



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

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DO OBJETO:

1.1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de um canal externo para recebimento e classificação de denúncias, utilizando plataforma em nuvem (SAAS), nos termos detalhados no corpo do presente Termo de Referência.

2 – DA JUSTIFICATIVA:

2.1 – Faz-se necessária a presente contratação como medida para fortalecimento da Governança, do *Compliance* e da Conduta Ética da empresa. O Canal de Denúncias externo tem como principal objetivo identificar desvios de conduta que podem trazer prejuízos financeiros, riscos de reputação e de imagem. Além disso, como resultado deste canal, teremos a prevenção e redução de ocorrência de casos de corrupção, fraudes, assédios e outras condutas inadequadas, promovendo um ambiente organizacional mais saudável e reduzindo os altos custos operacionais provocados por estes fatores.

2.2 - A atividade que se busca contratar deverá oferecer ao possível denunciante um canal seguro, estruturado, sigiloso e consistente, características que objetivam transmitir o maior grau de confiabilidade possível ao agente, no intuito de estimular que a denúncia seja feita. O canal a ser utilizado deverá demonstrar ser ético, estar disponível e ser isento de influências que porventura possam inibir a efetivação da denúncia.

2.3 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o canal a todos os públicos de relacionamento da CEDAE, e deverá mensurar sua proposta de preço considerando o quantitativo atual de empregados na CEDAE de aproximadamente 3.250 – três mil duzentos e cinquenta, além do público externo, sem limitação do volume de relatos/mês.

2.4 – O serviço é comum e será de caráter continuado.

3 – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

3.1 - O canal de denúncias deverá ser eficaz e atrativo devendo possuir as estruturas mínimas abaixo estabelecidas:

a) Definição clara a ser atribuída para as denúncias recebidas - Esta definição é muito importante a fim de possibilitar que o correto encaminhamento para o tratamento das denúncias.

b) Disponibilidade 24/7/365 - As empresas que têm um canal de denúncias operacional 24 horas por dia geralmente recebem a maioria das queixas fora do horário comercial. Assim, deve-se considerar o recebimento de denúncias 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para que os usuários possam fazer contato sempre que julgarem mais adequado ou se sentirem mais confortáveis.

c) Diferentes meios de contato disponíveis – telefone (disponibilização de 0800 exclusivo) e página na internet, em português.

d) Garantia de anonimato - Na maioria dos casos, isso dá ao denunciante a garantia de confidencialidade e não-retaliação. Entre outras coisas, garantir o anonimato significa que a identidade do usuário não deve ser exigida como condição para receber o relato (a menos que o usuário queira se identificar), que os telefonemas não serão registrados e que o protocolo de Internet do relatório não será rastreado.

e) Definição de quem receberá as denúncias – A **CONTRATADA** deverá respeitar o fluxograma fornecido pela CEDAE, que determinará quem será o responsável pelo recebimento e direcionamento das denúncias para apreciação, a depender da natureza e conteúdo das denúncias recebidas, bem como pelo nível hierárquico do denunciado. Saber para quem encaminhar e quem é o responsável pelo tratamento e resposta são pilares da credibilidade de um sistema de denúncias eficaz.

f) Atendimento à legislação pertinente - A proteção de dados e sua retenção, a transferência de relatórios e disponibilização do canal a funcionários/empregados e sociedade em geral (terceiros) deverão atender à legislação vigente.

g) Classificação de risco de criticidade – O canal deverá possuir matriz de risco criticidade, customizável conforme parâmetros fornecidos pela CEDAE.

3.2 - Além do estabelecido nos dispositivos anteriores, a contratada deverá executar os serviços na forma abaixo elencada:

3.2.1 – A solução tecnológica deverá ser disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS), ou seja, pronta para utilização pela CEDAE, sendo transparentes para o Contratante toda e qualquer questão tecnológica ou de infraestrutura relacionada à efetiva disponibilização da ferramenta, que será acessada via Internet (em nuvem).

3.2.1.1 - A infraestrutura de nuvem deverá ser robusta e segura o suficiente para permitir, inclusive, inúmeros acessos simultâneos.

3.2.2 - O sistema deve ser acessível através dos navegadores de internet mais populares, em suas versões mais atualizadas, como: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, sem limitações ou exigência de plugins ou complementos para sua plena execução.

3.2.3 - O software deve funcionar, sem limitações, no idioma português do Brasil, com exceção de palavras e termos comuns da língua inglesa como “mouse”.

3.2.3.1 - A plataforma deve possuir manual para operação em idioma português do Brasil.

3.2.4 - Deve permitir acesso através de dispositivos móveis como tablets e celulares através do navegador de internet, podendo ser realizado através de Interface responsiva: adaptável ao dispositivo.

3.2.5 - **Captação/recebimento, por meio de sistema informatizado** (web – português), telefone (voz - português) e atendimento eletrônico (mensagens gravadas em português). Toda denúncia capturada deverá gerar um protocolo e senha para que o denunciante possa acompanhar o tratamento de sua denúncia.

3.2.5.1 - As manifestações que não se enquadrarem na matriz de classificação de denúncias fornecida pela CEDAE deverão receber orientação para que o seu manifestante a redirecione adequadamente.

3.2.6 - Fornecimento do sistema a ser utilizado no gerenciamento de denúncias e criação de perfis de acesso diferenciado com mecanismos de segregação de função de atuação e acesso para pessoas previamente definidas pela CEDAE, visando garantir o escalonamento das denúncias sem conflitos de interesses, sempre em conformidade com as políticas da CEDAE e mediante sua supervisão.

3.2.7 - A CONTRATADA deverá providenciar o treinamento de todos os empregados que manusearão o sistema informatizado, com carga horária de 2 (duas) horas, na sede da CEDAE ou por meio virtual, a ser combinado com a fiscalização da contratação, sem acréscimo de custos.

3.2.8 - A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado específico, capaz de gerar relatórios online periódicos (mensais) para a área gestora do processo, contendo o detalhamento das denúncias (e outros tipos de manifestações) recebidas no intuito de conferir maior transparência no acompanhamento do tratamento e sua eficácia no que tange ao quantitativo recebido, o encaminhado para apuração, prazos e alertas de prazos para apuração e resolução de denúncias.

3.3 - Da Migração das Informações.

3.3.1 - A propriedade intelectual das informações incluídas e gerenciadas através do sistema de recebimento de denúncia é única e exclusivamente pertencente à CEDAE em todos os aspectos, tais como: dados, fluxos, diagramas, gráficos, fotografias, documentos em qualquer formato, arquivos de áudio, vídeos, entre outros.

3.3.2 - A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outros provedores ou para outro ambiente definido pela CONTRATANTE.

3.3.3 - A CONTRATADA deverá entregar para a realização da migração no mínimo os seguintes documentos:

3.3.3.1 - Dicionários de dados contendo minimamente para cada campo: nome, significado, Tipo ou domínio, tamanho, valores permitidos, unidades de medida, indicação de chave primarias e relacionamento com outras tabelas.

3.3.3.2 - Os dados estruturados (tabelas), deveram ser exportados em formato padrão SQL ANSI, através de arquivo texto(.TXT).

3.3.3.3 - Todos os arquivos não estruturados tais como: áudio, vídeo, Foto, PDF, arquivo compactado, ou qualquer outro formato de documento. Deveram ser entregues em sua versão original, de fácil identificação e associação com a denúncia e com a capacidade de execução ou reprodução preservadas.

3.3.4 - A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outros provedores ou para outro ambiente definido pela CONTRATANTE.

3.3.5 - Os serviços deverão possibilitar que as informações e dados da CONTRATANTE estejam disponíveis para transferência em três dias úteis e sem custo adicional para a CONTRATADA.

3.3.6 - A CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias antes do encerramento do contrato para entregar à CONTRATANTE todos os dados e informações da CONTRATANTE que estejam armazenados ou hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA.

3.3.7 - A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias, após o término do contrato, para entregar à CONTRATANTE, dados e informações que forem gerados após a execução do item 3.3.6.

3.3.8 - Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA, deverá garantir que toda a documentação requerida pela CONTRATANTE para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue à CONTRATANTE durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

3.3.9 - Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do CONTRATANTE.

3.3.10 - Ao final do período de vigência do contrato, será de responsabilidade da CONTRATADA a realização de transição final, com repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

3.4 - Da Migração do Sistema Atual

3.4.1 - A CONTRATADA deverá migrar todos os dados históricos e corrente do sistema.

3.4.2 - A migração e o aproveitamento de dados históricos e corrente do sistema em uso, este é fornecido através da empresa Contato Seguro(<https://www.contatoseguro.com.br/pt>).

3.5 - Requisitos Técnicos do Sistema do Canal de Denúncias

3.5.1 - Atualmente o sistema é disponibilizado através de uma plataforma no modelo de licenciamento SAAS, onde o acesso é feito através do link no site da CEDAE - <https://cedae.com.br/canaldeetica>.

3.5.2 – A volumetria do sistema totaliza aproximadamente:

3.5.2.1 – Arquivos anexados as denúncias em diversos formatos: 2.979 (Dois mil novecentos e setenta e nove).

3.5.2.2 – Total de denúncias: 906 (Novecentos e seis).

3.5.2.3 – Volume total armazenado: 18 GiB (Dezoito Gigabytes).

3.5.5 - A forma de migração dos dados do Sistema atual ocorrerá por de meio de arquivo Excel, conforme modelo disposto no anexo 1.

3.6 - Além disso, por questões de segurança:

(i) A CONTRATADA que realizará tratamento dos dados da CEDAE deverá comprovar possuir controles de segurança em seus processos de gestão por meio da Certificação ISO/IEC 27001;

(ii) O sistema deve funcionar em protocolo HTTPS para todas as requisições;

(iii) Toda a comunicação deverá ser feita de forma criptografada e por certificado válido;

(iv) Todo o acesso, tratamento de denúncias e criação de contas deverá ser registrado e preservado (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para fins de auditoria;

(v) O banco de dados deverá ser criptografado e acessível somente pela aplicação e atender aos itens 10.1.1 e 10.1.2 deste Termo de Referência;

(vi) Deverá ser feito *back up* periódico do sistema e suas informações; e

(vii) A **CONTRATADA** deverá firmar termo de confidencialidade, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados, obrigando-se a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da empresa e empregados, 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.

3.7 - O prazo estipulado para a classificação, a priorização e o encaminhamento das denúncias por meio do sistema informatizado será de 2 (dois) dias úteis a partir do recebimento das mesmas.

3.8 - O prazo para o canal de denúncias entrar em operação, pronto para o recebimento de denúncias, será de 30 dias a contar do recebimento da Ordem de Início da execução dos serviços.

3.9 - O prazo para o envio do Relatório Mensal à CEDAE descrevendo, detalhadamente, os serviços prestados, será até o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente.

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Item	Código IFS	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	UNID	QUANT
01	2110180028	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de um canal externo para recebimento e classificação de denúncias, por meio de sistema informatizado, nos termos detalhados no corpo do presente Termo de Referência.	Mês	24
02	2110010034	Migração da base de dados do sistema atual (contato seguro)	Unid.	01

4 – CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

Menor preço.

5 – TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO/FORNECIMENTO:

5.1. SERVIÇO:

5.1.2. de natureza contínua ou de escopo;

5.1.3. com mão de obra alocada ou sem mão de obra alocada;

5.1.4. regime de execução por preço unitário; Regime de execução por preço global; ou Regime de execução por tarefa.

5.2. AQUISIÇÃO:

5.2.1. forma de fornecimento integral; forma de fornecimento parcelada; ou forma de fornecimento contínua

6 – PRAZO DE ENTREGA DO BEM OU DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

6.1 - O prazo de vigência do contrato será de **02 (dois) anos**, prorrogáveis até 05 anos, contados a partir do dia seguinte da autorização expressa expedida pela CEDAE (Ordem de Início), que será emitida após a publicação do extrato do instrumento no Diário Oficial.

7 – LOCAL DE EXECUÇÃO OU ENTREGA DO BEM:

7.1 - Os serviços contratados serão realizados nas instalações da **CONTRATADA**.

8 – PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO PRODUTO OU SERVIÇO :

8.1 - Não será exigida garantia contratual, devido ao valor da contratação.

9 – FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

9.1 - Os pagamentos serão realizados por meio de medições mensais com prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias a partir da emissão da fatura.

10 – CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS :

10.1 - A CONTRATADA deverá utilizar uma ferramenta eletrônica para acompanhamento adequado e adotar as metodologias de classificação e priorização de tratamento de denúncias fornecidas pela Comissão de Ética da CEDAE.

10.1.1 - Os serviços de computação em nuvem deverão residir em datacenter, incluindo serviços de replicação e cópias de segurança (backups), de modo que o contratante disponha de todas as garantias da legislação brasileira, enquanto tomador do serviço.

10.1.2 - Caso o data center não esteja totalmente localizado em território nacional, deverão ser respeitadas as normas previstas no capítulo V da Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - LGPD, relacionadas à transferência internacional de dados.

10.2 – A interface de usuário deverá operar e ser compatível com browsers internet para dispositivos móveis (smartphones e tablets) nas seguintes plataformas: Android e iOS.

10.3 - Será de responsabilidade da CONTRATADA toda e qualquer despesa necessária à execução dos serviços ora citados, tais como passagens aéreas e terrestres, deslocamentos, táxis, hospedagem, alimentação, telefonemas, horas extras, dentre outros, bem como de todos os impostos incidentes na prestação dos serviços. A CEDAE não reembolsará nenhuma despesa incorrida pela CONTRATADA.

10.4 - A licitante deverá apresentar na fase de habilitação, prova de capacidade técnica mediante a apresentação de atestados, com nome, assinatura e condição funcional do emitente, comprovando a execução de serviços de captação e classificação de denúncias (conforme objeto do certame), emitidos por empresas de direito público ou privado, que contenham um quadro composto por no mínimo 1.700 empregados (50% do quantitativo atual de empregados da CEDAE).

10.5 - A licitante deverá apresentar, na fase de habilitação da licitação, declaração de que possui em seu quadro permanente, responsável técnico profissional(ais) com a formação e experiência abaixo elencadas, cuja qualificação deverá ser comprovada através da apresentação dos currículos (formação + habilidades + experiência), que deverão ser disponibilizados até a assinatura do contrato.

10.5.1 - O perfil do(s) profissional(ais) para recebimento e tratamento de denúncias deverá seguir as seguintes características:

Formação acadêmica (Nível superior completo):

- Administração
- Comunicação
- Estatística
- Psicologia

· Direito

Experiências/atitude desejáveis:

- Experiência de pelo menos 2 anos na captação e tratamento de denúncias;
- Habilidade nas relações com o público;
- Capacidade de raciocínio analítico;
- Capacidade de negociação;
- Técnica de entrevista;
- Empatia;
- Boa fluência verbal;
- Conhecimento sobre escuta ativa;
- Objetividade;
- Cordialidade;
- Comprometimento com a confidencialidade.

10.5.2 - A comprovação de vínculo do profissional responsável técnico, de nível superior, envolvido na execução dos serviços, deverá ser demonstrada mediante a apresentação de cópia autenticada do contrato social no caso da comprovação da condição de sócio da empresa, registro na carteira profissional, ficha ou Livro Registro de empregado, contrato de trabalho, inclusive profissionais PJ ou autônomos desde que possuam o contrato de prestação de serviços junto à licitante, acompanhados de declaração formal de disponibilidade do profissional para o cumprimento do objeto da licitação

10.5.3 - A licitante deverá apresentar, ainda, na fase de habilitação, a relação da equipe técnica dos profissionais que serão colocados à disposição para a prestação dos serviços.

10.6 - Todas as substituições de profissionais, inclusive as provisórias deverão ser comunicadas e submetidas à aprovação da CEDAE. As exigências em relação aos profissionais que atuarão no serviço, se aplicam a todos os casos de substituição de profissionais.

10.7. - No caso de substituição de profissionais da equipe, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade das atividades, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.

10.8 - Não será admitida a cessão, a sub-rogação ou subcontratação dos serviços.

10.9 - A CONTRATADA deve possuir objeto social pertinente e compatível com o objeto da licitação, ou seja, seja empresa especializada não só no recebimento das denúncias, como também na classificação e análise circunstanciada dos dados captados para o correto encaminhamento e tratamento das denúncias.

10.10 - A CONTRATADA deverá se submeter, até o final do exercício fiscal, a uma auditoria in loco, de responsabilidade da CEDAE, a ser realizada diretamente ou através de seus representantes devidamente qualificados, para avaliação dos controles internos relacionados aos processos de trabalho, integridade da base de dados e os controles gerais de tecnologia da informação da plataforma do Canal de Denúncias.

10.11 - Caso a avaliação realizada in loco na plataforma do Canal de Denúncias apresente alguma ressalva nos testes realizados, no decurso da auditoria realizada pela CEDAE, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação, contendo prazo de até 30 dias corridos a contar da data da realização da avaliação e testes do sistema de controles internos para a implementação do plano de ação.

10.12- Caso a CONTRATADA não apresente o plano de ação e/ou não cumpra o prazo para sua implementação, o presente contrato de prestação de serviço poderá ser rescindido, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

10.13 - Todos os recursos técnicos necessários ao perfeito atendimento dos serviços demandados correrão por conta da CONTRATADA.

11 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO:

11.1 - As paradas para manutenção do sistema devem ser avisadas com antecedência de 48h e devem ser realizadas entre 23h e 6h, assegurando-se a prestação do serviço.

11.2 - A eventual indisponibilidade do sistema para o recebimento de denúncias poderá gerar à **CONTRATADA** o desconto na fatura no montante de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal, por hora indisponível após o período máximo tolerado de paralisação de 2 (duas) horas seguidas, limitadas ao somatório máximo mensal de 10 (dez) horas.

11.3 - O atraso no encaminhamento dos relatórios, após o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente ao serviço, o desconto será de 1% (um por cento) do valor mensal por dia de atraso.

11.4 - A reincidência sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas na minuta de contrato, anexa ao edital.

12 – FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

12.1 - Será formalizado instrumento de contrato.

13 – ASSINATURAS:

Diego Nunes Müller
Advogado D - Matrícula 0-19658-4
Gerente de Compliance

Rio de Janeiro, 12 abril de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Diego Nunes Muller, Gerente**, em 12/04/2023, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **50164986** e o código CRC **56C2AFB8**.