratação deverão ser pleiteadas no mesmo prazo, contados da assinatura do contrato.

Parágrafo Segundo - O reajuste deverá ser formalmente solicitado por meio de e-mail ou de documento da CONTRATADA dirigido à Comissão de Fiscalização, registrado no Protocolo Geral da CEDAE, e deverá vir acompanhado dos cálculos, conforme art. 198, §1º do RILC.

Parágrafo Terceiro - A inércia da CONTRATADA em iniciar o procedimento de reajuste no prazo acima fixado importará em decadência do seu direito de pleiteá-lo, relativo à correspondente anualidade.

Parágrafo Quarto - Consideram-se "anualidades" os sucessivos períodos de 12 (doze) meses, contados a partir da data da proposta (Io).

Parágrafo Quinto - O procedimento de reajuste seguirá o disposto no art. 194 e seguintes do RILC.

Parágrafo Sexto - As partes concordam, desde já, que o valor apurado a título de reajuste poderá ser negociado entre elas para permitir a aplicação de descontos em favor da CEDAE.

Parágrafo Sétimo - O valor do contrato relacionado à mão de obra alocada com exclusividade para esta contratação poderá ser repactuado pelo índice homologado, conforme o caso, a cada período de 12 (doze) meses contados do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho utilizado pela CONTRATADA em sua proposta. A repactuação observará o descrito no art. 195 do RILC, bem como:

a) Ao pleitear a repactuação, caberá à CONTRATADA a demonstração da variação salarial de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas;

c) o requerimento da CONTRATADA deverá ser feito dentro do prazo de que trata o art. 198, inciso III do RILC, e deverá vir acompanhado de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o pedido;

d) Não será permitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio;

e) Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, a repactuação poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar nº 103/2000.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - DA GARANTIA

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual, optando por uma das modalidades previstas no §1º do art. 70 da Lei 13.303/16.

Parágrafo Segundo - O comprovante deverá ser apresentado na Tesouraria da CEDAE, no 6º andar do prédio Sede, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do instrumento.

Parágrafo Terceiro - A garantia deverá ser prestada em percentual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com exceção apenas da caução em dinheiro, que poderá ser prestada em percentual inferior, correspondente a 1,5% (um e meio por cento).

Parágrafo Quarto - A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

Parágrafo Quinto - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I. Todos os prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

II. Multas punitivas aplicadas à CONTRATADA;

III. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

IV. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

Parágrafo Sexto - Se a CONTRATADA optar pelo "seguro-garantia", deverá prestá-lo na modalidade "*Seguro-*

garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço" para cobertura dos itens I a III do parágrafo anterior, em percentual correspondente a 1% (um por cento), complementada com a garantia adicional na modalidade **"Seguro-Garantia de Ações Trabalhistas e Previdenciárias"** para o item IV, em percentual de 4% (quatro por cento), sendo o parâmetro de ambas garantias o valor atualizado do contrato.

Parágrafo Sétimo - Se da contratação resultar a transferência da posse direta de bens da CEDAE à CONTRATADA, em valor total superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), será exigido, ainda, o seguro multirriscos básico, que conterà as seguintes coberturas adicionais mínimas: Danos Elétricos, Subtração de Bens e Mercadorias, Responsabilidade Civil de Operações, Responsabilidade Civil do Empregador, Equipamentos Estacionários e Móveis, cuja cobertura alcançará o valor total dos bens entregues.

Parágrafo Oitavo - A garantia somente poderá ser liberada após o recebimento definitivo do objeto, cabendo à CONTRATADA formular tal solicitação.

Parágrafo Nono - A garantia que não for prestada em dinheiro deverá ser firmada com prazo de validade superior à vigência do contrato administrativo em, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

Parágrafo Décimo - A CONTRATADA se declara ciente de que as alterações de valor e/ou de prazo efetuadas no contrato importarão na necessidade de reforço e/ou prorrogação da garantia prestada, não se eximindo a CONTRATADA desta responsabilidade mesmo quando silente o aditivo formalizado.

Parágrafo Décimo-Primeiro - Nos casos em que os valores das multas vierem a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa e/ou de rescisão administrativa do contrato.

Parágrafo Décimo-Segundo - A garantia que for prestada na modalidade fiança bancária deverá ser apresentada conforme modelo constante do Anexo VII da OS n. 14.927/2017.

Parágrafo Décimo-Terceiro – O atraso da CONTRATADA em prestar ou revalidar a garantia autorizará a CEDAE a promover o bloqueio dos pagamentos devidos até o limite máximo de 5% (cinco por cento) do valor do contrato. Uma vez prestada a garantia, esta substituirá o bloqueio.

Parágrafo Décimo-Quarto - O bloqueio efetuado com base no parágrafo anterior não gerará direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo-Quinto - A CEDAE se ressalva o direito de pleitear em juízo as perdas e danos que não puderem ser reparados através da garantia prestada.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual sujeitará a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que lhe couber, às penalidades seguintes:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;
- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a CEDAE por prazo não superior a 2 (dois) anos;

Parágrafo Primeiro - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

Parágrafo Segundo - Todas as sanções previstas no caput serão impostas pelo Diretor responsável, na forma do art.

21, §1º, do Procedimento de aplicação de sanções da CEDAE.

Parágrafo Terceiro- A multa administrativa, prevista na alínea "b" do caput, será aplicada à CONTRATADA pelo descumprimento de suas obrigações acessórias, observando o que segue:

i) corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento), aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas, a contar da data da infração;

i.1.) Nas infrações cometidas após o encerramento do contrato, a base de cálculo será o valor da contratação.

ii) nas reincidências específicas, deverá corresponder, no mínimo, ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;

iii) O somatório das multas administrativas deverá observar o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho.

iv) poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra penalidade; e

v) não tem caráter compensatório, não se confundindo, portanto, com as multas por atraso, com a multa rescisória e com a multa prevista na cláusula décima oitava, que poderão ser aplicadas cumulativamente à multa administrativa.

Parágrafo Quarto - A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar, prevista na alínea "c", do caput desta cláusula, será aplicada conforme as disposições do art. 9º do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE, observando o seguinte:

i. Não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

ii. Sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito deste valor no prazo devido;

Parágrafo Quinto - A aplicação das penalidades acima referidas, em virtude das infrações contratuais retro mencionadas, não importará em renúncia, por parte da CEDAE, da faculdade de declarar rescindido o contrato, se assim entender conveniente ao interesse público.

Parágrafo Sexto - O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa de mora por dia útil que exceder ao prazo estipulado, conforme percentuais abaixo:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso; e

b) 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, até o limite máximo de 20%.

Parágrafo Sétimo - As multas porventura aplicadas serão consideradas dívidas líquidas e certas, ficando a CEDAE autorizada a descontá-las das garantias prestadas, e caso estas sejam insuficientes, dos pagamentos devidos à CONTRATADA; ou ainda, quando for o caso, cobrá-las judicialmente, servindo para tanto, o instrumento contratual como título executivo extrajudicial.

Parágrafo Oitavo - A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação de defesa.

I) A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 10 (dez) dias úteis, na forma prevista no art. 26, §§ 3º e 5º do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE.

Parágrafo Nono - Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

Parágrafo Décimo - Todas as multas previstas neste contrato, incluindo a rescisória e a prevista na cláusula décima

oitava, serão somadas quando aplicadas cumulativamente, e terão como limite seus respectivos percentuais máximos."

Parágrafo Décimo-Primeiro - Todas as multas previstas neste contrato, incluindo a rescisória e a multa por descumprimento da implantação do Programa de Integridade, serão somadas quando aplicadas cumulativamente e terão como limite seus respectivos percentuais máximos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO DO CONTRATO

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

Parágrafo Primeiro - A rescisão contratual poderá ocorrer por:

I - Ato unilateral e escrito, quando verificada a ocorrência de qualquer das situações descritas no art. 222 do RILC;

II - Acordo entre as partes, reduzido a termo no processo de contratação, desde que seja vantajoso à CEDAE; ou

III - Decisão judicial ou arbitral.

Parágrafo Segundo - Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo administrativo que ensejou a contratação, sendo assegurado à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e ampla defesa.

Parágrafo Terceiro - Quando a rescisão ocorrer por interesse exclusivo da CEDAE, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, esta será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido.

Parágrafo Quarto - A rescisão por ato unilateral da CEDAE, quando justificada no descumprimento de obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, acarretará a aplicação de multa rescisória, no percentual de 10% (dez por cento) calculada sobre o saldo reajustado do contrato, bem como a execução da garantia contratual e/ou a utilização dos créditos decorrentes do próprio contrato.

Parágrafo Quinto - A CEDAE se reserva ao direito de cobrar indenização suplementar em juízo se ficar constatado que o prejuízo causado foi superior ao valor da multa rescisória aplicada, conforme autorização contida no art. 416, parágrafo único, *in fine*, do Código Civil.

Parágrafo Sexto - A rescisão contratual por acordo entre as partes será da competência da autoridade referida no art. 25 do RILC; enquanto a rescisão unilateral ficará a cargo do Diretor responsável pela contratação, conforme art. 15 do Procedimento Interno de Sanções da CEDAE.

Parágrafo Sétimo - A contratada manifesta previamente que, na hipótese de a CEDAE reduzir consideravelmente suas operações em razão de eventual prestação direta dos serviços de saneamento pelos Municípios, atualmente, operados pela CEDAE, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela CEDAE ou ainda a rescisão unilateral, desde que mediante comunicação por escrito e com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, renunciando a Contratada antecipadamente a qualquer direito, nessas situações, à indenização ou compensação.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA - CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

Se a **CONTRATADA** ficar temporariamente impedida de cumprir suas obrigações, no todo ou em parte, em consequência de caso fortuito ou de força maior, deverá comunicar o fato de imediato à Fiscalização da CEDAE e ratificar por escrito a comunicação, informando os efeitos danosos do evento.

Parágrafo Único - Constatada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, ficarão suspensas tanto as obrigações que a **CONTRATADA** ficar impedida de cumprir, quanto a obrigação da CEDAE em remunerá-las.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

Este contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes, formalizado por meio de Termo Aditivo, com observância do disposto nos art. 209 a 211 do RILC.

Parágrafo Primeiro - As alterações que se fizerem necessárias nas quantidades ou qualidade do serviço contratado deverão observar os limites do §1º do art. 81 da Lei 13.303/2016.

Parágrafo Segundo - A existência de matriz de risco para esta contratação impedirá a celebração de aditivo para os eventos ali previstos como de responsabilidade da CONTRATADA, conforme art. 196, §2º do RILC.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - DA IMPOSSIBILIDADE DE MODIFICAÇÃO DO CONTRATO PELA SUPRESSIO

O atraso, a tolerância ou a omissão da CEDAE no exercício de suas prerrogativas jamais ensejará a modificação automática das cláusulas avençadas, não sugerindo qualquer renúncia de direitos por parte desta, que poderá exercê-los a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA - DO RECURSO AO JUDICIÁRIO

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à CONTRATADA, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a CONTRATADA tenha em face da CEDAE, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

Parágrafo Único - Caso a CEDAE tenha de recorrer ou comparecer a Juízo para haver o que lhe for devido, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

CLÁUSULA DÉCIMA-NONA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão resolvidos conforme disposto na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA

Aceitação Provisória ocorrerá ao término de cada exercício financeiro, mediante emissão de Parecer Circunstanciado Para Aceitação Provisória (doc. ref. Anexo VI da Ordem de Serviço n. 14.693/2017), que será assinado pelas partes atestando o cumprimento de todas as cláusulas contratuais, no que couber.

Parágrafo Primeiro - A competência para a emissão do Parecer Circunstanciado Para Aceitação Provisória será da Comissão de Fiscalização do Contrato, não se exigindo da CONTRATADA a comunicação acerca da entrega dos resultados dos serviços executados.

Parágrafo Segundo - Se a Comissão de Fiscalização do Contrato vier a constatar alguma incorreção nos serviços executados, deverá relatá-la no citado parecer e encaminhar uma cópia deste ao Gerente do Contrato, para adoção das providências necessárias.

Parágrafo Terceiro - O prazo para elaboração do parecer circunstanciado em questão será de 15 (quinze) dias após o encerramento de cada exercício financeiro.

Parágrafo Quarto - Somente no último mês/etapa/parcela de execução do Contrato é que a Comissão de Fiscalização e o Gerente do Contrato deverão obedecer ao procedimento necessário à emissão do Termo de Aceitação Provisória (doc. Ref. Anexo I da Ordem de Serviço n. 14.693/2017), abaixo descrito:

1. A CONTRATADA deverá comunicar à CEDAE, por meio de carta redigida em papel timbrado, que o objeto pactuado se encontra em condições de ter sua posse transferida ou o resultado dos serviços executados entregues, mesmo que aquela entenda que existam ressalvas quanto ao cumprimento das obrigações contratuais por parte da CEDAE.
2. As ressalvas deverão ser consignadas na citada carta e encaminhada à CEDAE, juntamente com a fatura relativa à última medição realizada do contrato e com os documentos exigidos para realização do pagamento. O Representante da CEDAE não poderá conceder à contratada o recibo simplificado de adimplemento do último mês/etapa/parcela do cronograma físico-financeiro se não estiver acompanhada da respectiva carta.

3. Se após 10 (dez) dias contados a partir da conclusão do último mês/etapa/parcela a **CONTRATADA** se omitir ou se recusar a realizar a comunicação da condição de transferência de posse do objeto pactuado, ou o resultado dos serviços executados à **CEDAE**, o Gerente do contrato deverá notificá-la, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, sobre a obrigação de manifestar-se pela efetiva comunicação, informando acerca do inadimplemento de suas obrigações e da consequente suspensão do prazo para pagamento.
4. Persistindo a recusa da **CONTRATADA** em se manifestar por meio de carta redigida em papel timbrado quanto à notificação recebida, o prazo de pagamento referente à última fatura ficará suspenso.
5. A obrigação será considerada adimplida pelo cumprimento da etapa/parcela acompanhada dos documentos exigidos neste contrato para a realização do correspondente pagamento.
6. O representante da **CEDAE**, após a conclusão de cada etapa/parcela, e no momento da apresentação de todos os documentos necessários ao pagamento da despesa, fornecerá à **CONTRATADA** recibo simplificado, com a listagem dos documentos recebidos. Na ausência de qualquer documento exigido no contrato, não será fornecido o referido recibo.
7. De imediato, o representante da **CEDAE** encaminhará os documentos recebidos à Comissão de Fiscalização do Contrato, para que esta, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da entrega do recibo à **CONTRATADA**, verifique a veracidade e a correção das informações neles contidas e, se for o caso, efetive o atesto da fatura. Qualquer incorreção nos documentos apresentados pela contratada ensejará a suspensão do prazo para pagamento da última fatura pela Comissão de Fiscalização.
8. A veracidade e a correção das informações contidas nos comprovantes de recolhimento de tributos e contribuições sociais serão verificadas no setor de Contas a pagar da **CEDAE** quando do encaminhamento da fatura para pagamento.
9. Caberá à Comissão de Fiscalização do Contrato notificar a contratada quanto ao seu atraso nas providências necessárias à obtenção do adimplemento, fazendo-o ao menos uma vez, caso este supere 10 (dez) dias contados da conclusão da respectiva etapa. As notificações feitas pela **CEDAE** poderão ocorrer de modo simplificado, por correspondência eletrônica (e-mail) ou carta, exceto no último mês/etapa/parcela dos serviços, e deverão ser registradas no processo.

(X) O procedimento de aceitação provisória poderá ser dispensado nos casos mencionados no art. 187 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **CEDAE** – RILC, casos em que será substituído pela emissão de simples “recibo”, conforme item 1.2.7.1 da Ordem de Serviços n. 14.693/2017, que permanecerá aplicável naquilo em que não confrontar com o referido art. 187 do RILC.

Parágrafo Quinto - A Comissão de Fiscalização deverá fornecer à **CONTRATADA**, se por ela solicitado, a Ordem de Serviço n. 14.693/2017, que disciplina o recebimento provisório e definitivo nos contratos da **CEDAE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA-PRIMEIRA - DA ACEITAÇÃO DEFINITIVA DOS SERVIÇOS

O serviço executado será recebido definitivamente ao final do contrato, da seguinte forma, no que couber:

Parágrafo Primeiro – A aceitação definitiva do objeto pactuado será feita por meio de Comissão especificamente nomeada para este fim, mediante emissão do termo de aceitação definitiva (doc. Ref. Anexo VII da Ordem de Serviço n. 14.693/2017).

Parágrafo Segundo - A empresa contratada, após assinatura do Termo de Aceitação Provisória, no prazo máximo de 60 (sessenta), solicitará à **CEDAE**, por meio de carta redigida em papel timbrado, que o objeto pactuado seja aceito definitivamente.

Parágrafo Terceiro - De igual modo, a **CONTRATADA** deverá apresentar declaração de que a **CEDAE** possui ou não pendências de pagamento, dando-lhe a quitação financeira do contrato.

Parágrafo Quarto - No caso de omissão ou recusa da **CONTRATADA** em solicitar à **CEDAE** a aceitação definitiva do

objeto contratado, o Gerente do contrato deverá notificá-la, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, sobre a necessidade de se manifestar pela efetiva solicitação em, no máximo, 15 (quinze) dias contados a partir do recebimento da notificação.

Parágrafo Quinto - Persistindo a recusa da **CONTRATADA** em se manifestar, por meio de carta redigida em papel timbrado, quanto à notificação recebida, o Gerente do contrato reterá a garantia contratual, se houver.

Parágrafo Sexto - Compete ao Gerente do Contrato, quando couber, o acompanhamento e o controle dos prazos de vencimentos das apólices de seguro-garantia ou carta de fiança correspondente às garantias contratuais apresentadas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Sétimo - A inobservância do parágrafo anterior poderá ensejar apuração de responsabilidade, caso a perda da garantia contratual resulte em prejuízos para a **CEDAE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA-SEGUNDA - DAS MEDIDAS DE INTEGRIDADE - LEI ESTADUAL 7.753/2017

Parágrafo Primeiro - Na execução do presente Contrato é vedado às partes, dentre outras condutas:

- a) prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- e) de qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

Parágrafo Segundo - A **CONTRATADA** compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Ética e Conduta da CEDAE, presente no link www.cedae.com.br/governancacorporativa.

Parágrafo Terceiro - A violação aos parágrafos primeiro e segundo pelos administradores, empregados ou prestadores de serviços da **CONTRATADA**, a depender da gravidade da infração e dos danos causados à CEDAE, acarretará na aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, rescisão unilateral e/ou ressarcimento de perdas e danos apurados.

Parágrafo Quarto - A comunicação imediata à CEDAE de eventual violação aos parágrafos primeiro e segundo, acompanhada das medidas tomadas pela **CONTRATADA**, suficientes para sanar a violação, desde que preservados os negócios da CEDAE, sua imagem e reputação, serão consideradas como atenuantes para o fim previsto no parágrafo anterior.

Parágrafo Quinto - A **CONTRATADA** se obriga a possuir e manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no *"conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública"*.

Parágrafo Sexto - O programa de integridade será obrigatório nos contratos com prazo de vigência igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias cujo valor ultrapasse R\$ 650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais), para compras e serviços, ou R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), para obras e serviços de engenharia; sendo facultativo nos demais casos.

Parágrafo Sétimo - A **CONTRATADA** que não possuir o programa de integridade já implantado deverá constituí-lo no

prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura deste contrato.

Parágrafo Oitavo - O não atendimento ao disposto no parágrafo sétimo implicará na aplicação de multa moratória de 0,02%, por dia, incidente sobre o valor do contrato.

Parágrafo Nono - O montante correspondente à soma dos valores básicos das multas moratórias será limitado a 10% do valor do contrato.

Parágrafo Décimo - O não cumprimento da exigência durante o período contratual acarretará na impossibilidade da contratação da empresa com a Administração Direta e Indireta do Estado do Rio de Janeiro até a sua regular situação.

Parágrafo Décimo Primeiro - O cumprimento da exigência da implantação não implicará ressarcimento das multas aplicadas.

Parágrafo Décimo Segundo - Caberá ao Gerente do Contrato, sem prejuízo de suas demais atribuições, conforme estabelecido no artigo 11 da Lei Estadual 7.753 de 02/10/2017, fiscalizar a aplicabilidade de seus dispositivos.

Parágrafo Décimo Terceiro - As ações e deliberações do Gerente do Contrato não poderão implicar interferência na gestão das empresas nem ingerência de suas competências, devendo ater-se a responsabilidade de aferir a implantação do Programa de Integridade por meio de prova documental emitida pela **CONTRATADA**."

Parágrafo Décimo Quarto - A prática de atos de contra a Administração Pública Estadual sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas na Lei Federal nº 12.846/2013, na forma do Decreto Estadual nº. 46.366/2018.

CLÁUSULA VIGÉSIMA-TERCEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A CEDAE e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

a) o tratamento de dados pessoais, se houver, dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 (LGPD), e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias para a estrita execução do Contrato ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

c) Caso a coleta de dados pessoais dos usuários se faça indispensável ao cumprimento do próprio contrato, o seu acesso será solicitado diretamente pela **CONTRATADA** aos titulares, após prévia aprovação da CEDAE; responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela sua gestão. Os dados coletados só poderão ser utilizados na execução do objeto especificado neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades;

d) os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (*log*), adequado controle baseado em função (*role based access control*) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros; e

e) encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos dados e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida do determinado pela CEDAE, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições

acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade da CEDAE, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

Parágrafo Segundo - O Encarregado pelo tratamento de dados pessoais da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado da CEDAE, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

Parágrafo Terceiro - A critério do Encarregado pelo tratamento de dados da CEDAE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA e seus empregados se obrigarão a manter, mesmo após o término da vigência contratual, a mais absoluta confidencialidade sobre dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência deste contrato.

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA e seus empregados ficarão terminantemente proibidos de fazer uso ou revelação, sob nenhuma justificativa, a respeito de qualquer informação, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou elementos de propriedade da CEDAE, ou de seus Clientes, aos quais tiver acesso em decorrência do objeto desta contratação.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA e seus empregados deverão obedecer às normas sobre confidencialidade e segurança adotadas pela CEDAE, além das cláusulas específicas constantes neste instrumento contratual.

Parágrafo Sétimo - A CONTRATADA responderá pelo descumprimento das obrigações relacionadas com a confidencialidade das informações, ocorridas durante ou após a vigência contratual, mediante ações ou omissões intencionais ou acidentais de seus empregados e dirigentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA-QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

O extrato desta contratação será publicado no Diário Oficial do estado do Rio de Janeiro, para fins de mera publicidade, e posteriormente divulgado no sítio eletrônico da CEDAE.

Parágrafo Único - Após a publicação no Diário Oficial do estado do Rio de Janeiro, deverá ser observado o disposto na Deliberação TCE-RJ n. 312/2020 para o envio das informações nos casos exigidos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA-QUINTA - DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Rio de Janeiro para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam eletronicamente o presente CONTRATO digital, depois de lido e achado conforme, dispensando a presença de testemunhas.

Pela CEDAE:

AGUINALDO BALLON

Diretor Presidente

ANTONIO CARLOS DOS SANTOS

Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores

Pela CONTRATADA:

LAURINEY PEREIRA DE CASTRO

Diretor

Rio de Janeiro, 29 dezembro de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Lauriney Pereira de Castro, Usuário Externo**, em 29/12/2025, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos dos Santos, Diretor Financeiro**, em 29/12/2025, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aguinaldo Ballon, Diretor-Presidente**, em 29/12/2025, às 17:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **121820170** e o código CRC **C1189F95**.

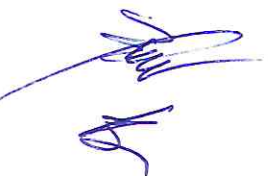
Referência: Processo nº SEI-150001/017458/2023

SEI nº 121820170

Avenida Presidente Vargas, 2655 - Bairro Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-030
Telefone:

Categoria do risco	Descrição do evento causador do risco	Consequência na execução do objeto	Medidas para tratamento do risco	Responsável pelo tratamento do risco
Riscos atinentes execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa da Contratada	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Diligência da Contratada na execução contratual	Contratada
	Manutenção da equipe de colaboradores atualizada quanto aos procedimentos a serem adotados na operação	Atuação em desconformidade com procedimentos estabelecidos/ legislação, Sanções, Prejuízos sociais e financeiros	Diligência da Contratada na execução contratual	Contratada
	Roubo/furto e/ou apropriação indevida de equipamentos/material.	Atrasos na finalização dos serviços/fornecimentos. Prejuízos financeiros.	Implantação de segurança patrimonial e contratação de seguro	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Planejamento Empresarial	Contratada
	Administração de impactos da pandemia do COVID-19 no ambiente laboral das equipes técnicas.	Redução da equipe/atraso na finalização dos serviços	Planejamento Empresarial	Contratada
	Comunicação de atualização de procedimentos em decorrência de exigências normativas providas das agências de regulação	Atuação em desconformidade com a legislação. Sanções. Prejuízos sociais e financeiros	Diligência da contratante de prestar informações pertinentes	CEDAE

Riscos da atividade empresarial e riscos financeiros	Comunicação/atualização sobre as áreas de concessão sob a responsabilidade da CEDAE	Atuação em desconformidade com a legislação. Sanções. Prejuízos sociais e financeiros	Diligência da contratante de prestar informações pertinentes	CEDAE
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua área ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela CEDAE, que comprovadamente repercute no preço da Contratada	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Revisão de preço	CEDAE
	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro da Contratada na avaliação da hipótese de incidência tributária	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada	Planejamento tributário	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Reajuste anual de preço	CEDAE
Riscos trabalhistas e previdenciários	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na cláusula de equilíbrio econômico-financeiro do contrato	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Planejamento empresarial	Contratada
	Responsabilização da CEDAE por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da Contratada alocados na execução do objeto contratual	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para a CEDAE, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pela Contratada, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pela CEDAE.	Contratada



Riscos ao meio ambiente	Não obtenção da Licença Municipal para a implantação do empreendimento	Atraso no início das obras Atraso no cronograma Aumento dos custos	Contratada, por meio do gerenciamento ambiental deve prover todos os estudos, estimando custos.	Contratada
Riscos tributários e fiscais (não tributário)	Responsabilização da CEDAE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CEDAE	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário)	Ressarcimento pela Contratada, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pela CEDAE	Contratada

Reynaldo de Souza Dutra
Chefe de Coordenação-GGC-32
Reg.: 0-016715-B-CEDAE

Eduardo Freire das Vargias
Gerente de Gestão Comercial-GGC
Reg. 0-016416-1



A
 COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS – CEDAE
 CONVOCAÇÃO DE REMANESCENTE PREGÃO CEDAE PE 0059/2023
 Processo nº SEI-150001/017458/2023

PROPOSTA

Dados da Licitante:

PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA

Endereço: Avenida Barão de Tefé, 7, 3º andar

Cidade: Rio de Janeiro

CNPJ: 30.161.814/0001-79

E-mail: comercial.rj@montreal.com.br

Bairro: Saúde

UF: RJ

CEP: 20.220-460

Telefone: (21) 99891-3252

OBJETO

Contratação de Serviço de Call Center e atividades afins - Serviço de Central de Relacionamento com o cliente da Cedae.

PREÇO

PLANILHA VALOR TOTAL GERAL			
Descrição	Valor Mensal	Prazo (Meses)	Valor Total
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	R\$ 7.806,18	24	R\$ 187.348,32
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	R\$ 4.500,00	24	R\$ 108.000,00
Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	R\$ 9.589,80	24	R\$ 230.155,20
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	R\$ 5.250,00	24	R\$ 126.000,00
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	R\$ 2.352,00	24	R\$ 56.448,00
Imposto	20,45%	24	R\$ 144.776,09
TOTAL RECURSOS TECNOLÓGICOS			R\$ 852.727,61
Operador de Telemarketing	R\$ 60.129,74	24	R\$ 1.443.113,73
Operador de Telemarketing c/ adicional noturno	R\$ 16.034,60	24	R\$ 384.830,33
Analista de Atendimento - Backoffice	R\$ 18.924,32	24	R\$ 454.183,68
Assistente de apoio ao cliente	R\$ 10.686,98	24	R\$ 256.487,45
Instrutor de Treinamento	R\$ 4.731,08	24	R\$ 113.545,92
Supervisor de Atendimento	R\$ 6.803,05	24	R\$ 163.273,19
Analista de Informática	R\$ 6.324,63	24	R\$ 151.791,15
TOTAL EQUIPE DE ATENDIMENTO			R\$ 2.967.225,45
TOTAL GERAL			R\$ 3.819.953,05



A Empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, declara, sob as penalidades da lei, que:

- Responsabiliza-se pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CEDAE responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- Os materiais ofertados atendem integralmente às especificações e condições do presente edital.
 - Os valores acima incluem todos os custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais e trabalhistas, benefícios, materiais e demais despesas incidentes sobre a execução dos serviços.
 - Em anexo, a planilha de composição de custos detalhada.
 - Na presente proposta, os salários dos colaboradores estão considerados com base nos valores **vigentes em 2025**, ficando desde já prevista a **pleiteação de repactuação em janeiro de 2026**, quando da publicação da nova **CCT da categoria**.

VALIDADE DA PROPOSTA

A presente proposta possui validade de 60 (sessenta) dias consecutivos, contados a partir da data de abertura da sessão pública do pregão.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2025.

DocuSigned by:
Lauriney Pereira De Castro
ABB8FFFF9571427...

LAURINEY PEREIRA DE CASTRO
DIRETOR REGIONAL RJ
C.I Nº 08222355-3 DETRAN/RJ
CPF Nº 010.108.777-20

PLANILHA EQUIPE			
Descrição	Equipe de Atendimento		
	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
Operador de Telemarketing	15	R\$ 4.008,65	R\$ 60.129,74
Operador de Telemarketing c/ adicional noturno	4	R\$ 4.008,65	R\$ 16.034,60
Analista de Atendimento - Backoffice	4	R\$ 4.731,08	R\$ 18.924,32
Assistente de apoio ao cliente	2	R\$ 5.343,49	R\$ 10.686,98
Instrutor de Treinamento	1	R\$ 4.731,08	R\$ 4.731,08
Supervisor de Atendimento	1	R\$ 6.803,05	R\$ 6.803,05
Analista de Informática	1	R\$ 6.324,63	R\$ 6.324,63
TOTAL MENSAL			R\$ 123.634,39
PLANILHA INFRAESTRUTURA			
Descrição	Infraestrutura		
	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	1	R\$ 7.806,18	R\$ 7.806,18
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	1	R\$ 4.500,00	R\$ 4.500,00
Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	10	R\$ 958,98	R\$ 9.589,80
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	28	R\$ 4.500,00	R\$ 5.250,00
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	28	R\$ 84,00	R\$ 2.352,00
Imposto	20,45%	R\$ 3.650,15	R\$ 6.032,34
TOTAL MENSAL			R\$ 35.530,32
PLANILHA MENSAL			
Descrição	Operação 24 Horas - 7 dias por semana		
	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	1	R\$ 7.806,18	R\$ 7.806,18
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	1	R\$ 4.500,00	R\$ 4.500,00
Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	10	R\$ 958,98	R\$ 9.589,80
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	28	R\$ 4.500,00	R\$ 5.250,00
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	28	R\$ 84,00	R\$ 2.352,00
Imposto	20,45%	R\$ 3.650,15	R\$ 6.032,34
TOTAL RECURSOS TECNOLÓGICOS			R\$ 35.530,32
Operador de Telemarketing	15	R\$ 4.008,65	R\$ 60.129,74
Operador de Telemarketing c/ adicional noturno	4	R\$ 4.008,65	R\$ 16.034,60
Analista de Atendimento - Backoffice	4	R\$ 4.731,08	R\$ 18.924,32
Assistente de apoio ao cliente	2	R\$ 5.343,49	R\$ 10.686,98
Instrutor de Treinamento	1	R\$ 4.731,08	R\$ 4.731,08
Supervisor de Atendimento	1	R\$ 6.803,05	R\$ 6.803,05
Analista de Informática	1	R\$ 6.324,63	R\$ 6.324,63
TOTAL EQUIPE DE ATENDIMENTO			R\$ 123.634,39
TOTAL MENSAL			R\$ 159.164,71
PLANILHA VALOR TOTAL GERAL			
Descrição	Valor Mensal	Prazo (Meses)	Valor Total
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	R\$ 7.806,18	24	R\$ 187.348,32
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	R\$ 4.500,00	24	R\$ 108.000,00
Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	R\$ 9.589,80	24	R\$ 230.155,20
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	R\$ 5.250,00	24	R\$ 126.000,00
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	R\$ 2.352,00	24	R\$ 56.448,00
Imposto	20,45%	24	R\$ 144.776,09
TOTAL RECURSOS TECNOLÓGICOS			R\$ 852.727,61
Operador de Telemarketing	R\$ 60.129,74	24	R\$ 1.443.113,73
Operador de Telemarketing c/ adicional noturno	R\$ 16.034,60	24	R\$ 384.830,33
Analista de Atendimento - Backoffice	R\$ 18.924,32	24	R\$ 454.183,68
Assistente de apoio ao cliente	R\$ 10.686,98	24	R\$ 256.487,45
Instrutor de Treinamento	R\$ 4.731,08	24	R\$ 113.545,92
Supervisor de Atendimento	R\$ 6.803,05	24	R\$ 163.273,19
Analista de Informática	R\$ 6.324,63	24	R\$ 151.791,15
TOTAL EQUIPE DE ATENDIMENTO			R\$ 2.967.225,45
TOTAL GERAL			R\$ 3.819.953,05

MÓDULO B: MÃO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL

Operador Diurno		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Serviços Especializados de Tecnologia da Informação
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$1.548 (um mil, quinhentos e quarenta e oito reais e quarenta e cinco centavos para todos os cargos/funções que exijam curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins)
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINTELMARK - SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST.SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ,
4	Data base da categoria informado pela contratante pelo site especializado "Glassdor" (dia/mês/ano)	19/12/2025

MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Valor (R\$)
A	Salário Base	1.548,45
B	Outros (especificar)	

MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

B-2	BENEFICIOS MENSAIS E DIARIOS	Valor (R\$)
A	Transporte	113,89
B	Auxílio alimentação	363,37
C	Assistência médica e familiar	308,00
D	Auxílio creche	6,30
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	2,38
F	Outros (especificar)	
TOTAL		793,94

MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS

B-3	INSUMOS DIVERSOS	Valor (R\$)
A	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo B-4.1: Encargos previdenciários e FGTS

B-4.1	Encargos previdenciarios e FGTS	%	Valor (R\$)
A	1. INSS	10,00%	154,85
B	2. SESI/SESC	1,50%	23,23
C	3. SENAI/SENAC	1,00%	15,48
D	4. INCRA	0,20%	3,10
E	5. Salário Educação	2,50%	38,71
F	6. FGTS	8,00%	123,88
G	7. Seguro Acidente do Trabalho-SAT/INSS	1,50%	23,23
H	8. SEBRAE	0,60%	9,29
TOTAL		25,30%	391,76

Submódulo B-4.2: 13º (décimo-terceiro) salário

B-4.2	13º SALARIO	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	128,99
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	2,11%	32,63
TOTAL		10,44%	161,62

Submódulo B-4.3: Afastamento Maternidade

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
-------	-------------------------	---	-------------

A	Afastamento maternidade	0,05%	0,77
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternida	0,01%	0,20
TOTAL		0,06%	0,97

Submódulo B-4.4: Provisão para Rescisão

B-4.4	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	6,50
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	0,46
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	0,20%	3,10
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	30,04
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso	0,49%	7,60
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	4,00%	61,94
TOTAL		7,08%	109,64

Submódulo B-4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO	%	Valor (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	11,11%	172,03
B	Ausência por doença	1,66%	25,70
C	Licença paternidade	0,05%	0,77
D	Ausências legais	0,82%	12,70
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	0,46
F	Outros (especificar)		0,00
SUBTOTAL		13,67%	211,67
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição	3,46%	53,55
TOTAL		17,13%	265,23

QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	25,30%	391,76
4.2	13º salário	10,44%	161,62
4.3	Afastamento maternidade	0,06%	0,97
4.4	Custo de rescisão	7,08%	109,64
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	17,13%	265,23
4.6	Outros (especificar)		0,00
TOTAL		60,01%	929,22

MÓDULO B-5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	8,00%	261,73
B	Lucro	5,00%	176,67
C	Tributos	7,45%	
	1. INSS	1,80%	72,16
	2. Contribuição para a Seguridade Social-COFINS	3,00%	120,26
	3. Programa de Integração Social-PIS/PASEP	0,65%	26,06
	4. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS	2,00%	80,17
TOTAL			737,04

MODULO C: QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		R\$
A	Módulo B-1 - Composição da Remuneração	1.548,45
B	Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	793,94
C	Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0
D	Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	929,22
Subtotal (A + B + C + D)		3.271,61
E	Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e Insumos Específicos	737,04
TOTAL		4.008,65

MÓDULO B: MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**Operador Noturno**

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Serviços Especializados de Tecnologia da Informação
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$1.548 (um mil, quinhentos e quarenta e oito reais e quarenta e cinco centavos para todos os cargos/funções que exijam curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins)
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINTELMARK - SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST.SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ,
4	Data base da categoria informado pela contratante pelo site especializado "Glassdor" (dia/mês/ano)	19/12/2025

MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Valor (R\$)
A	Salário Base	1.548,45
B	Adicional Noturno	309,69

MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

B-2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	Valor (R\$)
A	Transporte	113,89
B	Auxílio alimentação	363,37
C	Assistência médica e familiar	308,00
D	Auxílio creche	6,30
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	2,38
F	Outros (especificar)	0,00
TOTAL		793,94

MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS

B-3	INSUMOS DIVERSOS	Valor (R\$)
A	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo B-4.1: Encargos previdenciários e FGTS**

B-4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	1. INSS	10,00%	154,85
B	2. SESI/SESC	1,50%	23,23
C	3. SENAI/SENAC	1,00%	15,48
D	4. INCRA	0,20%	3,10
E	5. Salário Educação	2,50%	38,71
F	6. FGTS	8,00%	123,88
G	7. Seguro Acidente do Trabalho-SAT/INSS	1,50%	23,23
H	8. SEBRAE	0,60%	9,29
TOTAL		25,30%	391,76

Submódulo B-4.2: 13º (décimo-terceiro) salário

B-4.2	13º SALÁRIO	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	128,99
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	2,11%	32,63
TOTAL		10,44%	161,62

Submódulo B-4.3: Afastamento Maternidade

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,05%	0,77
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,20

TOTAL	0,06%	0,97
-------	-------	------

Submódulo B-4.4: Provisão para Rescisão

B-4.4	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	6,50
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	0,46
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	0,20%	3,10
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	30,04
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso	0,49%	7,60
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	4,00%	61,94
	TOTAL	7,08%	109,64

Submódulo B-4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO	%	Valor (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	11,11%	172,03
B	Ausência por doença	1,66%	25,70
C	Licença paternidade	0,05%	0,77
D	Ausências legais	0,82%	12,70
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	0,46
F	Outros (especificar)		0,00
	SUBTOTAL	13,67%	211,67
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição	3,46%	53,55
	TOTAL	17,13%	265,23

QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	25,30%	391,76
4.2	13º salário	10,44%	161,62
4.3	Afastamento maternidade	0,06%	0,97
4.4	Custo de rescisão	7,08%	109,64
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	17,13%	265,23
4.6	Outros (especificar)		0,00
	TOTAL	60,01%	929,22

MÓDULO B-5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	8,00%	261,73
B	Lucro	5,00%	176,67
C	Tributos	7,45%	
	1. INSS	1,80%	72,16
	2. Contribuição para a Seguridade Social-COFINS	3,00%	120,26
	3. Programa de Integração Social-PIS/PASEP	0,65%	26,06
	4. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS	2,00%	80,17
	TOTAL		737,04

MODULO C: QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MAO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		R\$
A	Módulo B-1 - Composição da Remuneração	1.548,45
B	Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	793,94
C	Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0
D	Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	929,22
Subtotal (A + B + C + D)		3.271,61
E	Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e Insumos Específicos	737,04
TOTAL		4.008,65

MÓDULO B: MÃO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL		
Analista de Atendimento		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Serviços Especializados de Tecnologia da Informação
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$1.917 (um mil, novecentos e dezesseis reais e noventa e três centavos para todos os cargos/funções que exijam curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins)
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINTELMARK - SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST.SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ,
4	Data base da categoria informado pela contratante pelo site especializado "Glassdor" (dia/mês/ano)	19/12/2025
MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Valor (R\$)
A	Salário Base	1.916,93
B	Outros (especificar)	
MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
B-2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	Valor (R\$)
A	Transporte	91,78
B	Auxílio alimentação	500,54
C	Assistência médica e familiar	308,00
D	Auxílio creche	6,30
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	2,38
F	Outros (especificar)	0,00
TOTAL		793,94
MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS		
B-3	INSUMOS DIVERSOS	Valor (R\$)
A	Outros (especificar)	
TOTAL		
MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo B-4.1: Encargos previdenciários e FGTS		
B-4.1	Encargos previdenciarios e FGTS	% Valor (R\$)
A	1. INSS	10,00% 191,69
B	2. SESI/SESC	1,50% 28,75
C	3. SENAI/SENAC	1,00% 19,17
D	4. INCRA	0,20% 3,83
E	5. Salário Educação	2,50% 47,92
F	6. FGTS	8,00% 153,35
G	7. Seguro Acidente do Trabalho-SAT/INSS	1,50% 28,75
H	8. SEBRAE	0,60% 11,50
TOTAL		25,30% 484,98
Submódulo B-4.2: 13º (décimo-terceiro) salário		
B-4.2	13º SALÁRIO	% Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33% 159,68
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	2,11% 40,40
TOTAL		10,44% 200,08

Submódulo B-4.3: Afastamento Maternidade

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,05%	0,96
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,24
TOTAL		0,06%	1,20

Submódulo B-4.4: Provisão para Rescisão

B-4.4	PROVISAO PARA RESCISAO	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	8,05
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	0,58
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	0,20%	3,83
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	37,19
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso	0,49%	9,41
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	4,00%	76,68
TOTAL		7,08%	135,73

Submódulo B-4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO	%	Valor (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	11,11%	212,97
B	Ausência por doença	1,66%	31,82
C	Licença paternidade	0,05%	0,96
D	Ausências legais	0,82%	15,72
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	0,58
F	Outros (especificar)		0,00
SUBTOTAL		13,67%	262,04
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição	3,46%	66,30
TOTAL		17,13%	328,34

QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	25,30%	484,98
4.2	13º salário	10,44%	200,08
4.3	Afastamento maternidade	0,06%	1,20
4.4	Custo de rescisão	7,08%	135,73
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	17,13%	328,34
4.6	Outros (especificar)		0,00
TOTAL		60,01%	1.150,34

MÓDULO B-5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	8,00%	308,90
B	Lucro	5,00%	208,51
C	Tributos	7,45%	
	1. INSS	1,80%	85,16
	2. Contribuição para a Seguridade Social-COFINS	3,00%	141,93
	3. Programa de Integração Social-PIS/PASEP	0,65%	30,75
	4. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS	2,00%	94,62
TOTAL			869,87

MODULO C: QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		R\$
A	Módulo B-1 - Composição da Remuneração	1.916,93
B	Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	793,94
C	Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0
D	Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	1.150,34
Subtotal (A + B + C + D)		3.861,21
E	Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e Insumos Específicos	869,87
TOTAL		4.731,08

MÓDULO B: MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL		
Assistente apoio ao cliente		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Serviços Especializados de Tecnologia da Informação
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$2.167 (dois mil, cento e sessenta e seis reais e setenta e cinco centavos para todos os cargos/funções que exijam curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins)
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINTELMARK - SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST.SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ,
4	Data base da categoria informado pela contratante pelo site especializado "Glassdor" (dia/mês/ano)	19/12/2025

MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Valor (R\$)
A	Salário Base	2.166,75
B	Outros (especificar)	

MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

B-2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	Valor (R\$)
A	Transporte	76,80
B	Auxílio alimentação	500,54
C	Assistência médica e familiar	308,00
D	Auxílio creche	6,3
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	2,38
F	Outros (especificar)	
TOTAL		894,02

MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS

B-3	INSUMOS DIVERSOS	Valor (R\$)
A	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo B-4.1: Encargos previdenciários e FGTS

B-4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	1. INSS	10,00%	216,68
B	2. SESI/SESC	1,50%	32,50
C	3. SENAI/SENAC	1,00%	21,67
D	4. INCRA	0,20%	4,33
E	5. Salário Educação	2,50%	54,17
F	6. FGTS	8,00%	173,34
G	7. Seguro Acidente do Trabalho-SAT/INSS	1,50%	32,50
H	8. SEBRAE	0,60%	13,00
TOTAL		25,30%	548,19

Submódulo B-4.2: 13º (décimo-terceiro) salário

B-4.2	13º SALÁRIO	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	180,49
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	2,11%	45,66
TOTAL		10,44%	226,15

Submódulo B-4.3: Afastamento Maternidade

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,05%	1,08
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,27
TOTAL		0,06%	1,36

Submódulo B-4.4: Provisão para Rescisão

B-4.4	PROVISÃO PARA RESCISAO	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	9,10
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	0,65
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	0,20%	4,33
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	42,03
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso	0,49%	10,63
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	4,00%	86,67
TOTAL		7,08%	153,42

Submódulo B-4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO	%	Valor (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	11,11%	240,73
B	Ausência por doença	1,66%	35,97
C	Licença paternidade	0,05%	1,08
D	Ausências legais	0,82%	17,77
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	0,65
F	Outros (especificar)		0,00
SUBTOTAL		13,67%	296,19
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição	3,46%	74,94
TOTAL		17,13%	371,13

QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	MODULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	25,30%	548,19
4.2	13º salário	10,44%	226,15
4.3	Afastamento maternidade	0,06%	1,36
4.4	Custo de rescisão	7,08%	153,42
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	17,13%	371,13
4.6	Outros (especificar)		0,00
TOTAL		60,01%	1.300,26

MÓDULO B-5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	8,00%	348,88
B	Lucro	5,00%	235,50
C	Tributos	7,45%	
	1. INSS	1,80%	96,18
	2. Contribuição para a Seguridade Social-COFINS	3,00%	160,30
	3. Programa de Integração Social-PIS/PASEP	0,65%	34,73
	4. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS	2,00%	106,87
TOTAL			982,47

MODULO C: QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MÃO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		R\$
A	Módulo B-1 - Composição da Remuneração	2.166,75
B	Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	894,02
C	Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0
D	Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	1.300,26
Subtotal (A + B + C + D)		4.361,02
E	Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e Insumos Específicos	982,47
TOTAL		5.343,49

MÓDULO B: MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**Instrutor de treinamento**

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Serviços: criação de "dashboards" e relatório interativos no Qlik Sense, modelagem de dados e otimização de consultas, integração de dados de
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$1.917 (um mil, novecentos e dezesseis reais e noventa e três centavos para todos os cargos/funções que exijam curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins)
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINTELMARK - SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST.SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ,
4	Data base da categoria informado pela contratante pelo site especializado "Glassdor" (dia/mês/ano)	19/12/2025

MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Valor (R\$)
A	Salário Base	1.916,93
B	Outros (especificar)	

MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

B-2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	Valor (R\$)
A	Transporte	91,78
B	Auxílio alimentação	500,54
C	Assistência médica e familiar	308,00
D	Auxílio creche	6,30
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	2,38
F	Outros (especificar)	0,00
TOTAL		793,94

MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS

B-3	INSUMOS DIVERSOS	Valor (R\$)
A	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo B-4.1: Encargos previdenciários e FGTS**

B-4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	1. INSS	10,00%	191,69
B	2. SESI/SESC	1,50%	28,75
C	3. SENAI/SENAC	1,00%	19,17
D	4. INCRA	0,20%	3,83
E	5. Salário Educação	2,50%	47,92
F	6. FGTS	8,00%	153,35
G	7. Seguro Acidente do Trabalho-SAT/INSS	1,50%	28,75
H	8. SEBRAE	0,60%	11,50
TOTAL		25,30%	484,98

Submódulo B-4.2: 13º (décimo-terceiro) salário

B-4.2	13º SALÁRIO	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	159,68
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	2,11%	40,40
TOTAL		10,44%	200,08

Submódulo B-4.3: Afastamento Maternidade

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,05%	0,96
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,24

TOTAL	0,06%	1,20
-------	-------	------

Submódulo B-4.4: Provisão para Rescisão+A55:E93A55:E10A55:E99

B-4.4	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	8,05
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	0,58
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	0,20%	3,83
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	37,19
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso	0,49%	9,41
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	4,00%	76,68
	TOTAL	7,08%	135,73

Submódulo B-4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO	%	Valor (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	11,11%	212,97
B	Ausência por doença	1,66%	31,82
C	Licença paternidade	0,05%	0,96
D	Ausências legais	0,82%	15,72
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	0,58
F	Outros (especificar)		0,00
	SUBTOTAL	13,67%	262,04
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição	3,46%	66,30
	TOTAL	17,13%	328,34

QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	25,30%	484,98
4.2	13º salário	10,44%	200,08
4.3	Afastamento maternidade	0,06%	1,20
4.4	Custo de rescisão	7,08%	135,73
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	17,13%	328,34
4.6	Outros (especificar)		0,00
	TOTAL	60,01%	1.150,34

MÓDULO B-5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	8,00%	308,90
B	Lucro	5,00%	208,51
C	Tributos	7,45%	
	1. INSS	1,80%	85,16
	2. Contribuição para a Seguridade Social-COFINS	3,00%	141,93
	3. Programa de Integração Social-PIS/PASEP	0,65%	30,75
	4. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS	2,00%	94,62
	TOTAL		869,87

MODULO C: QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MAO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)	R\$
A Módulo B-1 - Composição da Remuneração	1.916,93
B Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	793,94
C Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0
D Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	1.150,34
Subtotal (A + B + C + D)	3.861,21
E Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e Insumos Específicos	869,87
TOTAL	4.731,08

MÓDULO B: MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Supervisor de atendimento

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Serviços: criação de "dashboards" e relatório interativos no Qlik Sense, modelagem de dados e otimização de consultas, integração de dados de
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$2.974 (dois mil, novecentos e setenta e três reais e setenta e cinco centavos para todos os cargos/funções que exijam curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins)
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINTELMARK - SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST.SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ,
4	Data base da categoria informado pela contratante pelo site especializado "Glassdor" (dia/mês/ano)	19/12/2025

MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Valor (R\$)
A	Salário Base	2.973,75
B	Outros (especificar)	

MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

B-2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	Valor (R\$)
A	Transporte	28,38
B	Auxílio alimentação	500,54
C	Assistência médica e familiar	308,00
D	Auxílio creche	6,30
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	2,38
F	Outros (especificar)	0,00
TOTAL		793,94

MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS

B-3	INSUMOS DIVERSOS	Valor (R\$)
A	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo B-4.1: Encargos previdenciários e FGTS

B-4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	1. INSS	10,00%	297,38
B	2. SESI/SESC	1,50%	44,61
C	3. SENAI/SENAC	1,00%	29,74
D	4. INCRA	0,20%	5,95
E	5. Salário Educação	2,50%	74,34
F	6. FGTS	8,00%	237,90
G	7. Seguro Acidente do Trabalho-SAT/INSS	1,50%	44,61
H	8. SEBRAE	0,60%	17,84
TOTAL		25,30%	752,36

Submódulo B-4.2: 13º (décimo-terceiro) salário

B-4.2	13º SALÁRIO	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	247,71
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	2,11%	62,67
TOTAL		10,44%	310,38

Submódulo B-4.3: Afastamento Maternidade

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,05%	1,49
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,38

TOTAL	0,06%	1,86
-------	-------	------

Submódulo B-4.4: Provisão para Rescisão

B-4.4	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	12,49
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	0,89
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	0,20%	5,95
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	57,69
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso	0,49%	14,60
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	4,00%	118,95
	TOTAL	7,08%	210,57

Submódulo B-4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO	%	Valor (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	11,11%	330,38
B	Ausência por doença	1,66%	49,36
C	Licença paternidade	0,05%	1,49
D	Ausências legais	0,82%	24,38
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	0,89
F	Outros (especificar)		0,00
	SUBTOTAL	13,67%	406,51
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição	3,46%	102,85
	TOTAL	17,13%	509,36

QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	25,30%	752,36
4.2	13º salário	10,44%	310,38
4.3	Afastamento maternidade	0,06%	1,86
4.4	Custo de rescisão	7,08%	210,57
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	17,13%	509,36
4.6	Outros (especificar)		0,00
	TOTAL	60,01%	1.784,53

MÓDULO B-5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	8,00%	444,18
B	Lucro	5,00%	299,82
C	Tributos	7,45%	
	1. INSS	1,80%	122,45
	2. Contribuição para a Seguridade Social-COFINS	3,00%	204,09
	3. Programa de Integração Social-PIS/PASEP	0,65%	44,22
	4. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS	2,00%	136,06
	TOTAL		1.250,83

MODULO C: QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MAO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		R\$
A	Módulo B-1 - Composição da Remuneração	2.973,75
B	Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	793,94
C	Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0
D	Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	1.784,53
Subtotal (A + B + C + D)		5.552,22
E	Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e Insumos Específicos	1.250,83
TOTAL		6.803,05

MÓDULO B: MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Analista de Informática

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Serviços: realização de testes para verificar a qualidade dos dados, identificação e reporte de quaisquer inconsistências ou erros nos dados que possam
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$2.730 (dois mil, setecentos e vinte e nove reais e setenta e três centavos para todos os cargos/funções que exijam curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins)
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINTELMARK - SINDICATO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS PREST.SERV. TELEMAR. E SIMIL. OU CON. DO RJ,
4	Data base da categoria informado pela contratante pelo site especializado "Glassdor" (dia/mês/ano)	19/12/2025

MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Valor (R\$)
A	Salário Base	2.729,73
B	Outros (especificar)	

MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

B-2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	Valor (R\$)
A	Transporte	43,02
B	Auxílio alimentação	500,54
C	Assistência médica e familiar	308,00
D	Auxílio creche	6,30
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	2,38
F	Outros (especificar)	0,00
TOTAL		793,94

MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS

B-3	INSUMOS DIVERSOS	Valor (R\$)
A	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo B-4.1: Encargos previdenciários e FGTS

B-4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	1. INSS	10,00%	272,97
B	2. SESI/SESC	1,50%	40,95
C	3. SENAI/SENAC	1,00%	27,30
D	4. INCRA	0,20%	5,46
E	5. Salário Educação	2,50%	68,24
F	6. FGTS	8,00%	218,38
G	7. Seguro Acidente do Trabalho-SAT/INSS	1,50%	40,95
H	8. SEBRAE	0,60%	16,38
TOTAL		25,30%	690,62

Submódulo B-4.2: 13º (décimo-terceiro) salário

B-4.2	13º SALÁRIO	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	227,39
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	2,11%	57,53
TOTAL		10,44%	284,92

Submódulo B-4.3: Afastamento Maternidade

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,05%	1,36
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,35

TOTAL	0,06%	1,71
-------	-------	------

Submódulo B-4.4: Provisão para Rescisão

B-4.4	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	11,46
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	0,82
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	0,20%	5,46
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	52,96
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso	0,49%	13,40
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso	4,00%	109,19
	TOTAL	7,08%	193,29

Submódulo B-4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO	%	Valor (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	11,11%	303,27
B	Ausência por doença	1,66%	45,31
C	Licença paternidade	0,05%	1,36
D	Ausências legais	0,82%	22,38
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	0,82
F	Outros (especificar)		0,00
	SUBTOTAL	13,67%	373,15
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição	3,46%	94,41
	TOTAL	17,13%	467,56

QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	25,30%	690,62
4.2	13º salário	10,44%	284,92
4.3	Afastamento maternidade	0,06%	1,71
4.4	Custo de rescisão	7,08%	193,29
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	17,13%	467,56
4.6	Outros (especificar)		0,00
	TOTAL	60,01%	1.638,10

MÓDULO B-5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	8,00%	412,94
B	Lucro	5,00%	278,74
C	Tributos	7,45%	
	1. INSS	1,80%	113,84
	2. Contribuição para a Seguridade Social-COFINS	3,00%	189,74
	3. Programa de Integração Social-PIS/PASEP	0,65%	41,11
	4. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS	2,00%	126,49
	TOTAL		1.162,86

MODULO C: QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MAO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		R\$
A	Módulo B-1 - Composição da Remuneração	2.729,73
B	Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	793,94
C	Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0
D	Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	1.638,10
Subtotal (A + B + C + D)		5.161,77
E	Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e Insumos Específicos	1.162,86
TOTAL		6.324,63

Sumário

1.	OBJETO.....	2
2.	JUSTIFICATIVA	2
3.	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO	3
4.	CAPÍTULO 1 - CONCEITOS E REQUISITOS GERAIS.....	4
5.	CAPÍTULO 2 – RECURSOS HUMANOS	28
6.	CAPÍTULO 3 – INFRAESTRUTURA	50
7.	CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA.....	70
8.	PRAZO.....	71
9.	LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	71
10.	CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO	72
11.	FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	72
12.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	73
13.	VISITA TÉCNICA.....	75
14.	ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.....	75
15.	FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO	75
16.	ASSINATURAS	76
17.	ANEXO A - PADRÃO DE MONITORIA E ACOMPANHAMENTO.....	77
18.	ANEXO B - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS.....	78
19.	ANEXO C - TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO	94



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. **Contratação de Serviço de Call Center e atividades afins – Serviço de Central de Relacionamento com o cliente da CEDAE**

1.1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Call Center e atividades afins de relacionamento com os usuários dos serviços prestados pela CEDAE, através do atendimento receptivo e ativo humano e eletrônico, por múltiplos canais de acesso, gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização da infraestrutura tecnológica para atendimento, operação e gestão dos serviços, métodos e processos de trabalho, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreendem o serviço a ser prestado, atendendo às necessidades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. A contratação dos serviços constantes no objeto deste Termo de Referência justifica-se pela necessidade de atendimento ao planejamento estratégico da Companhia, através da compatibilização de seus objetivos organizacionais com os serviços a serem contratados, visando a qualidade e eficiência no atendimento das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços prestados pela CEDAE.
- 2.2. Nesse diapasão, com o objetivo de agilizar a comunicação entre a empresa e o usuário, se faz necessário disponibilizar canais de comunicação universais e de fácil acesso para todos os usuários dos serviços prestados pela CEDAE. Com a integração de todos os canais de atendimento, haverá maior controle e melhor performance na resolutividade das solicitações de serviços, pedidos de informações, registro de reclamações, elogios, sugestões e denúncias.
- 2.3. O presente Contrato se enquadra na modalidade Pregão Eletrônico por se tratar de serviços comuns de não engenharia, conforme artigo 3º. § 1º. do RILC.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 3.1. Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação dos serviços de relacionamento com o cliente. No que concerne ao atendimento telefônico, a prestação desse serviço pela empresa contratada permitirá não apenas que o cliente entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente da CEDAE, sem custos financeiros, através de números “0800” disponibilizados, mas também que tenha acesso a todas as ligações telefônicas gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o seu resgate, podendo estas serem encaminhadas para os clientes.**
- 3.2. No escopo da presente contratação está incluso além do serviço de atendimento e realização de chamadas (informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões), o atendimento multicanal, que contemplará o atendimento das demandas recebidas em diversos canais, tais como: atendimento pessoal, documentações de Órgãos Públicos e Cidadãos, canais web externos, gestão dos processos via e-mails ou via página na web da CEDAE, além de cadastro e acompanhamento de solicitações de atendimento – representadas pelas Ordens de Serviços. Para fins de agilizar o atendimento e obter o maior nível de gerenciamento, com a otimização dos procedimentos relacionados a este sistema proposto, deverá ser realizada a confecção de relatórios de atendimentos visando oferecer dados para uma gestão mais eficiente dos serviços prestados pela CEDAE.**
- 3.3. A contratada prestará os serviços referidos em uma Central de Atendimento ao Cliente localizado na sede da CONTRATANTE (CEDAE) , de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, através do atendimento receptivo e ativo eletrônico e por múltiplos canais de acesso, tais como: atendimento pessoal, Telegram, WahtsApp, e-mail, web chat, chatbot, correspondência postal, sites externos, etc.. além da gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização de infraestrutura da Central Telefônica que compreende o hardware de telecomunicações, URA, Sistema de Gravação, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreende o serviço a ser prestado,**

atendendo às necessidades do relacionamento resolutivo com os usuários dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE.

3.4. O funcionamento da Central de Atendimento da CEDAE (atendimento telefônico) será realizado em todos os dias da semana, 24 horas por dia.

3.5. Os requisitos para esta contratação estão dispostos no presente Termo em três capítulos principais:

- ❖ CAPÍTULO 1 - CONCEITOS E REQUISITOS GERAIS;
- ❖ CAPÍTULO 2 - RECURSOS HUMANOS;
- ❖ CAPÍTULO 3 - INFRAESTRUTURA.

4. CAPÍTULO 1 - CONCEITOS E REQUISITOS GERAIS

4.1. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

4.1.1. A Contratada deverá adotar, nos termos do art. 6º do Decreto Estadual nº 43.629/12, práticas de sustentabilidade para evitar: o desperdício de água tratada, o desperdício de energia elétrica, a produção de resíduos sólidos, assim como realiza a separação dos resíduos recicláveis descartados.

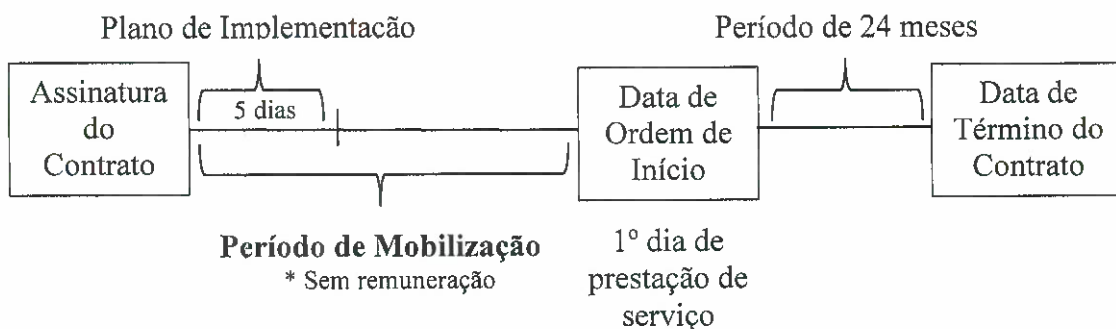
4.2. IMPLANTAÇÃO, FASE DE MOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO DE CONTRATOS

4.2.1. O Período de mobilização e implantação, consiste no qual a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para estar em plenas condições de iniciar a prestação dos Serviço de Call Center e atividades afins – Serviço de Central de Relacionamento com o cliente da CEDAE.

4.2.2. Não haverá remuneração NO PERÍODO DE MOBILIZAÇÃO.

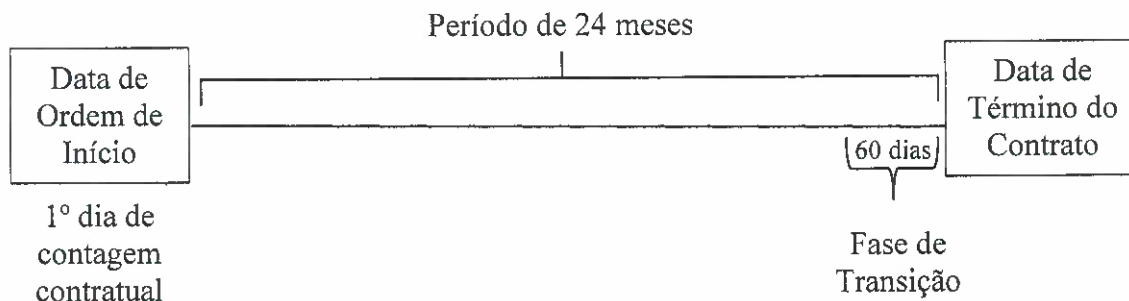
4.2.3. Tem início a partir da data da assinatura do contrato

- 4.2.4. Engloba toda a fase de preparação ao início da operação, incluindo a etapa de treinamento da equipe, a ser ministrado pela equipe da CONTRATADA, a partir de conteúdos disponibilizados pela CEDAE;
- 4.2.5. Durante o período de mobilização para início de operação, a CONTRATADA deverá absorver procedimentos e normas comerciais vigentes na estrutura da CEDAE, bem como outras informações pertinentes.
- 4.2.6. Em até 5 dias após a assinatura do contrato, deverá ser apresentado pela CONTRATADA um Plano de Implantação e Trabalho a ser aprovado pela CEDAE.
- 4.2.7. Os processos de recrutamento, seleção, contratação e treinamento de seus colaboradores, bem como a estruturação física inerente à operação e gestão dos serviços deverão ser realizados ANTES da data de início das operações. A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma dessas atividades de forma a garantir o cumprimento do prazo acordado, conforme previsto no item anterior.
- 4.2.8. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data indicada na Ordem de Início, que será emitida pela CEDAE após a assinatura do instrumento contratual.
- 4.2.9. **A contratada manifesta previamente que, na hipótese da CEDAE reduzir consideravelmente suas operações em razão de eventual prestação direta dos serviços de saneamento pelos Municípios, atualmente, operados pela CEDAE, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela CEDAE ou ainda a rescisão unilateral, desde que mediante comunicação por escrito e com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, renunciando a contratada antecipadamente a qualquer direito, nessas situações, à indenização ou compensação.**
- 4.2.10. O não cumprimento injustificado do prazo de início dos serviços acarretará à CONTRATADA uma multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor contratual por dia de atraso, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor global vigente do contrato, sem prejuízo de outras sanções e indenizações eventualmente cabíveis. O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo em caso de não inicialização na data estipulada. As eventuais justificativas apresentadas para o descumprimento do prazo de início serão analisadas pela CEDAE que decidirá quanto à aceitação ou não dos argumentos apresentados, independente da aplicação da multa prevista.



4.3. TRANSIÇÃO DE CONTRATOS

4.3.1. A fase de transição final do contrato consiste no período de encerramento das atividades, quando a CONTRATADA deverá elaborar um planejamento em conjunto com a CEDAE para repasse dos procedimentos, informações e/ou documentos necessários a quem a CEDAE indicar. O prazo dessa etapa é até 60 (sessenta) dias anteriores ao término do contrato, podendo ser alterado a critério da CEDAE.



4.4. DA FISCALIZAÇÃO, AUDITORIA, GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

4.4.1. A FISCALIZAÇÃO mencionada neste item será realizada pelos empregados da CEDAE, nomeados para a Comissão de fiscalização e para a gerência do contrato, que farão a interface entre a CONTRATADA e a CEDAE.

4.4.2. A CEDAE exercerá auditoria nos Serviços de Atendimento contratados a qualquer tempo e sem prévio aviso, através da FISCALIZAÇÃO ou mão-de-obra terceirizada e sob sua responsabilidade para verificar se os indicadores definidos em contrato e demais condições estão sendo plenamente atendidos.

4.4.3. Caso sejam verificadas irregularidades em qualquer parâmetro, a CONTRATADA será notificada formalmente pela CEDAE e terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir da notificação, para corrigir o parâmetro fora das especificações, ou justificar qualquer irregularidade cuja resolução exija período superior ao prazo mencionado, sendo neste caso, necessária a aprovação da CEDAE. Independente da pronta adequação da irregularidade apontada, esta deverá ser considerada para fins de eventual desconto na medição da fatura imediatamente posterior.

4.4.4. A CEDAE determinará os parâmetros da prestação de serviços e acompanhará os indicadores de desempenho. Por outro lado, a CONTRATADA deverá ajustar seus processos de gestão, operacionais e de apoio, atender aos indicadores de desempenho estabelecidos, bem como realizar ações para ajustes e melhorias com foco na qualidade do Atendimento ao Cliente.

4.4.5. Além do quadro funcional definido neste Termo, a CONTRATADA deverá contar com um preposto que desempenhará o papel de relacionamento com a CEDAE.

4.5. PLANO DE IMPLANTAÇÃO E TRABALHO

4.5.1. Em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá elaborar, sob o acompanhamento da CEDAE, um Plano de Implantação e Trabalho, contendo basicamente os itens especificados abaixo:

- ❖ Cronograma completo de todas as etapas, entre a data de assinatura do contrato e início dos trabalhos, incluindo as atividades, ações, prazos, data de início, fim e de entrega (“delivery”) e atribuição de responsabilidades;
- ❖ Cronograma de recrutamento e seleção;
- ❖ Detalhamento do conteúdo e cronograma do treinamento inicial;
- ❖ Plano de contingência detalhado, incluindo greves, transportes, entre outros;
- ❖ Análise das interfaces com os demais sistemas corporativos e departamentais existentes ou em desenvolvimento;

- ❖ Análise dos atuais sistemas;
- ❖ Preparação dos ambientes (desenvolvimento, homologação e produção);
- ❖ Detalhamento e cronograma da Operação Assistida;
- ❖ Definição de prioridades, em conjunto com a CEDAE;
- ❖ Reavaliação e redefinição das Árvores de Voz do atendimento eletrônico;
- ❖ Fluxograma de eventos de um atendimento completo (eletrônico e humano), contendo todas as passagens possíveis dentro do sistema, considerando a interação de todos os sistemas, recursos, aplicativos, equipamentos e bases de dados que compõem a solução de atendimento;
- ❖ Execução de treinamentos (técnicos e colaboradores);
- ❖ Execução dos testes paralelos;
- ❖ Geração e atualização da documentação dos desenvolvimentos efetuados nos sistemas envolvidos;
- ❖ Implementação das melhorias;
- ❖ Desenvolvimento das novas funcionalidades;
- ❖ Disponibilização de ambiente de desenvolvimento e homologação para testes de novas versões e ou funcionalidades;
- ❖ Consultoria técnica.

4.5.2. Todo o processo de implantação deverá ser documentado pela CONTRATADA, validado e aprovado pela CEDAE. Durante a fase de implantação, a CONTRATADA deverá disponibilizar recursos técnicos para reuniões de entendimento e priorização junto à CEDAE, com a disponibilização do acompanhamento detalhado de todas as atividades em andamento. A periodicidade das reuniões será definida pela CEDAE conforme necessidade de integração e comunicação de ambas as partes. A CONTRATADA deverá homologar internamente todas as ferramentas, aplicativos e funcionalidades. Após a homologação interna pela CONTRATADA, as soluções serão instaladas em PA's de atendimento e supervisão selecionadas para teste (definidas pela

CEDAE) com acompanhamento pela CEDAE. Somente após a homologação e concordância da CEDAE, será feita a ampliação nas demais PA's, na quantidade e forma a serem definidas pela CEDAE.

4.5.3. Todas as homologações realizadas deverão seguir protocolo de testes definido e elaborado pela CONTRATADA, constando todos os itens a serem testados e com indicação dos resultados esperados. A CEDAE poderá incluir todos os itens que julgar procedentes nos protocolos de homologação.

4.6. PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO

4.6.1. A CONTRATADA apresentará à CEDAE para aprovação um programa de Comunicação Interna com a finalidade de planejar, gerenciar e implantar campanhas e divulgações, através de múltiplos canais de comunicação, tais como: jornal interno, intranet, banners, murais, entre outros.

4.7. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO ROTEIRO DE ATENDIMENTO

4.7.1. A CONTRATADA elaborará um roteiro de atendimento a ser utilizado no contato com clientes para fins do desenvolvimento dos serviços prestados. Deverá providenciar eventuais alterações solicitadas pela CEDAE. O Padrão de Roteiros de Atendimento deverá ser modular, apresentando diretrizes como: Abordagem/recepção, respostas às queixas e reclamações, negociação de prazos, encaminhamentos, fechamento e encerramento da ligação.

4.8. DEFINIÇÃO DAS CLASSIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.8.1. As demandas abertas na Central de Atendimento da CEDAE deverão ser classificadas como:

- ❖ Denúncias - Comunicação que indica alguma irregularidade;
- ❖ Elogios - Comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço prestado;

- ❖ Informações - Esclarecimento de qualquer natureza;
- ❖ Sugestões - Comunicação que proponha ação em prol da melhoria da companhia;
- ❖ Solicitações - Embora também possa indicar queixa / insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento;
- ❖ Reclamações - Comunicação que indica queixa / insatisfação ou manifestação que objetiva notificar a não prestação de serviço em sentido amplo, consideradas aqui a prestação insatisfatória de um serviço solicitado (*serviço não concluído no prazo*) ou o atendimento inadequado por parte da Companhia (*serviço mal finalizado*).

4.9. TREINAMENTO DE IMPLANTAÇÃO

4.9.1. A CONTRATADA ministrará treinamentos na implantação do projeto a todos os colaboradores envolvidos diretamente com a operação: Operadores de Telemarketing, Analista de Atendimento - Back Office, Assistente de Apoio ao Cliente, Analista de Treinamento, Supervisores de Atendimento ao Cliente, Analista de Suporte Computacional. Os custos dos treinamentos serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

4.9.2. A CONTRATADA realizará treinamento de implantações, preferencialmente, com mão de obra e meios próprios, podendo optar pela contratação de empresa especializada para tal, desde que conte com prévia aprovação da CEDAE.

4.10. MONITORIA A CARGO DA CONTRATADA

4.10.1. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Monitorias, contemplando a utilização e aprimoramento do Padrão de Monitoria e Acompanhamento, desenvolvido pela CEDAE, visando atender aos requisitos estabelecidos por esta para fins de garantir a fidedignidade das informações e qualidade do atendimento.

4.10.2. A CONTRATADA deverá realizar periodicamente processo de análise e revisão das monitorias realizadas, o que deverá contar com o acompanhamento do Supervisor de Atendimento ao Cliente, de forma a identificar desvios no atendimento, necessidade

de reciclagens, capacitação e feedbacks, contribuindo para a qualidade na execução do Atendimento.

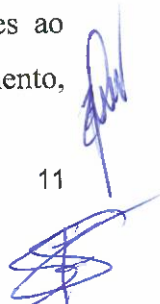
4.10.3. Deverão ser elaborados relatórios de diagnóstico com base no histórico de monitorias realizadas, indicando os desvios identificados no atendimento com o objetivo de direcionar as ações de treinamento e reciclagem, além de permitir a adequação dos padrões de trabalho.

4.11. DOCUMENTAÇÃO OPERACIONAL

4.11.1. A CONTRATADA deverá fornecer à CEDAE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a entrada em operação, toda a documentação referente às regras de negócio aplicadas no atendimento, tais quais foram implantadas, detalhando atividades, relatórios e procedimentos, de modo a garantir a transferência do conhecimento adquirido pela CONTRATADA para a CEDAE, incluindo, no mínimo, os itens especificados a seguir:

- ❖ Programa anual de comunicação;
- ❖ Manual de condutas e sanções administrativas;
- ❖ Detalhamento e cronograma dos ciclos de capacitação contínua;
- ❖ Roteiros e scripts de atendimento;
- ❖ Plano de monitorias;
- ❖ Programa de motivação e retenção de talentos;
- ❖ Programa de treinamento de saúde e segurança do trabalho;
- ❖ Programa de ginástica laboral e orientação postural.

4.11.2. Além dos itens acima citados, essa documentação deverá conter todo o mapeamento dos processos, regras de negócio e demais informações referentes ao conhecimento (“knowhow”) obtido pela CONTRATADA durante o desenvolvimento,



implantação e integrações com o ambiente corporativo da CEDAE e com outras aplicações necessárias.

4.11.3. Na medida em que ocorram novos desenvolvimentos e customizações durante o decorrer da operação da Central de Atendimento, em função de alterações em processos, seja nos sistemas corporativos da CEDAE, seja na própria Central de atendimento, a CONTRATADA deverá transferir para a CEDAE, em forma de documentação, o conhecimento adquirido nesses desenvolvimentos em até 30 (trinta) dias após o aceite pela CEDAE de cada funcionalidade.

4.12. FATURAMENTO

4.12.1. O modelo de faturamento definido neste Termo de Referência será baseado na fórmula descrita no item 5.16 - FÓRMULA BASE PARA CÁLCULO DO FATURAMENTO, observado o cumprimento dos indicadores de desempenho, estabelecidos no ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS, em anexo.

4.13. REGIME DE REMUNERAÇÃO

4.13.1. Os serviços serão remunerados conforme planilha de preços ofertada pela CONTRATADA de acordo com os serviços prestados a serem aferidos nas medições mensais.

4.13.2. As rubricas previstas na composição dos custos de remuneração dos colaboradores tais como: auxílio médico, auxílio alimentação, vale transporte, etc., só serão devidos pela contratada na hipótese das mesmas serem efetivamente repassadas aos colaboradores. Não sendo repassadas e comprovadas, não haverá os respectivos pagamentos por parte da Contratante.

4.13.3. O custo total das ligações telefônicas recebidas pela CONTRATADA no atendimento do canal receptivo e ativo será de responsabilidade da CEDAE. Os demais custos de telefonia, incluindo chamadas realizadas para recrutamento e seleção, serão de




responsabilidade da CONTRATADA, que deverá providenciar a instalação de linhas telefônicas para esta finalidade.

4.14. INDUTOR DE FATURAMENTO

4.14.1. A remuneração da CONTRATADA será baseada na carga de trabalho e na infraestrutura efetivamente disponibilizada para a execução do serviço contratado de acordo com a especificação requerida pela CEDAE:

- ❖ Serviço de Atendimento
- ❖ Serviço de Apoio ao Atendimento
- ❖ Custo da infraestrutura disponibilizada

4.14.2. Os custos adicionais não explícitos na formação de preços deverão ser considerados pela CONTRATADA na elaboração de sua proposta. São exemplos desses custos: Administração, Planejamento, Controle de Tráfego, Treinamento, Recrutamento e Seleção.

4.14.3. O gerenciamento do absenteísmo, da rotatividade (Turn Over), licenças e férias, inerentes à gestão dos serviços prestados, será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá estabelecer ações e controles para assegurar à CEDAE o fornecimento de todos os postos de trabalho contratados, até mesmo contratando recursos adicionais, compatíveis com seu histórico de rotatividade e absenteísmo, para fins de garantir a aderência ao dimensionamento fornecido pela CEDAE.

4.14.4. A apuração do tempo total de conectividade deverá ser realizada através de sistemas de coleta de informação aprovados pela CEDAE, devendo ser fornecidos por empresas especializadas ou pelo fabricante do equipamento de Distribuição Automática de Chamadas – DAC.

4.14.5. Os custos e despesas referentes às áreas administrativas (Recursos Humanos, Comunicação, Ginástica Laboral, Recrutamento e Seleção, Suporte Técnico e outros) serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

4.15. GARANTIA DE CONTRATO

4.15.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual, optando por uma das modalidades previstas no §1º do art. 70 da Lei 13.303/16.

4.15.2. O comprovante deverá ser apresentado na Tesouraria da CEDAE, no 6º andar do prédio Sede, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do instrumento.

4.15.3. A garantia deverá ser prestada em percentual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com exceção apenas da caução em dinheiro, que poderá ser prestada em percentual inferior, correspondente a 1,5% (um e meio por cento).

4.15.4. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

4.15.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I. Todos os prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

II. Multas punitivas aplicadas à **CONTRATADA**;

III. Prejuízos diretos causados à **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

IV. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

4.15.6. Se a CONTRATADA optar pelo “seguro-garantia”, deverá prestá-lo na modalidade “*Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço*” para cobertura dos itens I a III do parágrafo anterior, em percentual correspondente a 1% (um por cento), complementada com a garantia adicional na modalidade “*Seguro-Garantia de Ações Trabalhistas e Previdenciárias*” para o item IV, em percentual de 4% (quatro por cento), sendo o parâmetro de ambas garantias o valor atualizado do contrato.

4.15.7. Se da contratação resultar a transferência da posse direta de bens da CEDAE à CONTRATADA, em valor total superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), será exigido, ainda, o *seguro multirriscos básico*, que conterà as seguintes coberturas adicionais mínimas: Danos Elétricos, Subtração de Bens e Mercadorias, Responsabilidade Civil de Operações, Responsabilidade Civil do Empregador, Equipamentos Estacionários e Móveis, cuja cobertura alcançará o valor total dos bens entregues.

4.15.8. A garantia somente poderá ser liberada após o recebimento definitivo do objeto, cabendo à CONTRATADA formular tal solicitação.

4.15.9. A garantia que não for prestada em dinheiro deverá ser firmada com prazo de validade superior à vigência do contrato administrativo em, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

4.15.10. A CONTRATADA se declara ciente de que as alterações de valor e/ou de prazo efetuadas no contrato importarão na necessidade de reforço e/ou prorrogação da garantia prestada, não se eximindo a CONTRATADA desta responsabilidade mesmo quando silente o aditivo formalizado.

4.15.11. Nos casos em que os valores das multas vierem a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa e/ou de rescisão administrativa do contrato.

4.15.12. A garantia que for prestada na modalidade fiança bancária deverá ser apresentada conforme modelo constante do Anexo VII da OS n. 14.927/2017.

4.15.13. O atraso da CONTRATADA em prestar ou revalidar a garantia autorizará a CEDAE a promover o bloqueio dos pagamentos devidos até o limite máximo de 5% (cinco por cento) do valor do contrato. Uma vez prestada a garantia, esta substituirá o bloqueio.

4.15.14. O bloqueio efetuado com base no parágrafo anterior não gerará direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

4.15.15. A CEDAE se ressalva o direito de pleitear em juízo as perdas e danos que não puderem ser reparados através da garantia prestada.

4.16. MULTAS E CUSTOS GERADOS POR AGENTES EXTERNOS

4.16.1. As multas, penalidades ou outros custos gerados por agentes externos (PROCON, JEC, AGENERSA etc.) ou por ações judiciais devidas em razão do não atendimento do escopo contratual, ou quando a CONTRATADA não tenha disponibilizado os recursos especificados pela CEDAE, ou ainda custos decorrentes de erros de seus Colaboradores, incidirão integralmente sob a responsabilidade da CONTRATADA e não serão

computados para fins do teto das sanções especificadas neste Termo de Referência e no Edital de Licitações/Contrato.

4.17. FÓRMULA BASE PARA CÁLCULO DO FATURAMENTO

Custo Mensal = Serviço de Atendimento + Serviço de Apoio ao Atendimento + Custo da infraestrutura disponibilizada

4.17.1. Custo do Serviço de Atendimento Disponibilizado

A CEDAE pagará à CONTRATADA um valor proporcional conforme cumprimento de aderência de tempo de login na régua de PA.

ITEM	QUANTIDADE
Operador de Telemarketing	15
Operador de Telemarketing com adicional Noturno	4

4.17.2. Contabilização do Serviço de Apoio ao Atendimento

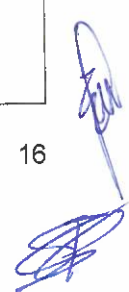
A CEDAE pagará à CONTRATADA um valor proporcional conforme cumprimento de aderência de tempo de login na régua de PA.

ITEM	QUANTIDADE
Analista de Atendimento - Back Office	4
Assistente de Apoio ao cliente	2
Analista de Treinamento (Multiplicador do Conhecimento)	1
Supervisor de Atendimento ao Cliente	1
Analista de Suporte Computacional	1

4.17.3. Custo da infraestrutura disponibilizada

A CEDAE pagará à CONTRATADA um valor fixo por elemento de infraestrutura a seguir discriminada.

ITEM	QUANTIDADE
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	1
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	1



Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	10
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	28
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	28

4.18. COMPOSIÇÃO DO TEMPO DE LOGIN

4.18.1. Na remuneração do tempo logado é considerado o tempo total de login dos Operadores de Telemarketing e Apoio ao Atendimento, incluindo a concessão de pausas. Caberá à CONTRATADA incluir no seu custo qualquer pausa legal ou administrativa que não esteja contemplada neste documento, não podendo ser repassadas à CEDAE e nem considerado no dimensionamento da Régua de PA's.

4.18.2. As réguas de PA's requeridas pela CEDAE já consideram que um Colaborador poderá estar num dos seguintes estados:

- ❖ Em atendimento (logada e em atividade – tempo em atendimento);
- ❖ Em espera para atendimento (logada, disponível e ociosa);
- ❖ Em pausa (logada e indisponível para atendimento);

4.18.3. O total de défits deverá promover um desconto proporcional da fatura do mês em que der causa. Caberá à CONTRATADA identificar previamente a necessidade de complementação das escalas, com o objetivo de evitar eventuais descumprimentos das réguas de PA's previstas.

4.19. PAUSAS

4.19.1. A CEDAE entende que a CONTRATADA necessita conceder pausas aos Colaboradores, em conformidade com a NR17 e com a CLT, e outras pausas necessárias, estritamente autorizadas pela CEDAE.

4.19.2. Nos horários de “pico”, com maior número de chamadas, previstos pela CEDAE, só poderão ser concedidas as pausas referentes à NR17 e CLT. A administração das equipes e de suas respectivas pausas são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

4.19.3. Independente da natureza, a CONTRATADA deverá aperfeiçoar a alocação das pausas, priorizando o aproveitamento dos períodos de baixa demanda de chamadas.

4.19.4. A CONTRATADA deverá viabilizar em seu sistema o acompanhamento em tempo real das pausas concedidas.

4.20. VOLUMETRIA

4.20.1. Teleatendimento (Serviço de Atendimento)

Para a volumetria do **teleatendimento (Serviço de Atendimento)**, foi utilizada como base no período de outubro de 2022 a março de 2023 = 182 dias corridos

Premissas	Valores
Total de ligações Recebidas	23.240 (Soma das Ligações Recebidas no Período)
Total de ligações Atendidas	22.961 (Soma das Ligações Atendidas no Período)
Total de ligações Abandonadas	279 (Diferença entre ligações Recebidas e Atendidas)
Média de ligações por mês	3.827 (Ligações Atendidas no Período / Número de Meses)
Média de ligações por dia	126 (Ligações Atendidas no Período=22.961 / Número de Dias = 182)
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	00:08:00
Nível de Serviço	80 % / 30 Segundos

Fonte dos dados: Sistema Asternic (<https://www.asternic.net/index.php>)

4.20.1.1. Para a volumetria do teleatendimento (Serviço de Atendimento), foi utilizada a curva de 60 minutos com base no período de outubro de 2022 a março de 2023 possibilitando a criação da régua de PA's.

Dados do período de 01/10/2022 a 31/03/2023						
Hora	Recebidas	Média	Atendidas	abandonadas	TME	TMA
00:00 - 00:59	36	0,36	35	1	00:00:23	00:11:45
01:00 - 01:59	13	0,13	12	1	00:00:41	00:09:17
02:00 - 02:59	8	0,08	8	0	00:00:15	00:10:58
03:00 - 03:59	1	0,01	1	0	00:00:14	00:05:56
04:00 - 04:59	7	0,07	6	1	00:05:08	00:05:58
05:00 - 05:59	23	0,23	22	1	00:00:54	00:08:29
06:00 - 06:59	165	1,65	161	4	00:00:29	00:06:57
07:00 - 07:59	531	5,31	512	19	00:00:24	00:06:42
08:00 - 08:59	1648	16,48	1617	31	00:00:15	00:06:57
09:00 - 09:59	2419	24,19	2394	25	00:00:08	00:07:12
10:00 - 10:59	2744	27,44	2714	30	00:00:12	00:07:36
11:00 - 11:59	2476	24,76	2463	13	00:00:07	00:07:49
12:00 - 12:59	1953	19,53	1942	11	00:00:06	00:07:38
13:00 - 13:59	1976	19,76	1967	9	00:00:06	00:07:44
14:00 - 14:59	2090	20,9	2078	12	00:00:06	00:07:48
15:00 - 15:59	2058	20,58	2021	37	00:00:19	00:08:13
16:00 - 16:59	1750	17,5	1727	23	00:00:11	00:08:24
17:00 - 17:59	1172	11,72	1153	19	00:00:20	00:08:23
18:00 - 18:59	764	7,64	754	10	00:00:12	00:07:57
19:00 - 19:59	536	5,36	533	3	00:00:10	00:07:53
20:00 - 20:59	402	4,02	392	10	00:00:24	00:08:18
21:00 - 21:59	259	2,59	244	15	00:00:49	00:07:42
22:00 - 22:59	137	1,37	136	1	00:00:24	00:06:51
23:00 - 23:59	72	0,72	69	3	00:00:22	00:08:49
Total / Média:	23.240		22.961	279	0:00:32	0:07:58

Fonte dos dados: Sistema Asternic (<https://www.asternic.net/index.php>)

4.20.2. Apoio ao atendimento

Para a volumetria do **Apoio ao Atendimento**, foi utilizada como base no período de outubro de 2022 a março de 2023 = 126 dias úteis

4.20.2.1. DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAIS VIRTUAIS

A tabela abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas nos canais virtuais de primeira instância.

Canal	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Total	Média	Média
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------

								Diária	Mensal
Agência Virtual	22	20	23	37	56	70	228	2	38
Fale Conosco	1345	1178	1145	1368	942	1200	7.178	57	1196
Nina	73	47	71	67	28	42	328	4	55
Reclame Aqui	40	44	56	51	41	76	308	2	51
Total	1480	1289	1295	1523	1067	1388	8042	64	1340

Fonte dos dados: SIGS (<https://cedae.service-now.com/navpage.do>)

4.20.2.2. DEMANDAS RECEBIDAS DO CANAL DE TELEATENDIMENTO (SERVIÇO DE ATENDIMENTO) POR ASSUNTOS

A tabela abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas, bem como a média de análises diária e mensal dos assuntos comerciais mais demandados.

Assunto	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Total	Média Diária	Média Mensal
Fusão de Débitos	29	29	31	34	27	27	177	2	30
Restituição de Valores	35	25	18	42	19	22	161	1	27
Revisão de Contas	215	183	146	161	105	209	1019	7	170
Pagamento Não Reconhecido	27	45	32	25	23	31	183	2	31
Pagamento em Duplicidade	32	17	29	30	19	30	157	2	26
Cancelamento de Cobrança	20	47	46	34	47	51	245	2	41
Parcelamento	438	373	342	386	251	259	2049	13	342
Alteração de Titularidade	196	210	173	242	163	223	1207	9	202
Total	686	647	590	692	480	563	3658	29	610

Fonte dos dados: SIGS (<https://cedae.service-now.com/navpage.do>)

4.20.3. TOTAL DE DEMANDAS TRATADAS PELO APOIO AO ATENDIMENTO

(CANAIS VIRTUAIS + RECEBIDAS DO CANAL DE TELEATENDIMENTO)

Canal	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Total	Média Diária	Média Mensal
Total de Demandas Recebidas	2166	1936	1885	2215	1547	1951	11700	93	1950

4.20.4. Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala (surdos/mudos)

- WhatsApp

Para fins de estimar a volumetria do atendimento de pessoas com deficiência auditiva e de fala (surdos/mudos) - WhatsApp, deverá ser utilizado o percentual de 5%* da média de ligações mensais recebidas, indicadas no presente item. Assim sendo, estima-se o volume de 192 contatos via WhatsApp.

**Percentual apurado pelo IBGE referente à população brasileira de surdos e mudos.*

4.21. DIMENSIONAMENTO

4.21.1. TABELA DE DIMENSIONAMENTO DE TELEATENDIMENTO (SERVIÇO DE ATENDIMENTO)

Dados: TMA: 480 Segundos em até 30 Segundos														
PA's Físicas Necessárias														
Qtd PA's														
Qtd Operadores														
Escala														
Forecast	Capacity	NS	TMA	(Ert)	Agentes (Necessários)	Agentes (Real)	Agentes (Disponível)	Dif	Pausa	6h				
0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	00:00_06:00	2			
0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	01:00_07:20				
0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	02:00_08:20				
0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	03:00_09:20				
0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	04:00_10:20				
0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	05:00_11:20				
2	5	98%	480	0	1	2	2	1	0	06:00_12:20	2			
5	10	97%	480	1	2	4	4	2	(0)	07:00_13:20	2			
16	22	94%	480	2	4	6	6	2	(0)	08:00_14:20	2			
24	22	78%	480	3	5	8	6	0	(2)	09:00_15:20	2			
27	34	92%	480	4	6	8	7	1	(1)	10:00_16:20				
25	34	96%	480	3	6	10	7	2	(3)	11:00_17:20	2			
20	28	96%	480	3	5	9	7	2	(2)	12:20_18:40	1			
20	28	96%	480	3	5	8	7	2	(1)	13:40_20:00	1			
21	28	95%	480	3	5	8	7	2	(1)	14:20_20:40	2			
21	16	70%	480	3	5	6	5	0	(1)	15:20_21:40				
18	34	99%	480	2	4	7	7	3	0	16:00_22:20	1			
12	10	78%	480	2	3	5	3	0	(2)	17:00_23:20				
8	22	100%	480	1	3	6	5	2	(1)	18:00_00:20	2			
5	16	100%	480	1	2	5	5	3	(0)	19:00_00:20				
4	22	100%	480	1	2	5	5	3	0	20:00_01:20				
3	10	100%	480	0	1	3	3	2	0	21:00_02:20				
1	5	99%	480	0	1	2	2	1	0	22:00_03:20				
1	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	23:00_04:20	19			
232	381	91%	480											

4.21.2. TABELA DE DIMENSIONAMENTO DO APOIO AO ATENDIMENTO

4.21.2.1. Com base na volumetria obtida no SIGS, verificou-se que o recebimento médio de demandas mensais é de 1950 registros e 93 diários.

Visto que o TMA de um Analista de Atendimento - Back Office é de 00:20:00 hs, e a jornada de trabalho é de 08:00hs diárias, verificou-se que o número necessário de colaboradores é de 4 pessoas.

4.21.2.2. Cálculo de dimensionamento:

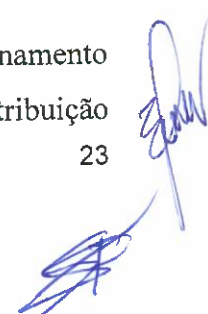
- Média mensal = (11.700 registros / 6 meses) = 1950 registros
- Média diária = (11.700 registros / 126 dias úteis trabalhados) = 93 registros
- Quantidade de registros hora = (60 minutos / TMA 00:20:00) = 3 registros
- Quantidade de registros por dia =
 - Jornada de trabalho em minutos de 1 pessoa =
 - 8 horas trabalhadas * 60 min. = 480 min.
 - Quantidade máxima de demandas tratáveis por dia por pessoa =
 - 480 min. de jornada de trabalho / 20 min. de TMA = 24 registros por dia
- Quantidade de registros demandados por dia 93 / 24 máxima de demandas tratáveis por dia por pessoa = **4 pessoas**

4.22. RÉGUA DE PA

4.22.1. O objetivo da Régua de Posições de Atendimento (PA's) é definir o dimensionamento, a distribuição e a disponibilidade dos Operadores de teleatendimento.

4.22.2. A prestação do serviço realizado pelos Operadores de teleatendimento, será mensurada em intervalos de 60 minutos. Diariamente deverão ser acumulados os quantitativos de PA's logadas, considerando dias úteis, sábados, domingos e feriados.

4.22.3. A Contratada e a CEDAE devem aprimorar continuamente o dimensionamento por faixa horária de acordo com a maturação da operação e sazonalidades. A distribuição



da régua de PA's poderá sofrer alteração de acordo com a necessidade da demanda da CEDAE, desde que formalizado com antecedência e adotados os procedimentos cabíveis.

4.22.4. Teleatendimento (Serviço de Atendimento) – Escale de Colaboradores

Horário	QUANTIDADE
00:00 06:00	2
01:00 07:20	-
02:00 08:20	-
03:00 09:20	-
04:00 10:20	-
05:00 11:20	-
06:00 12:20	2
07:00 13:20	2
08:00 14:20	2
09:00 15:20	2
10:00 16:20	-
11:00 17:20	2
12:20 18:40	1
13:40 20:00	1
14:20 20:40	2
15:20 21:40	-
16:00 22:20	1
17:00 23:20	-
18:00 00:20	2
19:00 00:20	-
20:00 01:20	-
21:00 02:20	-
22:00 03:20	-
23:00 04:20	-
Total	19

4.22.5. Apoio ao Atendimento

COLABORADORES	QUANTIDADE
Analista de Atendimento - Back Office	4
Assistente de Apoio ao cliente	2
Analista de Treinamento	1
Analista de Suporte Computacional	1
Supervisor de Atendimento ao Cliente	1
Total	9

4.23. GESTÃO E CONTROLE DE TRÁFEGO

4.23.1. A CONTRATADA realizará a gestão do controle de tráfego visando evitar a ocorrência de filas, a proposição de alterações nas réguas de PA's e de aperfeiçoamento da sistemática de concessão de pausas, inclusive de treinamento. O profissional que desempenhará esta função deverá fazer parte do quadro funcional da CONTRATADA, sem integrar a composição de cargos prevista neste Termo.

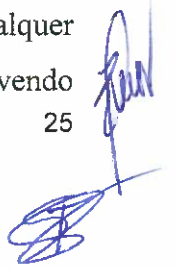
4.23.2. A previsão e o controle de tráfego deverão ser realizados, conforme suas variáveis, através de séries temporais e previsão de erros, considerando ainda a sazonalidade, os feriados, as campanhas, etc. As previsões devem ser intra-ano (mês a mês), intra-mês (dia a dia) e intra-dia (hora a hora/ 10-10 minutos), com a análise de tendência e ruídos, bem como recomposição da série temporal.

4.23.3. No caso de chamadas acima do previsto para o horário, a CONTRATADA deverá comunicar à CEDAE e alocar, conforme a necessidade, Operadores de Telemarketing, Supervisores de atendimento ao Cliente, Analista de Atendimento - Back Office, Assistente de Apoio ao cliente, Analista de Treinamento, em número suficiente para o atendimento da demanda, evitando filas superiores a 60 segundos.

4.24. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES

4.24.1. A CONTRATADA reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à CEDAE, estabelece contato com informações confidenciais e privadas da empresa que podem e devem ser conceituadas como sigilosas. Assim, 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 CEDAE 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, comprometendo-se ainda a cumprir as regras estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados pessoais – LGPD – Lei n.13.709/2018 e a divulgar à CEDAE sua Política de Privacidade de Dados (ou similar), relacionando as ações desempenhadas pela empresa e seus respectivos responsáveis, incluindo seu Data Protection Officer - DPO nomeado.

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

4.24.3. A CONTRATADA se compromete a tomar ciência e a cumprir as normas internas da CEDAE que dizem respeito a sua Política de Segurança da Informação, Política de Privacidade e Proteção de Dados, Código de Ética e Conduta da CEDAE e demais normativas de Compliance, publicadas em seu site de Internet (<https://cedae.com.br/governancacorporativa>).

4.24.4. Questões de ordem técnica que impactarem em risco à Segurança da Informação do ambiente de sua responsabilidade ou de responsabilidade da CEDAE, deverão ser prontamente comunicadas à TI da CEDAE e serem tratadas em conjunto, no que couber.

4.24.5. 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.

4.24.6. Anualmente, a CONTRATADA deverá submeter seus sistemas e infraestrutura a Teste de Vulnerabilidade a ser realizado por empresa especializada e de responsabilidade da CONTRATADA, e encaminhar os resultados para TI da CEDAE. Vulnerabilidades relatadas deverão ser tratadas e solucionadas em prazo máximo de 30 dias. Tais testes também poderão ser realizados pela CEDAE, caso seja do seu interesse, e também terão prazo de solução de 30 dias. Tais avaliações visam manter o ambiente o mais protegido possível contra ataques de indisponibilidades, fraudes e exposição de dados.

4.24.7. A CONTRATADA garante à CEDAE que as informações e os serviços por ela fornecidos, em decorrência desta contratação, não infringem quaisquer patentes, marcas, direitos, direitos autorais ou “trade secrets”.

4.24.8. Todas as informações e estatísticas de atendimento utilizadas e/ou geradas são informações de propriedade exclusiva da CEDAE e devem ser tratadas como CONFIDENCIAIS pela CONTRATADA e seus empregados. Não será permitido o acesso às áreas de operação de pessoas portando equipamentos tais como: câmeras

fotográficas, memórias (pen drive), entre outros aparelhos eletrônicos similares. O acesso de pessoas externas aos serviços contratados deverá ser autorizado previamente pela CONTRATADA.

4.24.9. A CONTRATADA deverá manter e exigir, por meio de documento próprio, que a mão-de-obra empregada na execução dos serviços mantenha sigilo de todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução do contrato, zelando para que estas permaneçam estritamente no âmbito da CEDAE. Para esse fim, a mão-de-obra deverá obrigar-se, em documento escrito e sob as penas da lei, a não divulgar nem fornecer dados e informações referentes aos serviços realizados ou sobre o local de trabalho, a qualquer tempo, em qualquer lugar ou a qualquer pretexto que seja. Vide Termo de Responsabilidade e Sigilo anexo C.

4.24.10. A CONTRATADA deverá adotar em sua rede de dados corporativa políticas e diretrizes de segurança compatíveis com a Norma Internacional de Gestão de Segurança da Informação ISO/IEC 27001. Tais normas deverão ser divulgadas para a CEDAE em papel timbrado e assinadas por pessoal responsável, de forma a ser avaliada. O mesmo documento será utilizado como base para os gestores do contrato durante o prazo de vigência do mesmo, assegurando assim sua obediência. Assim sendo, a integridade das informações contidas em sua rede de dados deverá ser garantida pela CONTRATADA.

4.24.11. Os acessos da CONTRATADA à rede de dados corporativa da CEDAE seguirão as normas e diretrizes de segurança da CEDAE, sendo que a gestão de todas as conexões, regras de acesso e logs serão de gestão da CEDAE, assim como a gestão dos ativos internos da CEDAE.

4.24.12. Toda a informação trafegada, deverá ser armazenada pela CONTRATADA, com cópias devidamente salvaguardadas, em conformidade a todas as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que poderão ser requisitadas pela CEDAE a qualquer tempo.

5. CAPÍTULO 2 – RECURSOS HUMANOS

5.1. MODELO DE CONTRATAÇÃO

5.1.1. Todos os recursos humanos alocados deverão ser contratados pelo Regime CLT e serão remunerados em conformidade com os valores definidos na proposta ofertada, relativos aos serviços prestados pela CONTRATADA.

5.1.2. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA adotará uma metodologia para recrutamento e seleção, com a utilização da série histórica dos dados de perfis dos Operador de Telemarketing com melhor desempenho operacional, as causas de desligamentos, resultados das pesquisas de clima organizacional, entre outros fatores considerados relevantes no processo.

5.1.3. A partir dos resultados destas análises, deverá ser elaborado um modelo estatístico a ser revisado semestralmente devendo ser aprovado pela CEDAE. O modelo utilizado tem como objetivo direcionar o processo de recrutamento e seleção para os perfis com maior probabilidade de retenção e desempenho adequado.

5.1.4. Os profissionais contratados deverão atender à descrição de cargos e possuir salários definidos neste Termo. **TODOS OS COLABORADORES SERÃO PRESTADORES DE SERVIÇO EXCLUSIVOS DA CEDAE.**

5.2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

5.2.1. A CONTRATADA adotará uma metodologia de avaliação de desempenho e produtividade anual dos seus empregados, que em conjunto com as avaliações da monitoria, assiduidade, produtividade e comportamento, servirão de subsídio para a gestão de eventuais recompensas e promoções de recursos humanos.

5.3. MOTIVAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

5.3.1. A CONTRATADA deverá elaborar um programa de Motivação e Retenção de Talentos com periodicidade de revisão semestral, que deverá contemplar pelo menos uma campanha motivacional por mês e descrever quais serão as ações adotadas.

5.3.2. A CONTRATADA adotará medidas com o objetivo de incentivar o desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional dos colaboradores.

5.4. MANUAL DE CONDUTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

5.4.1. A CONTRATADA desenvolverá um manual de condutas e sanções administrativas, contemplando os direitos e deveres dos seus colaboradores, além das medidas a serem adotadas para cada tipo de desvio previamente mapeado. O referido manual deverá estar em consonância com o disposto no Código de Ética e Conduta da CEDAE, fazer referência à confidencialidade das informações e incluir práticas de “coaching”. No referido documento deverá ser contemplado escalas de sanções com o fim de atuação com caráter pedagógico. O conteúdo deverá ser aprovado pela CEDAE e amplamente divulgado a todos os colaboradores.

5.5. SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

5.5.1. A CONTRATADA deverá atender os requisitos mínimos de Segurança, Medicina e Meio Ambiente do Trabalho, obedecer às determinações da Lei nº 6.514/77 e normativas correlatas; cumprir as disposições do Código de Ética e Conduta da CEDAE, NR-17, PPRA e PCMSO vigentes na operação.

5.5.2. A CONTRATADA deverá apresentar um programa de treinamento em Saúde e Segurança do Trabalho aderente à Norma Regulamentadora 17, da Portaria 3751 de 23 de novembro de 1990, em todos seus itens e subitens, assim como em seu Anexo II, incluindo capacitação em Ergonomia. Todos os custos são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

5.5.3. A CONTRATADA manterá um programa de Ginástica Laboral e Orientação Postural, além de avaliar periodicamente todos os empregados quanto à correta utilização dos equipamentos disponíveis (cadeiras, mesas, computadores, headsets, etc.).

5.6. ESTRUTURA DE CARGOS

5.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mão-de-obra dedicada e exclusiva para atuação na Central de Relacionamento com o Cliente da CEDAE ou em local relacionado na sede da contratante, contratando profissionais para os cargos de Operadores de Telemarketing, Analista de Atendimento - Back Office, Assistente de Apoio ao cliente,




Analista de Treinamento, Supervisores de Atendimento ao Cliente, Analista de Suporte Computacional, de acordo com a quantidade definida para realização dos serviços operacionais de atendimento, suporte e gestão da operação.

5.6.2. É de responsabilidade da CONTRATADA a garantia da disponibilidade dos recursos alocados, devendo utilizar sua expertise para determinar rotatividade, absenteísmo, férias e demais itens que afetem a disponibilidade da equipe, atendendo ao dimensionamento mínimo especificado.

5.7. PERFIL E COMPETÊNCIA

5.7.1. OPERADOR DE TELEMARKETING

5.7.1.1. Colaborador da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, desde que autorizado pela Contratante, em regime HOME OFFICE, com jornada de trabalho de 37,2 horas semanais (6:20hs por dia x 6 dias da semana), que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Realizar o atendimento receptivo e ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- ❖ Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, quanto aos procedimentos da CEDAE, através de informações disponibilizadas pela CEDAE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- ❖ Entender a necessidade dos interlocutores, analisar o problema e direcionar a solução;
- ❖ Atender o interlocutor através dos canais de atendimento disponíveis;
- ❖ Abrir Ordem de Serviço no SASB (sistema próprio da CEDAE) ou outro que venha a substituí-lo;
- ❖ Registrar os dados dos interlocutores no sistema de abertura de chamadas;

- ❖ Realizar chamadas telefônicas e enviar e-mails para os setores internos da Companhia com o objetivo de equacionar as demandas dos clientes;
- ❖ Realizar chamadas via telefone, e-mail, SMS e outros meios de comunicação remota;
- ❖ Qualificar o atendimento, enriquecer o banco de dados, manter o cadastro do cliente atualizado e completo;
- ❖ Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- ❖ Agir com calma e tolerância ante a situações que ultrapassem aos procedimentos previamente estabelecidos e pelos quais foi treinado;
- ❖ Atendimento de serviços multicanal web (e-mail, chat boot, telegram, WhatsApp, site e outros canais necessários).
- ❖ Registrar todas as informações no(s) Sistema(s) Operacional(is) disponibilizado(s);
- ❖ Realizar outras atividades pertinentes.

5.7.1.2. Perfil profissional:

- ❖ Mínimo Ensino Médio completo;
- ❖ Conhecimentos em Windows, Internet, Pacote Office 365 e Web e-mail;
- ❖ Boa comunicação (verbal / escrita);
- ❖ Boa dicção e audição;
- ❖ Desejável experiência em SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

5.7.1.3. Habilidades:

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;

- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude: iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.2. ANALISTA DE ATENDIMENTO - BACK OFFICE

5.7.3. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Servir como base de apoio ao teleatendimento e todos os canais de tratamento do relacionamento da Cedae com seus clientes, acompanhando e tratando as demandas registradas e dirimindo as dúvidas suscitadas;
- ❖ Digitar documentos e informações eletrônicas;
- ❖ Criar ferramentas estatísticas e relatórios usando tabelas;
- ❖ Organizar e atualizar dados relevantes usando aplicativos de banco de dados;
- ❖ Comunicar e fornecer informações interna e externamente usando métodos relevantes para ajudar com as operações organizacionais e servir como elo de ligação entre os grupos;
- ❖ Analisar e interpretar demandas e outros dados para produzir relatórios relevantes;
- ❖ Interpretar instruções e outros assuntos e implementar ações de acordo com os procedimentos administrativos;
- ❖ Pesquisar e formatar informações para a tomada de decisões estratégicas por outros departamentos;

- ❖ Participar de reuniões, conferências e atividades de projetos em grupo;
- ❖ Fazer Relatórios;
- ❖ Fazer Remessa de documentos;
- ❖ Alterar as características das matrículas recebidas pelos Operadores de telemarketing;
- ❖ Apoiar os clientes, na utilização dos serviços;
- ❖ Prestar esclarecimentos sobre os procedimentos pré-definidos;
- ❖ Encaminhar os problemas dos clientes para o fluxo interno da Equipe Técnica da CEDAE;
- ❖ Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento da CEDAE;
- ❖ Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- ❖ Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- ❖ Atendimento de serviços multicanal web (e-mail, chat boot, Telegram, WhatsApp, site e outros canais necessários).
- ❖ Agir com calma e tolerância frente a situações que ultrapassem aos procedimentos previamente estabelecidos e pelos quais foi treinado;
- ❖ Realizar chamadas via telefone, e-mail, SMS e outros meios de comunicação remota;
- ❖ Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- ❖ Acompanhar prazos para atendimento das demandas;
- ❖ Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- ❖ Realizar o atendimento telefônico e presencial dos clientes, se necessário, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados.

5.7.3.1. Perfil profissional:

- ❖ Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Web e-mail;
- ❖ Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- ❖ Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- ❖ Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

5.7.3.2. **Habilidades:**

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;
- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude e iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.4. **ASSISTENTE DE APOIO AO CLIENTE**

- 5.7.4.1. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Realizar o atendimento telefônico e presencial dos clientes, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados.
- ❖ Apoiar o atendimento dos Operador de Telemarketing;
- ❖ Alterar as características das matrículas recebidas pelos Operador de Telemarketing;
- ❖ Apoiar os clientes, na utilização dos serviços;
- ❖ Prestar esclarecimentos sobre os procedimentos pré-definidos;
- ❖ Encaminhar os problemas dos clientes para o fluxo interno da Equipe Técnica da CEDAE;
- ❖ Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento da CEDAE;
- ❖ Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando-se com clareza objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- ❖ Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- ❖ Agir com calma e tolerância frente a situações que ultrapassa aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- ❖ Realizar chamadas via telefone, e-mail, SMS e outros meios de comunicação remota;
- ❖ Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- ❖ Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento de Assistente de Apoio ao Cliente e demais atividades pertinentes;
- ❖ Acompanhar prazos para atendimento das demandas.

5.7.4.2. **Perfil Profissional:**

- ❖ Escolaridade mínima: ensino superior completo ou cursando;
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office e Web e-mail;
- ❖ Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- ❖ Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando diante de situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- ❖ Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

5.7.4.3. **Habilidades:**

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;
- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude: iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.



5.7.5. ANALISTA DE TREINAMENTO (MULTIPLICADOR DO CONHECIMENTO)

5.7.5.1. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Elaborar e aplicar programas de treinamento, reciclagem e desenvolvimento;
- ❖ Elaborar Material para programas de treinamento, reciclagem e desenvolvimento;
- ❖ Manter atualizada a intranet / Help do call center da Central de Relacionamento com o Cliente. Para tal ofício deverá buscar informações, acaso necessário;
- ❖ Atendimento de serviços multicanal web (e-mail, chat boot, telegram, whatsapp, site e outros canais necessários).
- ❖ Realizar o levantamento de necessidades de Treinamento, utilizando recursos, como: instrumento de diagnósticos, entrevistas, reuniões, observações e interação com Equipe de Qualidade;
- ❖ Atuar como elemento multiplicador de conhecimento / treinamento;
- ❖ Garantir a manutenção e aplicação do Programa de Capacitação e Reciclagem.

5.7.5.2. Perfil profissional:

- ❖ Escolaridade mínima Ensino Superior Completo em áreas correlatas;
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Excel avançado e Web e-mail);
- ❖ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

5.7.5.3. Habilidades:

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;

- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;
- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude: iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.6. SUPERVISOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

5.7.6.1. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CEDAE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Supervisionar a equipe de trabalho, incluindo seu período de descanso;
- ❖ Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Colaboradores;
- ❖ Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Colaboradores;
- ❖ Atendimento de serviços multi canal web (e-mail, chat boot, telegram, whatsapp, site e outros canais necessários);
- ❖ Responder às solicitações dos Órgãos externos da Companhia;
- ❖ Elaborar relatórios;
- ❖ Realizar a supervisão das Posições de Atendimento -- PA's de atendimento da CONTRATADA, oferecendo suporte aos operadores de telemarketing para sanar

dúvidas, sugerir soluções para os problemas no relacionamento e, em último recurso, intervir no atendimento para interagir com o cliente;

- ❖ Fazer auditorias “online” dos atendimentos, realizar feedbacks aos Operador de Telemarketing, avaliar os relatórios de não conformidades, sugerir e realizar treinamento, acaso necessário;
- ❖ Garantir a aderência e assiduidade da equipe;
- ❖ Motivar, comprometer, integrar e manter a equipe atualizada;
- ❖ Identificar problemas e propor soluções;
- ❖ Realizar a gestão “online” do desempenho das PA’s sob sua responsabilidade (indicadores de desempenho);
- ❖ Seleção de pessoal;
- ❖ Demais atividades pertinentes.

5.7.6.2. **Perfil profissional:**

- ❖ Escolaridade mínima: Ensino superior completo
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Excel avançado e Web e-mail);
- ❖ Conhecimento básico de Internet;
- ❖ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- ❖ Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento.

5.7.6.3. **Habilidades:**

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;

- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude e iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.7. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL

5.7.7.1. Empregado da empresa CONTRATADA, disponível em horário comercial – de acordo com determinação da CEDAE, para prestação de serviço exclusivo e dedicado à CEDAE com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Suporte técnico nas áreas de Tecnologia da Informação, visando manter a disponibilidade, implementar melhorias nas aplicações existentes;
- ❖ Instalação e configuração de IIS (Permite compartilhar informações com usuários na Internet, em uma intranet ou extranet);
- ❖ Conhecimento em banco de dados;
- ❖ Realização de Backup de arquivos dos servidores de aplicação e de banco de dados;
- ❖ Criação de tabelas relacionadas e estrutura de dados capazes de receber uma nova aplicação;
- ❖ Pesquisa de oportunidades de melhorias nos sistemas;
- ❖ Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas;

- ❖ Testes e implementação de melhorias nos sistemas existentes e novos desenvolvidos;
- ❖ Suporte aos usuários dos sistemas;
- ❖ Elaboração das documentações dos sistemas;
- ❖ Executar análise para implantação e suporte de informações e soluções tecnológicas;
- ❖ Geração de relatórios;
- ❖ Rotinas de segurança;
- ❖ Trabalhar com arquitetura Cliente/Servidor e sistemas integrados;
- ❖ Realização de todas as alterações solicitadas pela CEDAE nos sistemas utilizados;
- ❖ Demais atividades correlatas.

5.7.7.2. Perfil Profissional:

- ❖ Curso superior completo;
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Excel avançado e Web e-mail);
- ❖ Experiência na área de TI (Tecnologia da Informação) e Gestão da Informação;
- ❖ Conhecimentos de Cibersegurança.

5.7.7.3. Habilidades:

- ❖ Administração do tempo;
- ❖ Planejamento;
- ❖ Organização;
- ❖ Solução de problemas;
- ❖ Tomada de decisão;
- ❖ Cooperação;

- ❖ Atendimento com foco no cliente.

6. TREINAMENTOS INICIAIS

6.1. Conteúdo Geral

6.1.1. Os treinamentos iniciais deverão contemplar no mínimo, o conteúdo citado a seguir:

6.1.2. PROGRAMAS DE INTEGRAÇÃO (2 horas):

6.1.2.1.1. Contempla o contrato de trabalho, normas, diretrizes, políticas e missão da área junto à CEDAE.

6.1.3. PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA ESPECIALISTAS EM ATENDIMENTO AO CLIENTE (6 horas)

6.1.3.1.1. Contempla os aspectos comportamentais e conteúdo de formação para a linha de frente, atendendo aos temas a seguir relacionados:

- ❖ Contextualização da Central de Atendimento;
- ❖ Padrões de atendimento telefônico;
- ❖ Comunicação falada/escrita;
- ❖ Legislação vigente;
- ❖ Sigilo profissional.

6.1.4. FORMAÇÃO DOS GESTORES / LÍDERES (8 horas)

6.1.4.1.1. Direcionado a todos os cargos, com exceção dos Operadores de Telemarketing. Visa o adequado gerenciamento da equipe, contemplando os conteúdos a seguir relacionados:

- ❖ Gestão de equipe;

- ❖ Qualidade do serviço;
- ❖ Satisfação dos Clientes;
- ❖ Produção e produtividade;
- ❖ Treinamento de uso dos softwares.
- ❖ Demais conteúdos pertinentes.

6.1.5. TREINAMENTO INSTITUCIONAL - CONTEÚDO CEDAE

6.1.5.1. Os treinamentos do conteúdo CEDAE, serão supervisionados por profissionais da CEDAE com turmas de no máximo 50 (cinquenta) pessoas. Todos os custos inerentes ao Treinamento (salários, material, multiplicadores, locomoção para treinamento em campo etc.) são de responsabilidade da CONTRATADA, exceto os relacionados à Equipe de profissionais da CEDAE.

6.1.6. CEDAE (2 horas) / TREINAMENTOS TÉCNICOS (60 horas)

6.1.6.1.1. O conteúdo dos treinamentos iniciais deverá ser utilizado quando da contratação de novos empregados pela CONTRATADA.

6.1.6.1.2. Os colaboradores que comprovadamente tenham realizado os treinamentos acima citados, anteriormente, poderão realizar um treinamento de revisão do conteúdo que contemple no mínimo 50% da carga horária total proposta para o treinamento original.

6.1.6.1.3. O material de treinamento, como apostila, caderno e outros que se fizerem necessário, serão custeados pela CONTRATADA.

- ❖ Processos SASB – Sistemas Aplicativos de Saneamento Básico
- ❖ Cadastro dos interlocutores no sistema de atendimento
- ❖ Consultas;
- ❖ Abertura de O.S. (ordem de serviço);




- ❖ Registros de reclamações / informações.
- ❖ Entre outros.

6.2. PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

6.2.1. A CONTRATADA adotará políticas de treinamento, reciclagem e capacitação de forma contínua, contemplando todos os cargos que atuam na Central de Atendimento.

6.2.2. O Material de capacitação contínua será custeado pela CONTRATADA.

6.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar de acordo com o prazo e as definições citadas no “Planejamento da Implantação”, o Programa de Capacitação e Reciclagem mensal, contemplando no mínimo os itens a seguir:

- ❖ Conteúdo relacionado aos procedimentos da CEDAE;
- ❖ Qualidade no atendimento;
- ❖ Postura e Comportamento;
- ❖ Comunicação verbal e escrita;
- ❖ Sistemas e softwares utilizados na Central de Atendimento.

6.2.4. Deverão ser elaborados planos com as programações mensais de capacitação e desenvolvimento, separados por função.

6.2.5. Dentro do programa de Capacitação Contínua, a CONTRATADA deverá prever também treinamentos em campo para todos os colaboradores, contemplando os itens abaixo:

- ❖ Visita à ETA (Estação de Tratamento de Água) e/ou;
- ❖ Visita à ETE (Estação de Tratamento de Esgoto);

6.2.6. Para tais visitas o transporte poderá ser fornecido pela CEDAE, em caso de disponibilidade.

6.2.7. Os treinamentos do Programa de Capacitação Contínua serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.2.8. Os Supervisores de Atendimento ao Cliente e eventualmente outros profissionais da Central de Atendimento deverão participar dos Treinamentos e/ou Palestras Institucionais ministrados e designados pela CEDAE para posterior replicação à Equipe de Atendimento. Os treinamentos poderão ser presenciais ou online e poderão ser realizados em qualquer Município do Estado do Rio de Janeiro, sendo que os custos de local, deslocamento, refeição e hospedagem destes empregados são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.2.9. A CONTRATADA deverá realizar no mínimo de 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos mensais de treinamento por colaborador, contemplando novos produtos, serviços e procedimentos da CEDAE.

6.3. MONITORIA E ACOMPANHAMENTO

6.3.1. O indicador de MONITORIA tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento prestado ao cliente da CEDAE, dentro do período de medição de referência. A avaliação será realizada por meio de escuta, visualização e leitura do atendimento, que serão selecionados em conjunto pela CONTRATADA e CEDAE, com atribuição de notas e pesos (VIDE EXEMPLO EM ANEXO A), considerando os parâmetros de avaliação a seguir:

- ❖ Conhecimento Técnico – Produtos, Serviços e Processos da CEDAE;
- ❖ Domínio de Procedimento - Conhecimento das normas e procedimentos relacionados ao produto/cliente, bem como das leis e resoluções pertinentes;
- ❖ Domínio de Sistema - Habilidade para acessar as telas do sistema, consulta e análise de cadastro, agilidade na identificação dos assuntos registrados no sistema. Familiaridade com as telas do sistema;
- ❖ Conhecimento de Técnicas de Atendimento;
- ❖ Avaliação do “Passo a Passo” do Atendimento;
- ❖ Planejamento - Atendimento até o segundo toque, com todos os procedimentos do registro anterior concluídos.




- ❖ Abordagem - Realização do script de abertura, identificação do cliente e personalização do atendimento.
- ❖ Diagnóstico - Identificar a situação apresentada - perguntar, ouvir e interpretar. Confirmar o que foi solicitado com perguntas pertinentes.
- ❖ Emissão da mensagem - Habilidade para expor fatos que contribuam para elucidar dúvidas, orientar e superar objeções do cliente (argumentação).
- ❖ Fechamento - Conduz o contato para o encerramento. Colocar-se à disposição para mais esclarecimentos.
- ❖ Confirmação do contato - Faz um breve relato das informações / soluções / instruções fornecidas durante o contato.
- ❖ Encerramento do contato - Encerra a ligação, colocando-se à disposição para mais informações. Agradece o contato.
- ❖ Qualidade da Comunicação
- ❖ Saber ouvir - Escutar atentamente, ouvir, compreender, assumir atitude ativa e interagir com o cliente.
- ❖ Voz - Volume, modulação, tom e dicção.
- ❖ Fala - Utilização de “gerundismos”, diminutivos, vícios de linguagem, termos negativos, erros de linguagem, redundâncias, estrangeirismos, termos técnicos, expressões depreciativas, impositivas e informalidades.
- ❖ Postura
- ❖ Representatividade da empresa - Atitude em conformidade com princípios reconhecidamente descritos e aceitos como éticos (não mencionar informações confidenciais e uso de termos que desqualifiquem a empresa).
- ❖ Ausência prolongada - Não deixar o cliente sem informações durante o atendimento.
- ❖ Registro de Contato- Registro das informações no momento do atendimento.

6.3.2. A ponderação dos itens será revisada periodicamente a critério da CEDAE.

6.3.3. A CONTRATADA deverá possuir uma solução de informática (software) onde as avaliações possam ser feitas tendo como base a tabela de notas e pesos estabelecidos no ANEXO A, que poderá ser reformulada a critério da CEDAE.

6.3.4. As monitorias serão divididas em dois seguimentos, sendo eles:

6.4. MONITORIAS A CARGO DA CONTRATADA

6.4.1. As monitorias a cargo da contratada serão realizadas pelo supervisor de atendimento ao Cliente. Todos os monitoramentos devem ser seguidos por feedback aos colaboradores, sendo positivo ou negativo.

6.4.2. A CONTRATADA deverá viabilizar meios para que o colaborador receba formalmente o feedback das monitorias realizadas, gerando um relatório, onde deve constar a data e a hora de início e término do feedback, que deverá ser encaminhado à comissão de fiscalização.

6.4.3. Monitorias realizadas pelo supervisor de atendimento ao Cliente

6.4.4. Deve abranger todos os canais de atendimento, contemplando uma quantidade mínima de 01 (uma) por semana. Ao final de cada ciclo de monitorias, deverá elaborar relatório individual, por colaborador, com a indicação dos pontos positivos e negativos que deverão ser entregues à CEDAE por meio de um histórico / dossiê do colaborador, provido através da solução de informática (software) adotada pela CONTRATADA para a realização das monitorias.

6.4.5. MONITORIAS A CARGO DA CEDAE

6.4.5.1. Deve abranger todos os canais de atendimento, preferencialmente em tempo real, contemplando uma quantidade mínima equivalente a 1 (uma) monitoria por cargo/mês.

6.5. INDICADORES DE DESEMPENHO

6.5.1. Os indicadores de desempenho a serem medidos para a avaliação e faturamento dos serviços da CONTRATADA são os demonstrados no ANS – ANEXO B. A avaliação dos indicadores será realizada através de relatório fornecido pela CONTRATADA, com a utilização de metodologias adequadas e aprovadas pela CEDAE.

6.6. RELATÓRIOS

6.6.1. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento e entrega dos relatórios de gestão mensal, contendo informações de controle da operação, com formatação e periodicidade definidas pela CEDAE, observadas as necessidades a seguir:

- ❖ Relatórios de Treinamentos e Planos de Capacitação e Reciclagem;
- ❖ Relatórios de Monitorias;
- ❖ Relatório de navegação na URA
- ❖ Relatórios de Indicadores de desempenho:
 - Chamadas Ativas Originadas
 - Chamadas Ativas Atendidas e Percentual
 - Chamadas Ativas Não Atendidas e Percentual
 - Tempo Médio de Espera - TME;
 - Tempo Médio de Atendimento - TMA;
 - Tempo Médio de Atendimento Ativa
 - Tempo Maior de Atendimento Ativa
 - Tempo Total Conversação Ativa
 - Nível de Serviço – SLA (Service Level Agreement);
 - Chamadas Recebidas e Percentual;
 - Chamadas Atendidas e Percentual;
 - Chamadas Ativas Atendidas e Percentual;




- Chamadas Ativas Não Atendidas e Percentual;
- Chamadas Abandonadas e Percentual;
- Retenção na URA;
- Tempo médio de espera em fila (Wait);
- % de Absenteísmo;
- % Turn Over;
- Pausas Produtivas;
- Pausas Improdutivas e
- Transferência de chamadas.
- ❖ Relatórios de posições disponíveis e logadas;
- ❖ Relatórios de Satisfação dos Colaboradores;
- ❖ Relatórios de Satisfação dos Clientes
- ❖ Relatórios de produtividade:
 - Tipos de Atendimentos;
 - Quantidade de Atendimentos;
 - Tipos de Serviços Solicitados/Atendidos;
 - Quantidade de Serviços Solicitados/Atendidos;
 - Quantidade de Serviços Solicitados/Atendidos por assunto, gerência, departamentos e agências de atendimento da CEDAE.
- ❖ Relatório de performance do Atendimento do Apoio.
- ❖ Relatório de controle de tráfego;
- ❖ Relatório de feedbacks de monitoria;
 - O relatório de feedbacks de monitoria deverá contemplar o tempo total de cada feedback dos Operador de Telemarketing.
- ❖ Relatório de disponibilidade do serviço;
- ❖ Gravação de ligação;

- ❖ Gravação de vídeo de telas;
- ❖ Os relatórios devem ser disponibilizados através de Acesso on-line em tempo real e via web; Meio eletrônico; Impresso.

6.6.2. A CEDAE pode, a qualquer momento, solicitar relatórios customizados.

6.6.3. A periodicidade dos dados dos relatórios será hora a hora, diária e mensal ou conforme período solicitado pela CEDAE.

7. CAPÍTULO 3 – INFRAESTRUTURA

7.1. DA DISPONIBILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

7.1.1. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização da infraestrutura predial. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da infraestrutura tecnológica.

7.2. SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CEDAE - SIGS, SASB/e-SASB.

- ❖ SIGS - Sistema Integrado de Gestão de Serviços;
- ❖ SASB/e-SASB (Sistemas Aplicativos de Saneamento Básico);

7.2.1. O Sistema SIGS é o Sistema corporativo da CEDAE destinado ao gerenciamento dos serviços de atendimentos e chamados nos postos de atendimento dos serviços de Call-Center da CEDAE. O sistema SIGS opera em ambiente de “nuvem”, não sendo necessário instalação de qualquer recurso local na estação de trabalho.

7.2.2. O SASB/e-SASB é o sistema corporativo da CEDAE destinado ao gerenciamento dos dados cadastrais e comerciais dos clientes. O sistema SASB opera em ambiente de grande porte Unisys.

7.2.3. A versão para internet do sistema SASB é chamada de e-SASB e pode ser acessada pelos principais navegadores de internet (Chrome, Firefox e Edge e Internet Explorer).

7.2.4. O controle de ordens de serviços é gerenciado pelo Sistema SASB e opera de forma integrada ao Sistema SIGS. O conjunto de sistemas da CEDAE serão utilizados para o atendimento ao cliente na central de atendimento para:

- ❖ Fornecer e manter os dados comerciais do cliente CEDAE, como informações de débitos, consumo etc.;
- ❖ Informar sobre a CEDAE e seus produtos;
- ❖ Abrir, acompanhar e encerrar as solicitações, as ordens de serviços (O.S.), entre outros.

7.2.5. O conjunto de sistemas da CEDAE opera em ambiente corporativo, localizado na sede da CEDAE.

7.2.6. O conjunto de sistemas da CEDAE opera em ambiente corporativo destinado ao atendimento aos clientes da CEDAE (SIGS e SASB/e-SASB) e apresenta disponibilidade 24 horas x 7 dias da semana, podendo haver paradas emergenciais para fins de manutenção.

7.3. FRONT-END – SIGS

7.3.1. A CONTRATADA deverá absorver os sistemas de atendimento utilizados pela CEDAE e integrá-los ao seu PABX e aos demais sistemas da CEDAE. Se necessário, a TI da CEDAE dará o suporte no que tange ao ambiente CEDAE. Todas as informações inseridas nesse sistema deverão ser preservadas e disponibilizadas à CEDAE, sempre que solicitado.

7.3.2. O Front-End, CRM CEDAE e SIGS da CEDAE operam em plataforma WEB e deverão ser integrados aos sistemas de telefonia.

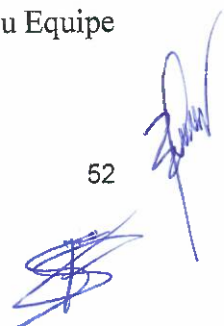
7.3.3. O Front-End, CRMCEDAE e SIGS são integrados ao ambiente de telefonia utilizando-se de apenas 1 login para acesso tanto ao FRONT END quanto ao ambiente de telefonia.

7.4. INTRANET

7.4.1. A CONTRATADA deverá atualizar e melhorar sempre que necessário a ferramenta atualmente em uso na operação, foi desenvolvida em linguagem HTML, com informações de roteiro de atendimento, conteúdo de placa anunciadora, perguntas e respostas com foco nas atividades intrínsecas do Serviço de Atendimento a Clientes da CEDAE.

- ❖ As informações de serviços e produtos (material de treinamento, folders, comunicados, banners etc.) serão disponibilizados pela CEDAE com o objetivo de atualizar a base de conhecimento (Intranet) com a disponibilização das seguintes funcionalidades:
- ❖ Disponibilizar comunicados emergenciais que devem ser transmitidas ao público;
- ❖ Indicar locais com elevatórias em manutenção;
- ❖ Modificações no sistema comercial;
- ❖ Atualização de dispositivos e procedimentos da CEDAE;
- ❖ Atualização de cadastro de endereços e telefones úteis;
- ❖ Atualização da relação completa dos endereços dos Polos de Manutenção de Água e de Esgoto que atendem cada um dos distritos operados pela CEDAE;
- ❖ E outras informações pertinentes.

7.4.2. A Intranet deverá possuir suporte para viabilizar inclusões, alterações e exclusões de quaisquer informações nela publicadas de forma remota e a manutenção das informações a qualquer momento pelo Supervisor de Atendimento ao Cliente ou Equipe de Apoio da Operação.



7.5. CORREIO ELETRÔNICO / WEB E-MAIL

7.5.1. A CONTRATADA deverá fazer uso do sistema de correio eletrônico próprio, devendo garantir a confidencialidade das informações que serão tramitadas. Inclusive, deverá ser garantido que não sejam acessadas por colaboradores que forem desligados do quadro funcional da CONTRATADA, assim como por terceiros.

7.5.2. A CONTRATADA deverá garantir, ainda, a integridade e acessibilidade dos dados, que deverão ser repassados em caráter definitivo à CEDAE ao término do contrato ou quando solicitado pelos gestores do contrato. Os dados deverão estar em formato legível através de arquivos Outlook Data Files (extensão.PST) gravados em mídia ótica catalogadas e indexadas por mês e ano.

7.5.3. A conta de e-mail deverá possuir as especificações mínima abaixo:

7.5.3.1.1. Armazenamento mínimo de 200 GB;

7.5.3.1.2. Envio de recebimento de arquivos anexos de no mínimo 25MB;

7.5.3.1.3. Possibilitar envio de imagens no corpo do e-mail;

7.5.3.1.4. Dimensionamento de imagens no corpo do e-mail;

7.6. INFRAESTRUTURA EM HOME OFFICE

7.6.1. Em caso de necessidade, em razão de fatos extraordinários, é de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de infraestrutura e todos os meios necessários para o pleno funcionamento das atividades de forma remota, em home office.

7.6.2. A CONTRATANTE pagará ajuda de custos a ser repassada aos colaboradores, no valor de 20% do valor do salário mínimo vigente, na hipótese de necessidade de realização dos serviços em home office, a ser definida e autorizada pela Contratante.

7.7. SERVIÇO DE TELEFONIA PABX / DAC / DISCADOR - HARDWARE E SOFTWARE GERENCIADOR

7.7.1. O sistema de telefonia para PABX deve possuir a capacidade mínima para 2 (dois) El's, com capacidade total de 60 canais e possibilitar a transferência de ligações telefônicas entre os ramais.

7.7.2. A CONTRATADA deverá atender às demandas de ligações referentes aos serviços de atendimento telefônicos ativo e receptivo da CEDAE através de uma plataforma sólida de telefonia, capaz de receber três número 0800 distintos oferecendo a qualidade e a segurança exigida e adequada, através da utilização de equipamento do tipo PABX/DAC com a implementação de recursos CTI, cujos softwares utilizados, com as devidas licenças dos seus fabricantes, permitam a realização dos seguintes procedimentos:

- ❖ Oferecer infraestrutura para atendimento simultâneo, com qualidade de voz, estabilidade e disponibilidade dos serviços de telefonia compatíveis com as expectativas e níveis de serviço contratados;
- ❖ Apresentar escalabilidade necessária para a rápida expansão do número de linhas e ramais disponíveis até o limite de 25% da quantidade contratada, ante a eventual necessidade de crescimento, sem impacto nos níveis de serviço contratados;
- ❖ Realizar a distribuição inteligente das ligações entre os atendentes disponíveis, tomando-se por base as opções escolhidas pelo cliente durante o atendimento eletrônico (URA), priorizando a distribuição do atendimento para o atendente disponível há mais tempo;
- ❖ Possibilitar a realização e recebimento de chamadas (call center ativo e receptivo);
- ❖ Realizar o monitoramento silencioso e a intercalação das ligações por parte do supervisor de Atendimento ao Cliente e do monitor de atendimento ou do preposto do CEDAE, para fins de auditoria de qualidade ou envio de instruções aos atendentes.
- ❖ Sincronismo de voz e dados;




- ❖ Tarifador para que sejam emitidos relatórios contendo informações tais como: ligações efetuadas, recebidas e seu custo;
- ❖ Reconhecimento do número telefônico do cliente, permitindo a sua identificação e registro de histórico de contatos com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do Operador de Telemarketing de forma automática;
- ❖ Reconhecimento e Sintetização de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR), Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech-TTS), além de reconhecimento decádico, pelas portas simultâneas;
- ❖ Suporte às funções do programa CTI;
- ❖ Controle do telefone: atender (answer), desligar (hang up), colocar em espera (hold), fazer conferência (conference), **realização de chamada de retorno (call-back) em caso de queda ou para casos que o cliente não pode ou não quis aguardar na fila de espera, para serem atendidos (recuperação de uma chamada);**
- ❖ O discador deverá possibilitar a classificação de chamadas, o agente pode anotar uma observação, criar um agendamento para o sistema discar automaticamente para o cliente na data e hora combinada, entre outras ações.
- ❖ O discador deverá possibilitar o preenchimento de uma lista com todos os números que receberão as ligações. Depois disso, o sistema se encarregará de fazer todas as chamadas automaticamente. Caso a chamada não seja atendida, caia na caixa postal ou a linha esteja ocupada, ela volta para a fila. Caso contrário, a ligação é encaminhada no mesmo instante a um atendente.
- ❖ Identificação de chamada suspeita, configurar bloqueio de chamadas e configurar telefone próprio;
- ❖ Ramais SIP;
- ❖ Coordenar a transferência da chamada e dos dados entre dois atendentes, ou seja, passar a chamada junto com a tela de dados;
- ❖ Permissão para configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC;
- ❖ Utilização de mensagem de espera em fila, fornecida pela CEDAE;

7.7.3. A CONTRATADA deve dispor de Central Telefônica (CPCT/CPA-T) que possua representação comercial e infraestrutura de atendimento local, no Rio de Janeiro, garantindo assim maior segurança, eficácia, agilidade e continuidade no atendimento;

7.7.4. Esta Central deverá permitir que todas as linhas telefônicas disponibilizadas na Central da CEDAE tenham suas chamadas direcionadas, e possam ser transferidas para os ramais internos do SAC / Ouvidoria da CEDAE. A CEDAE será responsável pelo pagamento das referidas contas telefônicas.

7.7.5. A CEDAE poderá, caso seja acordado entre as partes, disponibilizar acesso remoto à solução através de VPN;

7.8. SISTEMA DE ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE FALA (SURDOS/MUDOS) - WHATSAPP

7.8.1. A Central de Atendimento deverá utilizar como referência as normas descritas no Decreto 6.523/08, prevendo atendimento “24x7” às pessoas com deficiência auditiva e de fala, através de linha telefônica exclusiva (0800) que será direcionada aos 10 pontos de atendimento Whatsapp previstos no item “Custo da infraestrutura disponibilizada”. O sistema deve possuir:

- ❖ Número único para os 10 atendentes;
- ❖ Interface amigável;
- ❖ Whatsapp API;
- ❖ Chatbots;
- ❖ Permitir Integração do WhatsApp ao sistema de atendimento da CEDAE;
- ❖ Gerar relatórios para gestão do atendimento;

7.8.2. A linha disponibilizada para o atendimento será fornecida pelo CONTRATANTE e os demais equipamentos, manutenção, desenvolvimento e customização que se fizerem necessários serão fornecidos pela CONTRATADA.

7.9. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

7.9.1. A Central de Atendimento terá gravação de 100% (cem por cento) das chamadas de todas as PA's da Central de Atendimento CEDAE, bem como a gravação em vídeo da tela dos colaboradores durante o atendimento; gravação de textos de e-mail, com recuperação via web, inclusive dos Analistas de Atendimento, com o reforço de que, caso o DAC seja TDM, os ramais serão digitais, de acordo com os seguintes pré-requisitos:

- ❖ Integração com o CTI;
- ❖ Recuperação audível de 100% (Cem por cento);
- ❖ Fornecimento das gravações de áudio solicitadas pelos clientes, em até 48 horas, dentro do período de até 90 dias, através de mídia digital por correio e/ou e-mail;
- ❖ Armazenamento das gravações de áudio em meio eletrônico por 24 (vinte e quatro) meses, sendo entregues formalmente à CEDAE após esse período em SSD externo custeado pela CONTRATADA;
- ❖ As gravações de áudio deverão estar mapeadas em formato que seja possível a escuta sem o uso de aplicações adicionais, possibilitando a localização rápida pelo número do protocolo, pela data, pela hora e pelo telefone de contato.
- ❖ Recuperação das gravações imediatamente após os terminos das ligações;
- ❖ Sistema que permita a pesquisa e reprodução das gravações:
 - Acesso remoto para escuta das gravações;
 - Conversão dos arquivos de gravação para MP3 ou WAV ou FLV;
 - Parâmetros de pesquisa:
 - Data/hora;
 - Login do atendente cadastrado no DAC;
 - Grupo de Atendentes;
 - Número de telefone do cliente.
 - Gravação de voz, telas e textos dos diversos canais e supervisão.
- ❖ O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os Agentes IP's;




- ❖ Possibilitar através da captura de voz, obter uma visão abrangente e objetiva das interações do cliente;
- ❖ O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz.
- ❖ A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

7.10. URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL COM ATENDEADOR DIGITAL E ESPERA PERSONALIZADA

7.10.1. Este serviço destina-se ao atendimento eletrônico com vistas a prestar informações padronizadas, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e à base de conhecimentos, por meio de mensagens previamente gravadas.

7.10.2. Este canal também deverá realizar encaminhamento de respostas a partir de procedimentos definidos pela CEDAE.

7.10.3. A CONTRATADA deverá executar as seguintes atividades:

- ❖ Manter o serviço de atendimento eletrônico via URA em funcionamento ininterrupto, ou seja, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- ❖ Utilizar árvore de voz homologada pela CEDAE;
- ❖ Realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA;
- ❖ Implementar processos automatizados de atendimento sem interação humana de acordo com as necessidades da CEDAE; e,
- ❖ Integrar-se aos sistemas da CEDAE.
- ❖ **Possibilitar a realização de chamada de retorno (call-back) em caso de queda ou para casos que o cliente não pode ou não quis aguardar na fila de espera, para serem atendidos (recuperação de uma chamada);**

7.10.4. Todos os atendimentos realizados por telefone tráfegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

7.10.5. A CONTRATADA deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de canais digitais dos feixes E1 ativos.

7.10.6. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CEDAE, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos, como o emprego das tecnologias ASR, TTS.

7.10.7. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma da URA e aptos a realizar a customização de ambiente, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, construção de relatórios e outras funcionalidades correlatas;

7.10.8. A URA deverá possuir integração Web Service com o fim de possibilitar o acesso do sistema SIGS, SASB/e-SASB (ou outro que venha a substituí-lo) e das informações dos clientes e/ou da CEDAE.

7.10.9. A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CEDAE.

7.10.10. As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA terão os seguintes prazos para execução:

- ❖ Emergenciais: alterações efetuadas em até 02 (duas) horas;
- ❖ Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
- ❖ Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;




7.10.11. As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pela CEDAE e correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA;

7.10.12. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas em estúdio, salvo os casos emergenciais e/ou prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS e gravadas em estúdio o mais breve possível.

7.10.13. Os ajustes da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central e previamente autorizada pela CEDAE;

7.10.14. A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CEDAE;

7.10.15. A URA deverá prever a execução de Pesquisa de Satisfação após a finalização do atendimento humano, através de transferência, quando houver solicitação da CEDAE. Quando solicitadas e/ou autorizadas pela CEDAE, a forma e conteúdo das pesquisas serão definidas entre as partes e poderão também serem utilizadas as ferramentas como SMS, e-mails etc.;

7.10.16. **Modelo atual da pesquisa:**

1. *Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota você atribui ao atendimento de nosso operador?*
2. *Sua demanda foi resolvida nesse atendimento, disque 1 para sim, ou disque 2 para não.*
3. *Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual o seu nível de satisfação com a CEDAE?*

7.10.17. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano, imediatamente, até que o problema seja sanado e a URA normalizada.

7.11. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTICANAL WEB

7.11.1. O serviço de atendimento Multicanal Web será realizado pela CONTRATADA a partir da disponibilização dos seguintes meios de comunicação:

- ❖ *E-mail*: Meio utilizado para resposta às demandas dos usuários;
- ❖ *Chatbot (NINA)*: Programa específico para simulação de interação/conversação com os usuários a partir do envio de perguntas em linguagem natural. O programa consulta uma base de conhecimento e em seguida fornece uma resposta que simula o comportamento humano;
- ❖ *Redes Sociais*: Meio disponibilizado na *internet* para respostas aos consumidores via *Telegram e WhatsApp (Ou outro canal indicado pela CEDAE)*;

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

- ❖ Atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (e-mail, web chat, chatbot, correspondência postal, caixa de sugestões, sites externos, Telegram, WhatsApp e etc.), com a prestação de esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a CEDAE; e
- ❖ Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento. Ou seja, recomendado o repasse às áreas internas competentes para o devido tratamento e solução.

8. DESCRIÇÃO DA TOPOLOGIA DA REDE DE VOZ E DADOS

8.1. Circuitos de Voz

- 8.1.1.1. O circuito de voz E1 com capacidade de 60 canais em operação, será fornecido pela Tecnologia de Informação da CEDAE.
- 8.1.1.2. Os 3 (três) números 0800 serão contratados e gerenciados pela CEDAE, sendo:
 - ❖ 0800 para Atendimento do SAC - Convencional
 - ❖ 0800 para Ouvidoria
 - ❖ 0800 para Atendimento a Surdos/Mudos
- 8.1.1.3. Permanecerá sob a responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento e disponibilização de equipamentos e licenças necessárias para a ativação no DAC.
- 8.1.1.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a notificação em caso de mau funcionamento dos links de voz;

8.2. Circuitos de Dados (WAN)

- 8.2.1.1. O circuito de dados (WAN) será fornecido pela Tecnologia de Informação da CEDAE.

8.3. SOFTWARE

- 8.3.1. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA manter durante todo o período de vigência do contrato todos os softwares fornecidos atualizados na sua última versão e em pleno funcionamento, durante todo o período do contrato.
- 8.3.2. O Sistema de gerenciamento de telefonia deverá rodar instalado em servidor da CONTRATADA e instalado em infraestrutura da CEDAE em formato local (ON-PRIMESE).

8.3.3. O Sistema de URA deverá rodar instalado em servidor da CONTRATADA e instalado em infraestrutura da CEDAE em formato local (ON-PRIMESE).

8.3.4. A CONTRATADA deverá informar à CEDAE sobre qualquer necessidade de atualização de software, antes que se faça a sua aplicação. A decisão de aplicação, bem como os prazos para a instalação desta, será tomada em conjunto (CEDAE e a CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Central de Atendimento. Estas aplicações têm como intuito garantir que não ocorram falhas de segurança, correção de “bugs”, release de versões, etc.

8.3.5. Todos os sistemas deverão ser aprovado pela CEDAE.

8.3.6. A CONTRATADA será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à CEDAE para acompanhamento de compliance e responsabilização.

8.4. SUPORTE TÉCNICO

8.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico à operação na periodicidade de 24 horas por dia e 7 dias na semana.

8.4.2. A CONTRATADA deverá executar testes para validar as principais funcionalidades da Central de Atendimento e também atuar de forma preventiva na verificação de pontos críticos através de:

- ❖ Trabalhos preventivos e preditivos durante as verificações de funcionamento, visando identificar possíveis falhas e apontar causas;
- ❖ Atendimento corretivo imediato das solicitações abertas pelos usuários;
- ❖ Informação das atividades e envio de relatórios para os responsáveis indicados pela CEDAE;

- ❖ Manter registradas e documentadas as ocorrências referentes às eventuais falhas técnicas em todo o ambiente;
- ❖ Interface com os usuários para diminuir dúvidas técnicas sobre os sistemas;
- ❖ Apontamento de eventuais ações preventivas necessárias que devem ser realizadas em conjunto com a CEDAE em qualquer plataforma.

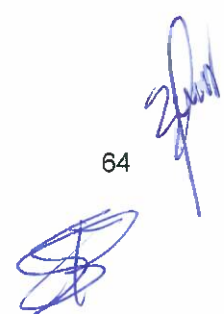
8.4.3. A CONTRATADA deverá apresentar e/ou desenvolver solução que monitore automaticamente toda a solução de atendimento, principalmente as funções e integrações do CTI e URA. A solução deverá ter alarmes automáticos a partir de determinado SLA ou atributo definido em conjunto com a CEDAE. Esses alarmes deverão ser encaminhados através de e-mail e/ou SMS aos responsáveis estabelecidos pela CEDAE e pela CONTRATADA.

8.5. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TELEFONIA

8.5.1. O Sistema de gerenciamento de telefonia deverá ser aprovado pela CEDAE.

8.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema para acompanhamento dos indicadores operacionais de telefonia, possibilitando a gestão de tráfego de ligações, jornada de trabalho dos colaboradores (Login, Logout, pausa, etc.). Este deverá possibilitar o monitoramento de no mínimo os itens elencados abaixo:

- ❖ Grupos DAC's
- ❖ Ramais
- ❖ Logins
- ❖ Logouts
- ❖ Quantidade de Chamadas Ativas Originadas
- ❖ Qtde Chamadas Ativas Atendidas e Percentual
- ❖ Qtde Chamadas Ativas Não Atendidas e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Atendimento Ativa
- ❖ Tempo Maior de Atendimento Ativa
- ❖ Tempo Total Conversação Ativa
- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas Recebidas



- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas Atendidas
- ❖ Tempo Médio de Atendimento Receptiva
- ❖ Tempo Maior de Atendimento Receptiva
- ❖ Tempo Total Conversação Receptivas
- ❖ Nível de Serviço de chamadas Atendidas
- ❖ Quantidade de Chamadas Atendidas em Fila
- ❖ Tempo Total Fila Espera Atendidas
- ❖ Maior tempo de uma chamada em fila
- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas Atendidas sem Fila
- ❖ Percentual de Chamadas Atendidas Até o Nível
- ❖ Quantidade de Chamadas Atendidas Acima do Nível e Percentual
- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas de Transbordo e Percentual
- ❖ Tempo Total Falado
- ❖ Quantidade de mute (hold)
- ❖ Tempo Total Mute
- ❖ Tempo Médio Mute
- ❖ Quantidade Total Chamadas Atendidas
- ❖ Tempo Médio de Abandono em Campanha
- ❖ Quantidade de Chamadas Abandonadas em Fila e Percentual
- ❖ Quantidade de Chamadas Abandonadas antes do nível de serviço em Fila e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Abandono em Fila
- ❖ Tempo Total de Abandono em Fila e Percentual
- ❖ Histórico Progressivo de Abandonos
- ❖ Histórico Progressivo de Atendimento
- ❖ Média de Chamadas por Agentes e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Atendimento Total
- ❖ Tempo Total Presente e percentual
- ❖ Tempo Total Clerical (intervalo entre ligações) e Percentual
- ❖ Tempo Total em Pausa e Percentual
- ❖ Tempo Total Pausa Produtiva e Percentual
- ❖ Tempo Total Pausa Improdutiva e Percentual

- ❖ Quantidade de Agentes em Pausa
- ❖ Quantidade de Agentes Logados
- ❖ Quantidade de Agentes Disponíveis
- ❖ Quantidade de Agentes Indisponíveis
- ❖ Quantidade de Agentes Necessários
- ❖ Tempo Total Logado
- ❖ Tempo Total Falado e Percentual
- ❖ Tempo Total Improdutivo e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Espera
- ❖ Dimensionamento
- ❖ Quantidade Máxima de Canais Utilizados
- ❖ Quantidade de Chamadas Finalizadas na URA por opção de atendimento
- ❖ Quantidade de Chamadas Abandonadas na URA e Percentual
- ❖ Tempo de Navegação na URA
- ❖ Tempo Médio de Navegação na URA
- ❖ Tempo de Navegação na URA + Fila
- ❖ Tempo Médio de Navegação na URA + Fila

8.5.3. Todos os relatórios devem prever a possibilidade de filtro por data de início e fim, formato de exibição dos campos de tempo (HH:MM:SS, Minutos ou Segundos), lista de grupos cadastrados no sistema e campos do relatório.

8.6. ESPECIFICAÇÃO DE SERVIDOR QUE SE FIZEREM NECESSÁRIOS

8.6.1. Especificações técnicas mínimas para a aquisição de um servidor genérico de qualidade, visando atender às necessidades da organização.

8.6.2. Limita em no máximo 3 servidores.

8.6.3. Devem possuir um gabinete adequado para acomodação dos componentes e ser compatível com racks padrão, ocupando no máximo 2 unidades de serviço (Us).

8.6.4. Devem ser equipados com uma fonte de alimentação redundante com potência adequada para suportar todos os componentes.

8.6.5. Devem ser fornecidos com garantia mínima de 2 anos, que inclua substituição de peças defeituosas e suporte técnico remoto.

8.6.6. Deve ser fornecida documentação técnica detalhada referente aos servidores, incluindo manuais de instalação, configuração e manutenção.

8.6.7. Devem atender em plenitude as demandas da operação.

8.7. NOTEBOOK PARA HOME OFFICE

8.7.1. Os notebooks devem possuir as configurações mínimas estabelecidas abaixo:

8.7.2. Processador Intel(R) Core(TM) i5-7500 CPU @ 3.40GHz 3.41 GHz

- ❖ Vídeo Integrada
- ❖ 8Gb de memória RAM;
- ❖ SSD 256 GB;
- ❖ Placa de Rede 100/1000;
- ❖ Monitor de 15.6 Polegadas ou superior;
- ❖ Windows 10 Pro (Sistema operacional de 64 bits, processador baseado em x64).

8.7.3. Os notebooks somente serão fornecidos pela Contratada, em caráter excepcional, acaso haja necessidade de realização dos serviços em home office, a ser definida e autorizada pela Contratante.

8.8. PONTO ELETRÔNICO

8.8.1. A contratada deverá realizar o controle de frequência de seus colaboradores através de ponto eletrônico com a possibilidade de marcação remota, devidamente homologado junto ao Ministério do Trabalho e Previdência.

8.9. RESERVA DE EQUIPAMENTOS

8.9.1. A CONTRATADA deverá manter em estoque uma reserva de equipamentos para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.

8.9.2. Os equipamentos deverão estar devidamente identificados de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CEDAE.

8.9.3. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de todos os insumos e refis necessários ao correto funcionamento de todos os equipamentos. O fornecimento deverá ser de forma imediata quando solicitado.

8.10. INFRAESTRUTURA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

8.10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe para suporte em tecnologia da informação, manutenção, gerenciamento de falhas, suporte a perfil de usuários, diário de bordo, registro de atividades de manutenção, Help-Desk, bem como assegurar despesas e custos administrativos referentes a estes processos.

8.11. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.11.1. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA, além de outras obrigações constantes deste Termo de Referência e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre contratações, as seguintes:

8.11.2. Instalar e ativar toda a solução ofertada objeto deste Termo de Referência de maneira adequada e por completo com todos os recursos especificados e ofertados entregando-o totalmente operacional;

8.11.3. Configurações e customizações requeridas para mitigar ocorrências de indisponibilidade da solução, motivadas por falhas de desempenho e de disponibilidade.

- 8.11.4. Configuração lógica dos componentes da solução proposta, de forma a viabilizar integralmente os testes a serem realizados como parte da homologação da solução e o adequado funcionamento em ambiente de produção;
- 8.11.5. Demonstração de todas as características técnicas e funcionalidades previstas na contratação, durante a fase de homologação da solução que será requerida a critério da CEDAE;
- 8.11.6. Todos os equipamentos que compõem a solução ofertada deverão ser novos, estar em produção e estar nas condições originais de fabricação, ou seja, sem modificação, retirada ou acréscimo de componentes externos e / ou internos à montagem original do fabricante. Não serão aceitos equipamentos já descontinuados pelo fabricante
- 8.11.7. Deverão ser fornecidos todos os softwares, cabos de força e lógicos, conectores, adaptadores, acessórios de fixação, necessários para o pleno funcionamento do equipamento/solução ofertada.
- 8.11.8. Todas as versões de sistema operacional ou software armazenado nos equipamentos deverão ser fornecidos nas releases mais atualizadas, adequadas às necessidades requeridas neste Termo de Referência, evitando falhas de segurança.
- 8.11.9. Prever durante a vigência da garantia / suporte técnico a atualização para os equipamentos dentro da mesma versão por outra mais atualizada visando manter o equipamento atualizado e livre de bugs, falhas de segurança etc.
- 8.11.10. A CONTRATADA obriga-se a fornecer toda mão de obra especializada que atenda aos requisitos estabelecidos para as equipes de trabalhos, para a realização dos serviços descritos neste Termo de Referência incluindo todas as obrigações trabalhistas relacionadas a Implantação e a continuidade dos serviços da solução ofertada, incluindo o apoio e suporte técnico e logísticos eventualmente necessários ao adequado funcionamento da solução;
- 8.11.11. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação na fase da licitação;

8.11.12. Reparar e corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

8.11.13. Cabe ressaltar que é exclusivamente da CONTRATADA a responsabilidade pela integração dos sistemas da CONTRATANTE com os da CONTRATADA, bem como informar e apresentar o planejamento de cada atividade demandada a Equipe da CEDAE, toda e qualquer intervenção necessária, programações e/ou configurações, Licenças etc., que serão realizadas;

8.11.14. Todos os softwares necessários deverão ser fornecidos pela CONTRATADA nas versões e releases mais atualizadas, adequadas às necessidades.

8.11.15. Durante a vigência do contrato a CONTRATADA deverá prever a atualização dentro da mesma versão por outra mais atualizada visando manter o equipamento atualizado e livre de bugs, falhas de segurança etc.

9. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

9.1. MENOR PREÇO GLOBAL - Justifica-se o critério por se tratar de prestação de serviço com infraestrutura/recursos tecnológicos atrelados a mão de obra, onde a empresa prestará o serviço de forma sistemática, não cabendo o loteamento em sua contratação.

9.1.1. TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO/FORNECIMENTO

9.1.1.1. ☒ SERVIÇO

9.1.1.2. ☒ de natureza contínua ou ☐ de escopo;

9.1.1.3. ☒ com mão de obra alocada ou ☐ sem mão de obra alocada;

9.1.1.4. ☒ regime de execução por preço unitário; ☐ Regime de execução por preço global; ou ☐ Regime de execução por tarefa.

9.1.1.5. ☐ AQUISIÇÃO:

9.1.1.6. ☐ forma de fornecimento integral; ☐ forma de fornecimento parcelada; ☐ forma de fornecimento contínua.

10. PRAZO

10.1. O período de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data indicada na Ordem de Início, que poderá ser emitida pela CEDAE após a assinatura do instrumento contratual. Esta contratação poderá ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos até o limite de 05 (cinco) anos totais de vigência, desde que observadas as previsões constantes no presente termo e na legislação vigente.

10.2. A contratada manifesta previamente que, na hipótese da CEDAE reduzir consideravelmente suas operações em razão de eventual prestação direta dos serviços de saneamento pelos Municípios, atualmente, operados pela CEDAE, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela CEDAE ou ainda a rescisão unilateral, desde que mediante comunicação por escrito e com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, renunciando a contratada antecipadamente a qualquer direito, nessas situações, à indenização ou compensação.

11. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1.1. A Central de Atendimento aos Clientes, ou local relacionado, será operada em instalação da CEDAE, instalada no município do Rio de Janeiro/RJ, cidade onde se encontra a sede da Cia, em razão da necessidade de agilizar a comunicação das informações nos processos; reduzir custos para a Administração Pública com a diminuição de gastos com as atividades de fiscalização e treinamento; e a necessidade de integração entre a Central de Relacionamento e a área responsável pela informática da CEDAE, com o intuito de facilitar o controle e o gerenciamento dos sistemas informatizados.

12. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

12.1. Deverá ser observada, no que couber, a Ordem de Serviço “E” nº 14.693 de 23 de maio de 2017, que estabelece os procedimentos para a emissão provisória e definitiva para os contratos administrativos celebrados com a CEDAE, cujas condições se encontram estabelecidas no edital de licitação.

13. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. A CEDAE pagará mensalmente, em 24 (vinte e quatro) parcelas, à CONTRATADA, o valor dos serviços executados no período, observando, como limite, os valores reservados para esta contratação, conforme proposta de preços apresentada pela CONTRATADA e cronograma físico financeiro vinculados ao contrato.

13.2. O pagamento dos serviços prestados será efetuado mensalmente pela CEDAE mediante apresentação pela CONTRATADA do “Demonstrativo de Faturamento” – calculado em conformidade com o item 4.16 - FÓRMULA BASE PARA CÁLCULO DO FATURAMENTO deste Termo. O “Demonstrativo de Faturamento” deverá ser apresentado pela CONTRATADA, considerando os serviços prestados para a Central de Atendimento da CEDAE, no início do mês subsequente ao da prestação do Serviço, até o quinto dia útil deste mês, sendo que o pagamento será efetuado dentro dos prazos previstos em contrato. Não haverá remuneração à CONTRATADA no período de Treinamento, Recrutamento e Seleção anteriores ao início efetivo da prestação de serviços, definida na ORDEM DE INÍCIO. A medição e as demais informações apresentadas pela CONTRATADA estarão sujeitas à auditoria da CEDAE a qualquer tempo, sem prévio aviso.

13.3. Demais condições previstas no Edital de Licitação.




14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. A contratada será responsável pelo cumprimento de todas as obrigações constantes neste Termo e em especial:
- 14.2. Iniciar integralmente a execução dos serviços em conformidade com o descrito no Termo de Referência.
- 14.3. Informar, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ou que impossibilite assumir as atividades, a serem executadas.
- 14.4. Reparar, consertar, corrigir, modificar, refazer, desfazer ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços executados em desacordo com o estabelecido pela CEDAE.
- 14.5. Atender prontamente, sem quaisquer ônus para a CEDAE, quaisquer exigências formuladas pelo gestor do contrato, inerentes à execução dos serviços.
- 14.6. Fornecer a mão-de-obra necessária à execução dos serviços de Relacionamento dos Clientes da CEDAE, devidamente qualificada e legalmente habilitada para a sua execução, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência na prestação dos serviços.
- 14.7. Apresentar à CEDAE os documentos que comprovem a qualificação de cada empregado disponibilizado para a execução das respectivas atividades quando do início dos serviços ou sempre que solicitado pela CEDAE.
- 14.8. Assegurar à mão-de-obra empregada na execução dos serviços todas as garantias previstas nas legislações trabalhista, previdenciária e social, em conformidade com o Art. 77 da Lei 13.303/16.
- 14.9. Comunicar imediatamente à CEDAE, qualquer alteração na relação nominal da mão-de-obra empregada na execução dos serviços.
- 14.10. Realizar, às suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão como durante a vigência do contrato, os exames médicos exigidos para os empregados

disponibilizados para a execução dos serviços contratados, apresentando-os à CEDAE quando solicitado.

- 14.11. Prover a mão-de-obra necessária a garantir a perfeita execução dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão ou outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente, efetuando a reposição da mão-de-obra nos respectivos postos, em caráter imediato, face à eventual ausência.
- 14.12. Manter seus empregados nos horários predeterminados pela CEDAE, devidamente habilitados para execução do serviço, identificados através de crachás, com fotografia recente, e conforme padrão a ser entregue pela Fiscalização.
- 14.13. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão-de-obra empregada na execução dos serviços, apresentando relatórios mensais de frequência.
- 14.14. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CEDAE para o acompanhamento da execução do serviço, prestando, imediatamente, todos os esclarecimentos que forem solicitados no que se refere à execução dos serviços contratados.
- 14.15. Manter e exigir, por meio de documento próprio, que a mão-de-obra empregada na execução dos serviços mantenha sigilo de todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução do contrato, zelando para que estas permaneçam estritamente no âmbito da CEDAE. Para esse fim, a mão-de-obra deverá obrigar-se, em documento escrito e sob as penas da lei, a não divulgar nem fornecer dados e informações referentes aos serviços realizados ou sobre o local de trabalho, a qualquer tempo, em qualquer lugar ou a qualquer pretexto que seja.
- 14.16. Executar os serviços nos dias, horários e condições estabelecidos pela CEDAE.
- 14.17. Cumprir, rigorosamente, o Código Civil, as Normas Técnicas da ABNT, as Normas de Medicina e Segurança do Trabalho, o Acordo Coletivo da categoria e demais normas legais e regulamentares pertinentes aos serviços executados.

- 14.18. Garantir aos empregados alocados na operação CEDAE a possibilidade de escolher entre Vale Alimentação ou Vale Refeição, devendo fazer a opção por escrito perante a empresa.

15. VISITA TÉCNICA

- 15.1. As licitantes poderão realizar visita técnica, cujo atestado será fornecido pelos representantes dos Serviço de Atendimento ao Clientes da Cedae, por Severina Ferreira da Silva ou Eduardo Freire da Silva Vargas, comprovando que a licitante tomou conhecimento sobre as condições locais e/ou informações técnicas, bem como de todas as dificuldades inerentes à execução dos serviços. As visitas poderão ser programadas, através do telefone 2332-3056, no horário de 09:00 horas às 18:00 horas, ou através do e-mail e.vargas@cedae.com.br, e realizadas até 01 (um) dia anterior à data de realização da licitação.

16. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

- 16.1. Anexo (B).

17. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 17.1. Sim.

18. ASSINATURAS



Eduardo Freire da Silva Vargas
Gerente de Gestão Comercial - GGC
Matr. 0-016416-1



Severina Ferreira da Silva
Assistente de Tratamento de Demandas e Estatísticas - OUG-3
Matr. 8-000212-2

INDICAÇÃO DE EMPREGADOS PARA GERENTE DO CONTRATO E COMISSÃO
DE FISCALIZAÇÃO_ DEFINIR

Gerente:

Comissão de Fiscalização:

19. ANEXO A - PADRÃO DE MONITORIA E ACOMPANHAMENTO

		FEVEREIRO
		NUMERO DO ATENDIMENTO
		DATA
		HORÁRIO
Prontidão // abertura // ausência // personalização // entonação // tratamento // finalização // empatia (20 pontos)	2	Pronto Atendimento - O operador deve atender de imediato a ligação do cliente (5 segundos).
	3	Usou de forma correta o script inicial de atendimento.
	3	Ausência em linha (retomou ao cliente em até 60 segundos (será considerado até 2 minutos, caso necessite buscar mais informações, desde que o operador sinalize o cliente).
	3	Personalização do atendimento: Forma de tratamento (utilizar o pronome de tratamento "senhor" "senhora", seguido do nome, a não ser que o mesmo tenha solicitado o contrário).
	3	Finalizou de forma correta, com base no roteiro de atendimento (agradecendo a ligação em nome da Cedae).
	6	Demonstra bom tom de voz e pró atividade em entender e atender a necessidade do cliente.
Registro / Procedimento / Sistema (40 pontos)	10	Solicitou todos os dados necessários e faz a busca pelo cadastro.
	7	Registrou corretamente (realizou atualização se necessário, Tabulação correta, relato coerente com a informação transmitida ao cliente).
	7	Correta utilização do sistema (Registro SASB)
	8	Prestou informações completas
	8	Demonstrou conhecimento do produto
Vocabulário (10 pontos)	10	Fluência verbal (gerundismo, pronúncia, pleonismo, redundância, termos técnicos, concordância verbal e nominal). Vícios de linguagem (utilização de gírias, repetição constante de uma mesma palavra durante o atendimento).
Condução (10 pontos)	5	Gerar dúvidas ao cliente (utilização de palavras como: pode ser que sim, provavelmente, acho que sim, não sei)
	4	Haver domínio do atendimento por parte do cliente
	1	Conversa paralela (conversas sem utilização do mute por parte do
Cordialidade (5 pontos)	5	Ausentar-se sem solicitar um momento / Agradecer pelo aguardo / Agradecer pelos dados obtidos.
Atenção (15 pontos)	5	Interromper e falar junto com o cliente
	5	Ouvir atentamente, não perguntar novamente algo que o cliente já tenha mencionado
	5	Analisar todo o registro do atendimento ou demanda recebida antes de finalizar/enviar.
Total	100	
Não Conformidades Altas (Deverão zerar a planilha de Monitoria, ou seja, deverá ser atribuída a pontuação máxima (100))	100	Desligar o cliente (demorar a ligação)
	100	O cliente desligar por falta de atendimento, pois ficou no aguardo por mais de 60 segundos, sem o retorno do operador.
	100	Fornecer qualquer informação incorreta ao cliente
	100	Não encaminhar para pesquisa de satisfação
	100	Tratar o cliente de forma grosseira e desrespeitosa (Utilizar palavras de baixo calão ou ofensivas).
	100	Não informar número de protocolo

20. ANEXO B - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

Visando medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados, é estabelecido o presente Acordo de Nível de Serviços - ANS, que define as condições essenciais para a execução do objeto contratado e a forma pela qual ele será medido, controlado e acompanhado pela CEDAE durante o período de execução do contrato.

1 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA resultará diretamente no valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.3 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

1.4 O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos Indicadores de Desempenho, aplicados pela CEDAE não excederá a 10% (dez por cento) da medição mensal. Em caso de reincidência, esse limite de desconto incidirá no máximo para 03 (três) meses consecutivos. Em caso de incidência de descontos em percentual superior ao indicado, a CONTRATADA outorgará à CEDAE, na fatura imediatamente posterior ao referido descumprimento, um desconto equivalente ao percentual não descontado em razão do limite mensal;

1.5 A CEDAE poderá alterar os procedimentos e metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.



2 – DO ESCOPO DO SERVIÇO

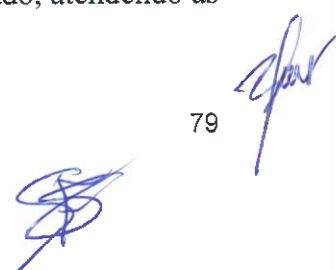
Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação dos serviços de Atendimento ao Cliente da CEDAE .

2.1 - Descrição do Serviço:

A prestação desse serviço pela empresa contratada permitirá não apenas que o cliente entre em contato com os canais de atendimento aos clientes da CEDAE, sem custos financeiros, sobretudo, através de contatos telefônicos em números “0800”, com o acesso a todas as ligações telefônicas gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o seu resgate, podendo estas serem encaminhadas para os clientes.

No escopo da presente contratação está incluso além da gestão da Central de Atendimento ao Cliente da CEDAE ou local relacionado, através das chamadas atendidas (informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões), recebidas pelo “0800”, outros canais, tais como: por atendimento pessoal, por documentações de Órgãos Públicos e Cidadãos, por canais web externos a gestão dos processos via e-mails ou via página na internet da Cedae, além de cadastro e acompanhamento de solicitações de atendimento – representadas pelas Ordens de Serviços. Para fins de agilizar o atendimento e obter o maior nível de gerenciamento, com a otimização dos procedimentos relacionados aos serviços propostos, deverá ser realizada a confecção de relatórios de atendimento visando oferecer dados para uma gestão mais eficiente dos serviços prestados pela CEDAE.

A contratada prestará o serviço em uma Central de Atendimento ao Cliente ou local relacionado a ser operada na sede da contratada, através do atendimento receptivo e ativo eletrônico, por múltiplos canais de acesso, tais como: atendimento pessoal, Telegram, WahtsApp, e-mail, web chat, chatbot, correspondência postal, sites externos, etc., gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização de infraestrutura da Central Telefônica que compreende o hardware de telecomunicações, URA, Sistema de Gravação, aparelhos telefônicos e Headsets, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreende o serviço a ser prestado, atendendo às



necessidades dos Serviços de Atendimento ao Cliente da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE.

2.2 - Objetivos:

Tendo em vista à necessidade de darmos continuidade aos serviços de atendimento aos clientes da CEDAE, em atendimento a legislação vigente, e tendo em vista que o contrato atual com AUX CONTACT CENTER., se encerra em **28 de dezembro 2023**, solicitamos autorização para contratação de nova prestadora de serviço, através de certame licitatório.

Este contrato permitirá não apenas que o cliente continue a entrar em contato com os serviços de atendimento ao cliente da CEDAE sem custos financeiros, mas também serem atendidos pelos multicanais referenciados no capítulo anterior. Destaca-se que todas as ligações telefônicas deverão ser gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o resgate das gravações das ligações, podendo essas serem encaminhadas para os clientes.

Os serviços de atendimento ao cliente também iram atuar ativamente, encaminhando as respostas finais aos consumidores via e-mail, SMS ou telefone, consoante disposto no item 3.1 “c” da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº.57/2016

O objetivo, portanto, do presente acordo de serviço é a continuidade da prestação dos serviços de atendimento ao cliente da CEDAE com o estabelecimento de condições essenciais para a mensuração de resultados e do nível de qualidade dos serviços contratados.

2.3 - Análise de Desempenho do Serviço (Relatórios):

A presente contratação, objetiva a prestação de serviços de Atendimento ao Cliente da CEDAE. O serviço a ser medido é a forma de prestação e a entrega dos indicadores exigidos na execução dos referidos serviços.

A fiscalização a ser realizada será contínua, com geração de relatórios mensais, que serão fornecidos pela contratada.

As medições serão realizadas através da avaliação da comissão de fiscalização, nomeada pelo Presidente da Cia., acerca da efetiva entrega dos serviços contratados, com a mensuração do atendimento dos indicadores previstos na presente contratação.

2.4 - Comunicação:

As comunicações entre a contratada e a CEDAE poderão ser realizadas através do e-mail e do telefone evargas@cedae.com.br / 2332-3042, bem como através de protocolos realizados na sede da CEDAE, situada na Avenida Presidente Vargas, 2655, Cidade Nova, Rio de Janeiro-RJ.

A contratada deverá fornecer idênticos meios de contato à CEDAE, isto é, através de e-mail, telefone de contato ou, ainda, por via presencial.

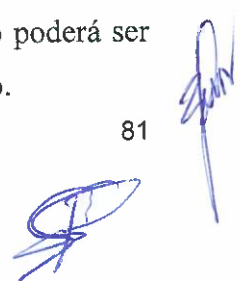
3 - DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

3.1 Fiscalização do Contrato:

3.1.1 Os Fiscais do Contrato designados pela CEDAE acompanharão a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.

3.1.2 Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, os Fiscais do Contrato notificarão o preposto da CONTRATADA para que este solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

3.1.3 A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.



3.1.4 Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, os Fiscais do Contrato preencherão termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

3.1.5 O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda da Comissão de Fiscalização do Contrato.

3.1.5.1 O direito ao contraditório e ampla defesa será concedido à CONTRATADA através do registro pelo preposto da CONTRATADA, no próprio termo de notificação;

3.1.5.2 A contratada poderá apresentar justificativas para a prestação do serviço em menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo órgão ou entidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle.

3.1.5.3 Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da irregularidade, pelo órgão ou entidade.

3.1.6 Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, a Comissão de Fiscalização do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.1.7 A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pela Comissão de Fiscalização do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CEDAE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

3.1.8 O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

3.1.9 Verificada a regularidade da fatura, a Comissão de Fiscalização juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

3.2) Indicadores de Desempenho do Serviço Prestado e Faixa de Ajuste no Pagamento:

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	META	INCIDÊNCIA DE DESCONTO
A	Índice de Disponibilidade do Serviço	%	100	SIM
B	Monitoria a cargo da CEDAE	Nota	80	SIM
C	Monitorias a cargo da contratada	%	100	SIM
D	Realização de feedback	%	100	SIM
E	Programas de Capacitação Contínua	%	100	SIM
F	Posição Logada	%	95	SIM
G	Nível de Serviço (atendimento até 60 segundos)	%	100	SIM
H	Controle de Pausas	%	100	SIM
I	TME – Tempo Médio de Espera	Segundos	60	SIM
J	TMA – Tempo Médio de Atendimento	Minutos	10	SIM
K	Abandono em Espera	%	5	SIM
L	Índice de Satisfação dos Interlocutores	%	80	NÃO
M	Índice de Atendimentos Registrados	%	100	SIM
N	Transf. de Chamadas para pesquisa de satisfação	%	100	SIM
O	Gravação das ligações	%	100	SIM
P	Gravação das telas	%	100	SIM

Para fins dos índices descritos na tabela acima, considera-se:

- Os Indicadores de Desempenho serão utilizados para apoiar a gestão e monitorar o desempenho da Contratada, podendo incidir no faturamento mensal, através da aplicação de descontos, tendo como referência o mês anterior ao de faturamento.

- Os índices abaixo mensurados poderão deixar de ser exigidos em situações excepcionais mediante autorização documentada da Comissão de Fiscalização.

A - Índice de Disponibilidade do Serviço

Esse indicador visa garantir a disponibilidade integral do serviço 7 dias por semana, 24 horas por dia.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Índice de Disponibilidade do Serviço} = \frac{\text{Tempo Total de Disponibilidade}}{\text{Tempo Total do Período de Medição}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela de Disponibilidade do Serviço – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 % a 99,99%	0 %
99,70% a 99,50%	- 5 %
Abaixo de 99,49%	- 10 %

B - Monitoria a cargo da CEDAE

METAS:

A meta da nota será de 80.

FORMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo de notas de monitoria:

$$\text{Notas de Monitoria} = \frac{\sum \text{Notas das Monitorias Realizadas}}{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas}}$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Monitoria a cargo da CEDAE – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
80	0 %
79	-0,5 %
78	-1 %
77	-1,5 %
76	-2 %
75	-2,5 %
74	-3 %
73	-3,5 %
72	-4 %
71	-4,5 %
Abaixo de 71	-5 %

C - Monitorias a cargo da contratada

A fim de garantir a quantidade de monitorias realizadas são estabelecidos os parâmetros abaixo.

METAS:

- Quantidade - A meta da quantidade de monitorias é de 100%.
- Não serão monitorados os colaboradores que compõem o Apoio ao Atendimento.

FORMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo da quantidade de monitorias de supervisão e monitor de atendimento:

$$\text{Realização de Monitorias} = \left(\frac{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas}}{\text{Quant. de operad.. Ativos no Mês} \times \text{Quant. de operadores contratados}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Monitorias a cargo da contratada – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

D - Realização de feedback

A fim de garantir a quantidade de feedbacks realizados são estabelecidos os parâmetros abaixo.

METAS:

- Feedback - A meta da quantidade de feedback realizados é de 100% do total de monitorias sendo:
(Quant. de operad. Ativos no Mês × Quant. de operador contratados).

FORMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo da quantidade de feedback aplicado:

Realização de feedback

$$= \left(\frac{\text{Quantidade de feedback Realizados}}{\text{Quant. de operad.. Ativos no Mês} \times \text{Quant. de operadore contratados}} \right) \times 100$$

Tabela Feedback – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100%	0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

E - Programas de Capacitação Contínua

O indicador programas de capacitação contínua visa mensurar a realização de treinamentos das equipes da CONTRATADA, excluindo os treinamentos de novos Operadores de Telemarketing. A CONTRATADA deverá apresentar a lista de presença, tema abordado e carga horária dos treinamentos aplicados, bem como resumo da carga horária de treinamentos realizados por colaborador.

METAS: A meta é de 100% da carga horária determinada de 03 horas mensais por colaborador

Obs.: Este indicador poderá deixar de ser exigido em caso de autorização prévia da contratante, em situações excepcionais.

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Treinamento} = \left(\frac{\text{Quantidade de colaboradores que realizaram a carga horária prevista}}{\text{Quantidade de colaboradores ativos no Mês}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela programas de capacitação contínua – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	-0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

F - Posição Logada

Esse indicador de Posição Logada visa mensurar a aderência (Tempo de Login) da CONTRATADA, que deverá apresentar a quantidade de PA's Logadas.

META: 95%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Tempo total de login} = \left(\frac{\text{Quantidade de minutos de login disponibilizados no mês}}{\text{Quantidade de minutos de login previstos no mês}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Posições Logada – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
Igual ou superior a 95 %	- 0 %
94 %	- 5 %
93 %	- 6 %
92 %	- 7 %
91 %	- 8 %
90 %	- 9 %
Abaixo de 90 %	- 10 %

G - Nível de Serviço (atendimento até 30 segundos)

Esse indicador serve para mostrar a qualidade do atendimento do call center levando em conta o total de ligações que são atendidas em um determinado tempo.

META: 80% das ligações sendo atendidas em até 30 segundos.

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Nível de Serviço} = \left(\frac{\text{Quantidade de chamadas atendidas em até 30 segundos}}{\text{Quantidade de chamadas atendidas no período}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Nível de Serviço – SLA (Service Level Agreement) – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
80 %	-0 %
79 %	-1 %
78 %	- 2 %
77 %	- 3 %
76 %	- 4 %
75 %	- 5 %
74 %	- 6 %
73 %	- 7 %
72 %	- 8 %
71 %	- 9 %
Abaixo de 71%	-10 %

H - Controle de Pausas;

Esse indicador visa medir a quantidade de tempo em pausa referente a descanso e alimentação e se está sendo cumprido conforme especificado na NR17.

META: 100% do tempo de pausas fixado na legislação, por cada colaborador.

TOLERÂNCIA: 105% do tempo de pausas fixado na legislação, por cada colaborador.

FORMULA DE DESCONTO:

$$Pausa = \left(\frac{\text{Quantidade de operadores com realização de pausas dentro do limite}}{\text{Quantidade total de operadores ativos no mês}} \right) \times 100$$

Obs.: Deverão ser considerados proporcionalmente ao número de dias efetivamente trabalhados, os casos de colaboradores que não estiveram ativos durante todo o mês de referência.

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Controle de Pausas – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
91 a 99 %	- 1 %
81 a 90 %	- 2 %
71 a 80 %	- 3 %
61 a 70 %	- 4 %
51 a 60 %	- 5 %
41 a 50 %	- 6 %
31 a 40 %	- 7 %
21 a 30 %	- 8 %
11 a 20 %	- 9 %
0 a 10 %	- 10 %

I - TME – Tempo Médio de Espera

Esse indicador mostra o tempo total que os clientes aguardam na fila para serem atendidos pelo atendimento humano.

META: de 60 segundos

Obs.: conforme previsto na Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, Art. 1º delimita que o tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente é de 60 segundos.

FORMULA DE DESCONTO:

$$TME = \frac{\text{Tempo Total de Todos Clientes que Aguardaram na Fila de Espera}}{\text{Total Ligações Atendidas por Colaborador}}$$




O desconto será baseado na média apurada em sistema.

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

TABELA DE DESCONTO:

Tabela TME – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
00:00:00 - 00:01:00	0 %
00:01:01 - 00:01:10	-1 %
00:01:11 - 00:01:20	-2 %
00:01:21 - 00:01:30	-3 %
00:01:31 - 00:01:40	-4 %
00:01:41 - 00:01:50	-5 %
00:01:51 - 00:02:00	-6 %
Acima de 120 segundos	-10 %

J - TMA – Tempo Médio de Atendimento

Esse indicador mostra quanto tempo os agentes estão levando para realizar o atendimento a partir da interação com o cliente

O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos clientes com qualidade, presteza, cortesia e agilidade. Será considerado apenas o tempo de atendimento, não sendo considerados os tempos de indisponibilidade ou de qualquer pausa.

META: A meta é de oito minutos (00:08:00) deve ser alcançada por no mínimo 85% dos colaboradores.

FORMULA DE DESCONTO:

Fórmula de cálculo do Tempo médio de Atendimento:

$$TMA = \frac{\text{Tempo Total de Atendimento}}{\text{Total Ligações Atendidas por Colaborador}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela TMA – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
00:00:00 - 00:08:00	0 %
00:08:01 - 00:08:30	-1 %
00:08:31 - 00:09:00	-2 %
00:09:01 - 00:09:30	-3 %
00:09:31 - 00:10:00	-4 %
00:10:01 - 00:10:30	-5 %

00:10:31 - 00:11:00	-6 %
Acima de 00:11:00	-10 %

K - Abandono em Espera

Esse indicador serve para mostrar a quantidade de ligações abandonadas na fila de espera do call center.

META: 5%

FORMULA DE DESCONTO:

$$TAB = \left(\frac{\text{Ligações abandonadas em fila após 60 segundos}}{\text{Total de Ligações Recebidas}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Abandono em Espera – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
5 %	0 %
5,1 %	-1 %
5,2 %	-2 %
5,3 %	-3 %
5,4 %	-4 %
5,5 %	-5 %
5,6 %	-6 %
5,7 %	-7 %
5,8 %	-8 %
5,9 %	-9 %
Acima de 5,9 %	-10 %

L - Índice de Satisfação dos Interlocutores

Esse indicador serve para pôr na balança a qualidade do serviço que está sendo oferecido pelo seu call center e o quanto em percentual os clientes estão satisfeitos com o atendimento, e será apurado pela pesquisa de satisfação.

A matriz definida pela CEDAE é de 1 (um) a nota máxima 5 (cinco).

META: 80%

Não será atribuído descontos para este indicador

M - Índice de Atendimentos Registrados

Esse índice visa apurar por meio de comparativo, por atendente, entre o número de registros efetuados no sistema de atendimento da CEDAE e as chamadas atendidas.

META: 100% ou +

FORMULA DE DESCONTO:

$$IAR = \frac{\text{Registros Efetuados no sistema}}{\text{Chamadas atendidas}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Índice de Satisfação dos Interlocutores – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

N - Transferência de Chamadas para pesquisa de satisfação

Esse indicador visa mensurar a quantidade de ligações que estão sendo transferidas para a pesquisa de satisfação.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Transferência para pesquisa} = \left(\frac{\text{Quantidade de transferências realizadas}}{\text{Quant. de ligações Atend onde o cliente não encerra a ligação antes da transferência}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela de Transferência de Chamadas par Pesquisa de Satisfação – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

O - Gravação das ligações

Esse indicador visa garantir a gravação integral das ligações.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Gravação das Ligações} = \frac{\text{Total de ligações gravadas}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Gravação das Ligações – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

P - Gravação das telas

Esse indicador visa garantir a gravação de vídeo integral das telas dos colaboradores.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Gravação de Telas} = \frac{\text{Total de videos gravados}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Gravação de Vídeo de Telas – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

Os descontos previstos neste item incidirão sobre o faturamento conjunto dos serviços de atendimento, de apoio ao atendimento e custo de infraestrutura.

Rio de Janeiro, 1 de junho de 2023.

Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE	
	Contratado

21. ANEXO C - TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO

Pelo presente instrumento, eu, <Nome Completo>, na qualidade de <Cargo/Função> da empresa <Razão Social da Empresa>, <CNPJ>, <no endereço> <sediada na cidade> comprometo-me perante à COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS – CEDAE ao seguinte:

Tratar a informação como patrimônio da CEDAE e como recurso que tem valor;

Utilizar as informações disponibilizadas e os sistemas/produtos cuja propriedade ou direito de uso foram adquiridos pela CEDAE, exclusivamente para o desempenho das minhas atividades profissionais junto à CEDAE;

Guardar sigilo e zelar pela privacidade das informações que tiver acesso, sem divulgá-las para pessoas não autorizadas;

Guardar segredo de minha autenticação de acesso (senha) ao ambiente computacional, não cedendo, não transferindo, não divulgando e não permitindo o seu conhecimento por terceiros;

Acessar somente as informações disponibilizadas pela CEDAE às quais estou autorizado;

Certificar-me que a sessão aberta no ambiente computacional com a minha identificação foi fechada e as informações que exigem sigilo foram adequadamente guardadas, ao me ausentar do local de trabalho ou após o término de minhas atividades diárias;

Seguir as orientações da CEDAE relativas à instalação, manutenção e uso adequado dos equipamentos;

Comunicar à CEDAE a ocorrência de qualquer evento que implique no impedimento de cumprir os procedimentos de segurança estabelecidos;

Utilizar apenas produtos fornecidos pela CEDAE, com cópias originais e contratados oficialmente, e autorizados para o meu uso;

Responder, perante à CEDAE, auditorias e autoridades do País, por acessos e tentativas de acessos indevidos realizados com a minha identificação/autenticação e uso indevido da informação;

Não praticar quaisquer atos que possam afetar a confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações a que terei acesso;

Estar ciente de que toda informação armazenada e processada no ambiente computacional pode ser monitorada, registrada e utilizada em procedimentos de auditoria. As informações que estão em arquivos pessoais podem ser verificadas mediante autorização das áreas de auditoria ou através de decisões judiciais;

Não transferir nenhum tipo de arquivo que pertença a CEDAE para outro local seja por meio magnético ou não;

Desta forma, assumo inteira responsabilidade pelas consequências legais pela utilização indevida das informações disponibilizadas pela CEDAE, inclusive por danos materiais ou financeiros, devidamente comprovados, em virtude de não observância do acima exposto.

O presente Termo é firmado em 2 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito.

Rio de Janeiro, ____ de ____ de ____

<Nome Completo>

<CPF:>

<RG:>

<Razão Social e CNPJ da empresa a que pertence o funcionário>

AVISOS, EDITAIS E TERMOS DE CONTRATOS

Secretaria de Estado da Casa Civil

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: Termo de Colaboração nº 1245
PARTES: Secretaria de Estado da Casa Civil e Instituto Thereza Tos-
ta
OBJETO: Promoção da inclusão social e fortalecimento comunitário por meio de atividades culturais, esportivas, educacionais e de apoio familiar, destinadas a 50 famílias do bairro do jardim paraíso, km 34, Nova Iguaçu, em um ciclo de 6 meses.
VIGÊNCIA: 08/01/2026 a 06/07/2026
DATA DA ASSINATURA: 07/01/2026
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: Unidade Orçamentária: 14010 - Progra-
ma de Trabalho: 14010.08.244.0498.4754 - Promoção Pessoa com
Deficiência - Natureza de Despesa: 33504301 - Fontes de Recursos:
1500148.
VALOR: R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)
FUNDAMENTO: Lei Federal nº 13.019/2014, combinado com a Lei
Complementar Estadual nº 219/2024 e 221/2024, bem como o Decre-
to nº 44.879/14, e a Resolução Casa Civil nº 350 de 17 de julho de
2014; e a Lei Federal 14.133, de 1º/04/2021, no que couber.
PROCESSO Nº SEI-150001/008375/2025

Id: 2705987

ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

INSTRUMENTO: Contrato CEDAE nº 211/2025 (DFI).
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE - e a PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA.
OBJETO: Contratação remanescente de serviço de Call Center e Ati-
vidades Afins - serviço de central de relacionamento com o cliente da
CEDAE.
PRAZO: 24 (vinte e quatro) meses.
VALOR TOTAL: R\$ 3.819.953,05 (três milhões, oitocentos e dezenove
mil, novecentos e cinquenta e três reais e cinco centavos).
DATA DE ASSINATURA: 29/12/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150001/017458/2023 (Dispensa de
Licitação - DL nº 031/2025 (DFI)).

Id: 2705825

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: TERMO Nº 064/2025 DE RECONHECIMENTO DE
DÍVIDA.
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE e a CEMAX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA - EM RE-
CUPERAÇÃO JUDICIAL.
OBJETO: Reconhecer a existência de dívida devido a CEMAX, rela-
tivas aos fornecimentos realizados no âmbito do CONTRATO N.
021/2025 (DDC).
PRAZO: O pagamento será de até 30 (trinta) dias contados da as-
sinatura deste instrumento.
VALOR TOTAL: R\$ 220.936,42 (duzentos e vinte mil, novecentos e
trinta e seis reais e quarenta e dois centavos).
DATA DE ASSINATURA: 26/12/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/000807/2025.

Id: 2705829

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: TERMO CEDAE Nº 078/2025 DE AJUSTE DE CON-
TAS E QUITAÇÃO.
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE e a MECTA NORTHI SERVIÇOS LTDA.

OBJETO: Promover o ajuste de contas entre as partes para possi-
bilitar o pagamento dos serviços prestados estavam inseridos no es-
copo do Contrato nº 125/2022 (DAD).
PRAZO: O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias
contados da assinatura deste Termo.
VALOR TOTAL: R\$ 704.209,32 (setecentos e quatro mil, duzentos e
nove reais e trinta e dois reais).
DATA DE ASSINATURA: 26/12/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/004927/2025.

Id: 2705830

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: TERMO DE AJUSTE DE CONTAS E QUITAÇÃO
CEDAE Nº 079/2025.
PARTES: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO
DE JANEIRO - CEDAE e o Escritório de Advocacia PESSOA & PES-
SOA ADVOGADOS ASSOCIADOS.
OBJETO: Promover o ajuste de contas entre as partes para possi-
bilitar o pagamento dos serviços prestados estavam inseridos no es-
copo do Contrato nº 110/2024 (DJU).
PRAZO: O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias
contados da assinatura deste Termo.
VALOR: R\$ 79.002,00 (setenta e nove mil e dois reais).
DATA DE ASSINATURA: 26/12/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/007412/2025.

Id: 2705831

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: TERMO DE AJUSTE DE CONTAS E QUITAÇÃO
CEDAE Nº 080/2025.
PARTES: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO
DE JANEIRO - CEDAE e o Escritório MAUÊS E ADVOGADOS AS-
SOCIADOS.
OBJETO: Promover o ajuste de contas entre as partes para possi-
bilitar o pagamento dos serviços prestados estavam inseridos no es-
copo do Contrato nº 111/2024 (DJU).
PRAZO: O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias
contados da assinatura deste Termo.
VALOR: R\$ 79.794,00 (setenta e nove mil, setecentos e noventa e
quatro reais).
DATA DE ASSINATURA: 26/12/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/007412/2025.

Id: 2705832

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: TERMO DE AJUSTE DE CONTAS E QUITAÇÃO
CEDAE Nº 081/2025.
PARTES: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO
DE JANEIRO - CEDAE e o Escritório e Advocacia BOSISIO, MACE-
DO SOARES & ADVOGADOS.
OBJETO: Promover o ajuste de contas entre as partes para possi-
bilitar o pagamento dos serviços prestados estavam inseridos no es-
copo do Contrato nº 112/2024 (DJU).
PRAZO: O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias
contados da assinatura deste Termo.
VALOR: R\$ 74.088,00 (setenta e quatro mil e oitenta e oito reais).
DATA DE ASSINATURA: 26/12/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/007412/2025.

Id: 2705833

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: TERMO DE AJUSTE DE CONTAS E QUITAÇÃO
CEDAE Nº 082/2025.
PARTES: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO
DE JANEIRO - CEDAE e o Escritório de Advocacia GOMES E FREI-
TAS BASTOS ADVOGADOS ASSOCIADOS.
OBJETO: Promover o ajuste de contas entre as partes para possi-
bilitar o pagamento dos serviços prestados estavam inseridos no es-
copo do Contrato nº 113/2024 (DJU).
PRAZO: O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias
contados da assinatura deste Termo.

VALOR: R\$ 112.320,00 (cento e doze mil e trezentos e vinte reais).
DATA DE ASSINATURA: 26/12/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/007412/2025.

Id: 2705834

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

INSTRUMENTO: Aditivo nº 01 a Contrato CEDAE nº 141/2024 (DFI).
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE - e a RIKE IS INTELIGÊNCIA DE SOFTWARE LTDA.
OBJETO: A renovação contratual.
PRAZO: 12 (doze) meses.
VALOR: R\$ 2.729.911,06 (dois milhões, setecentos e vinte e nove mil,
novecentos e onze reais e seis centavos).
DATA DE ASSINATURA: 02/01/2026.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/008259/2024 (Ata de Regis-
tro de Preços nº 0007/2023 do PRODERJ).

Id: 2705826

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

INSTRUMENTO: Aditivo nº 03 a Contrato CEDAE nº 143/2021
(DAD).
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE - e a GMF GESTÃO DE MEDIÇÃO E FATURAMENTO LTDA.
OBJETO: A renovação contratual.
PRAZO: 12 (doze) meses.
VALOR: R\$ 5.507.735,61 (cinco milhões, quinhentos e sete mil, se-
tecentos e trinta e cinco reais e sessenta e um centavos).
DATA DE ASSINATURA: 02/01/2026.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-E-12/800.136/2021 (Pregão Eletrôni-
co nº 638/2021).

Id: 2705827

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

INSTRUMENTO: Aditivo nº 10 a Contrato CEDAE nº 066/2021
(DTP).
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE - e a PHD SERVIÇOS DE CONTRUÇÕES E MANUTENÇÃO LT-
DA.
OBJETO: A prorrogação do prazo de execução dos serviços.
PRAZO: 06 (seis) meses.
VALOR: Sem valor.
DATA DE ASSINATURA: 26/12/2025
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-E-12/800.522/2020 (Procedimento
Licitatório nº 030/2020).

Id: 2705828

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO

EDITAL

ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS Nº 01/2026

**O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JA-
NEIRO**, por meio da Comissão de Gestão de Documentos do insti-
tuída através da Portaria DETRAN.RJ nº 6.231, de 25 de maio de
2022, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro de 04
de julho de 2022, em conformidade com os prazos definidos na Ta-
bela de Temporalidade de Documentos das atividades-fim, aprovada
por meio da Portaria Conjunta APERJ/DETRAN.RJ nº 29, de 08 de
janeiro de 2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Ja-
neiro de 18 de fevereiro de 2019, e atualizada através de Portaria
Conjunta APERJ/DETRAN.RJ nº 37, de 05 de agosto de 2024, pub-
licada no DOERJ nº 166, de 05 de setembro 2024, torna público a
quem possa interessar que, a partir do 45º (quadragésimo quinto) dia
subsequente à data de publicação deste Edital, se não houver opo-
sição, será eliminada a documentação da Coordenadoria Geral de
Educação para o Trânsito, constante no Anexo I (Listagem de Elimi-
nação de Documentos das atividades-meio DETRAN.RJ 01/2026),
conforme processo nº SEI-150016/000018/2026. Os interessados po-
derão solicitar a guarda dos documentos analógicos ou cópia impres-
sa de documentos digitais, devendo, para tanto, comparecer ao órgão
para retirá-los no prazo supramencionado.

COORDENADORIA GERAL DE EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO					LISTAGEM Nº:01/2026 FOLHA Nº:1 DE 1
CÓDIGO	TIPOLOGIA	DATA-LIMITE	UNIDADE DE ARQUIVAMENTO		OBSERVAÇÕES
			QUANT.	ESPECIFICAÇÃO	
06.04.01.06	Dossiê de vistoria de dependências fora da sede do centro de ensino	Até 2015		caixas	
06.04.01.07	Ficha de avaliação de candidato a instrutor de centro de ensino	Até 2015		caixas	
06.04.01.08	Ficha de registro de curso de capacitação/ especialização para o trânsito	Até 2015		caixas	
06.04.01.09	Formulário de fiscalização de centro de ensino	Até 2018		caixas	
06.04.01.21	Processo de credenciamento de centro de en- sino	Até 2015		caixas	A data-limite corresponde ao ano de encerramento do processo
06.04.01.22	Processo de descredenciamento de centro de ensino	Até 2015		caixas	A data-limite corresponde ao ano de encerramento do processo
06.04.01.23	Processo de penalidade de centro de ensino	Até 2015		caixas	A data-limite corresponde ao ano de encerramento do processo
06.04.01.24	Processo de credenciamento de centro de ensino	Até 2015		caixas	A data-limite corresponde ao ano de encerramento do processo
06.04.02.08	Processo de implantação de projeto de educa- ção para o trânsito	Até 2005		caixas	A data-limite corresponde ao ano de encerramento do processo
06.04.03.06	Processo de emissão de certidão de conclusão de curso de capacitação/ especialização para o trânsito	Até 2000		caixas	A data-limite corresponde ao ano de encerramento do processo

Id: 2706039

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO

EDITAL

ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS Nº 01/2026

O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, por meio da Comissão de Gestão de Documentos instituída através da Portaria DETRAN.RJ nº 6.231, de 25 de maio de 2022, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro de 04 de julho de 2022, em conformidade com os prazos definidos na Tabela de Temporalidade de Documentos das atividades-fim, aprovada por meio da Portaria Conjunta APERJ/DETRAN.RJ nº 29, de 08 de janeiro de 2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro de 18 fevereiro de 2019, e atualizada através de Portaria Conjunta APERJ/DETRAN.RJ nº 37, de 05 de agosto de 2024, publicada no DOERJ nº 166, de 05 de setembro 2024, torna público a quem possa interessar que, a partir do 45º (quadragésimo quinto) dia subsequente à data de publicação deste Edital, se não houver oposição, será eliminada a documentação da Diretoria de Identificação Civil, constante no Anexo I (Listagem de Eliminação de Documentos DIC 01/2026), conforme SEI-150016/000017/2026. Os interessados poderão solicitar a guarda dos documentos analógicos ou cópia impressa de documentos digitais, devendo, para tanto, comparecer ao órgão para retirá-los no prazo supramencionado.

DIRETORIA DE IDENTIFICAÇÃO CIVIL					LISTAGEM Nº: 01/2026 FOLHA Nº1 DE 1
CÓDIGO	TIPOLOGIA	DATA-LIMITE	UNIDADE DE ARQUIVAMENTO		OBSERVAÇÕES
			QUANT.	ESPECIFICAÇÃO	
06.05.01.03	Carteira de registro de identidade	Até 2024		caixas	Inclui Pedidos de Identificação civil com prazo de cumprimento de exigên- cia expirado
06.05.01.18	Livro de registro de recebimento e entrega das carteiras de registro de identidade	Até 2014		caixas	
06.05.01.21	Ofício de solicitação de consulta ao cartório	Até 2020		caixas	