

PROC.: E-  
DT. INÍCIO:  
FOLHA:  
RUBRICA:

**TERMO DE REFERÊNCIA**

PROC.: E-  
DT. INÍCIO:  
FOLHA:  
RUBRICA:

## 1. OBJETO

1.1 - 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.

## 2. JUSTIFICATIVA

2.1 – Faz-se necessária a presente contratação como medida para fortalecimento da Governança, do nível de *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 3.400 – três mil cento e quatrocentos, além do público externo, sem limitação do volume de relatos/mês.

## 3. DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

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 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), correspondência eletrônica e página na internet, em português.
- d) **Garantia de anonimato** - Na maioria dos casos, isso dá ao denunciante a garantia de

PROC.: E-  
DT. INÍCIO:  
FOLHA:  
RUBRICA:

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.

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

3.2.1 - Captação/recebimento, por meio de sistema informatizado (web – português), telefone (voz - português) e atendimento eletrônico (mensagens gravadas em português) para classificação e priorização das denúncias em conformidade com sua matriz padrão, enquanto não houver o fornecimento da matriz pela CEDAE. Toda denúncia capturada deverá gerar um protocolo e senha para que o denunciante possa acompanhar o tratamento de sua denúncia.

3.2.1.1 - 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.

3.2.2 - 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 das empresas CEDAE e mediante sua supervisão.

3.2.2.1 – A **CONTRATADA** deverá providenciar o treinamento dos empregados que manusearão o sistema informatizado na sede da CEDAE, sem acréscimo de custos.

3.2.3 - A **CONTRATADA** deverá providenciar o treinamento dos empregados que manusearão o sistema informatizado, na sede da CEDAE, sem acréscimo de custos.

3.2.4 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar sistema informatizado específico, capaz de gerar relatórios online periódicos (mensais) para a área gestora do processo, contendo o detalhamento do número de 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

PROC.: E-  
DT. INÍCIO:  
FOLHA:  
RUBRICA:

recebido, o encaminhado para apuração, prazos e alertas de prazos para apuração e resolução de denúncias.

3.2.5 - A classificação e a sugestão de priorização para encaminhamento das denúncias recebidas deverão considerar as matrizes fornecidas pela Comissão de Ética da CEDAE e, ainda, a legislação anteriormente mencionada. É importante ressaltar que todo o material capturado pertence à CEDAE, incluindo, mas não se limitando, a base dados, aos relatórios gerados, denúncias recebidas e tudo mais que se relacione às empresas CEDAE.

3.2.6 - Além disso, por questões de segurança:

- (i) Toda a comunicação deverá ser feita de forma criptografada e por certificado válido;
- (ii) Todo o acesso, tratamento de denúncias e criação de contas deverá ser registrado e preservado (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para fins de auditoria;
- (iii) O banco de dados deverá ser criptografado e acessível somente pela aplicação;
- (iv) Deverá ser feito *back up* periódico do sistema e suas informações.
- (v) 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.

#### 4. CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 - 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.

4.2 - 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**.

4.3 - 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).

PROC.: E-  
DT. INÍCIO:  
FOLHA:  
RUBRICA:

4.4 - 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.

4.4.1 - 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/attitudes

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.

4.4.2 - 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

4.4.3 - 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.

4.4 - 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.

PROC.: E-  
DT. INÍCIO:  
FOLHA:  
RUBRICA:

4.5. - 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.

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

4.7 - 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.

4.8 - 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.

4.9 - 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.

4.10- 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.

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

## 5. PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 - 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.

5.2 - 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.

5.3 - 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.

## 6. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

PROC.: E-  
DT. INÍCIO:  
FOLHA:  
RUBRICA:

6.1 - O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses** 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 DOS SERVIÇOS

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

7.2 - A **CONTRATADA** terá a responsabilidade de prover as estações de trabalho necessárias à prestação dos serviços.

## 8. NÍVEL DE SERVIÇOS

8.1 - 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.

8.2 - 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.

8.3 - 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.

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

10, 27/06/2022

  
Diego Nunes Muller  
Gerente de Compliance-GDPR-2  
Reg. 19658-4 - CEDAE