

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para disponibilização, operação e gestão de Solução de Call Center – Central de Atendimento tipo Omnichannel, através de atendimento humano e eletrônico, por múltiplos acessos, para atender as necessidades da Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso, incluindo o Software de Contact Center e PABX em Nuvem, as instalações físicas, infraestrutura, processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem o serviço a ser prestado, conforme orientações técnicas dispostas neste edital e seus anexos.

2. DA JUSTIFICATIVA

A contratação dar-se-á em razão dos serviços serem prestados de forma continuada, com possibilidade de estender-se por mais de um exercício financeiro, necessários ao desempenho das atribuições da Deso, cuja interrupção comprometerá a continuidade de suas atividades.

Também é necessário ampliar os meios de comunicação entre a Deso e seus clientes, de forma integrada, visando agilizar e melhorar o desempenho na solução das demandas dos usuários.

3. SERVIÇOS

Os serviços contratados neste termo se referem a todos os aspectos referentes à central de atendimento da Deso, desde seu planejamento à operação, incluindo a gestão dos processos.

Deverão ser disponibilizados aos clientes os atendimentos por telefone através do número 0800 079 0195, gratuito e funcionando 24 horas por dia nos 7 dias da semana, e o número 4020 0195, funcionando em horário comercial de segunda a sábado, além dos atendimentos virtuais: por chat (através de Whatsapp, Webchat, Facebook, Telegram, etc), por e-mail, pela agência virtual e por protocolo, através de E-doc.

A Central de Atendimento será operada e gerenciada em sede própria da contratada, seguindo todas as especificações citadas neste edital.

Os serviços objetos desta licitação compreendem:

- 3.1. Pontos de atendimento (PA);
- 3.2. Pontos de apoio, incluindo supervisão, monitoria, analista de atendimento (back-office) e analista de treinamento;
- 3.3. Estrutura para a prestação do serviço de atendimento e de apoio, incluindo mobiliário, hardwares, softwares, climatização, equipamentos (computadores, head-sets, aparelhos telefônicos, etc) e conservação do ambiente;
- 3.4. Estrutura de apoio: mobiliário e equipamentos para adequado funcionamento do espaço de descanso, da sala de treinamento/sala de reunião;
- 3.5. A contratada ficará responsável pelas gravações dos atendimentos, que deverão ficar disponíveis para consulta da contratante por no mínimo 90 dias, conforme art. 15º do decreto-lei 6.523/2008.
- 3.6. Deverão ser disponibilizados também: DAC (distribuição automática de chamadas), URA (unidade de resposta audível) com interface no sistema comercial da Deso, suporte para acionar todas as partes envolvidas para a resolução de incidentes, inclusive fornecedores dos equipamentos, quando estes estiverem na garantia.

4. DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste termo, são adotadas as seguintes definições:

Contratante: Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso

Contratada: empresa vencedora da licitação, responsável pela entrega do objeto, conforme descrição no edital e contrato

Serviços continuados: são aqueles serviços auxiliares, necessários à Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso, para o desempenho de suas atribuições, cuja interrupção possa comprometer a continuidade de suas atividades e cuja contratação deve se estender por mais de um exercício financeiro

Instruções: são descrições detalhadas do objeto a ser contratado, dos serviços a serem executados, sua frequência e periodicidade, características do pessoal, materiais e equipamentos a serem fornecidos e utilizados, procedimentos a serem seguidos, cuidados, deveres, disciplina, gestão de qualidade, informações a serem prestadas e controles a serem adotados

Planilhas de custo e formação de preços: é o documento a ser apresentado pelos proponentes, contendo o detalhamento dos custos que compõe o preço

Salário normativo: é o salário estabelecido para determinadas categorias profissionais, pertinentes à execução do contrato, por acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

Insumos: são os custos decorrentes de materiais e equipamentos efetivamente utilizados na prestação dos serviços, bem como os benefícios oferecidos aos empregados (como vale-transporte, vale-alimentação, plano de saúde, etc). Somente será admitida a inclusão destes benefícios na composição dos custos quando efetivamente oferecidos aos empregados e previstos em convenção coletiva / legislação específica.

5. DIMENSIONAMENTO DA OPERAÇÃO

Foram coletados dados volumétricos do ano de 2023 para justificar número de Pontos de Atendimento necessários ao desempenho do Call Center Omnichannel.

Resumo de ligações de Entrada – Janeiro a Novembro de 2023		
Atividade	Atendimento 0800	Atendimento 4020
Recebidas	222.055	216.594
Atendidas	198.593	197.910
Tempo Atendidas	10607:20:58	15951:29:51
Tempo Médio Atendidas	00:03:12	00:04:50
Abandonadas	23.462	18.684
Tempo Abandonadas	1490:21:24	1169:55:57
Tempo Médio Abandonadas	00:03:48	00:03:45
Espera	218.327	214.427
Tempo Espera	4354:26:59	4548:00:38
Tempo Médio de Espera	00:01:11	00:01:16
% Abandono	10,57%	8,63%

SOLICITAÇÕES NA AGÊNCIA VIRTUAL (WHATSAPP, SITE E APLICATIVO) – 2023			
MÊS	Solicitações de serviços	Emissões de segunda via	Acessos
JANEIRO	6.799	75.660	80.880
FEVEREIRO	5.602	68.534	72.338
MARÇO	437	7.506	7.506
ABRIL	1.632	34.606	49.166
MAIO	3.312	51.616	76.648
JUNHO	4.141	47.645	113.909
JULHO	3.676	41.303	121.908
AGOSTO	3.851	44.257	138.748
SETEMBRO	4.074	38.755	128.412
OUTUBRO	3.857	41.443	109.779
NOVEMBRO	3.009	39.864	102.558

QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATENDIDAS – 2023											
HORA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO
00:00	14	6	16	13	22	21	23	16	11	12	10
01:00	7	8	4	13	10	8	5	13	9	9	13
02:00	2	9	4	12	2	11	6	5	4	5	6
03:00	2	6	5	7	6	6	3	7	3	2	6
04:00	5	10	6	6	10	7	7	4	2	9	12
05:00	34	25	42	39	26	37	23	22	39	68	91
06:00	182	134	178	140	195	178	143	165	169	224	229
07:00	1.587	1.785	2.726	2.075	2.218	2.088	1.934	2.036	2.065	2.168	2.063
08:00	3.061	3.257	5.007	3.638	4.076	3.473	3.381	4.221	3.660	4.036	3.670
09:00	3.310	3.742	5.225	3.768	4.110	3.678	3.240	4.446	3.994	4.187	4.072
10:00	3.591	4.103	5.420	4.009	4.536	4.333	3.764	4.849	4.214	4.472	4.351
11:00	3.208	3.511	4.723	3.827	4.531	3.923	3.647	4.640	3.876	3.835	3.629
12:00	2.561	2.701	3.580	3.124	3.602	3.100	2.896	3.136	2.723	2.647	2.680
13:00	2.749	2.749	4.217	3.130	3.524	3.255	3.243	3.413	2.786	2.710	2.534
14:00	2.440	2.557	3.873	2.761	3.280	3.000	3.061	3.527	2.777	2.721	2.501
15:00	2.415	2.461	3.687	2.775	2.952	2.975	2.907	3.200	2.612	2.775	2.579
16:00	2.150	2.284	3.119	2.689	3.105	2.943	2.814	2.859	2.380	2.443	2.282
17:00	1.524	1.616	2.153	1.675	2.107	1.924	1.853	1.732	1.630	1.422	1.446
18:00	822	920	1.000	822	1.053	1.029	1.021	824	787	743	683
19:00	290	292	336	280	339	335	314	322	290	292	304
20:00	196	201	254	217	247	259	254	227	220	246	235
21:00	146	163	166	170	169	182	155	179	115	156	183
22:00	78	66	98	80	81	98	72	86	72	89	89
23:00	29	41	34	43	35	51	32	42	36	30	43

QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATENDIDAS – JANEIRO A NOVEMBRO DE 2023							
HORA	DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
00:00	20	16	25	24	34	22	24
01:00	8	11	11	17	19	15	19
02:00	9	5	6	7	12	13	14
03:00	4	6	6	7	9	11	12
04:00	6	14	12	12	16	9	9
05:00	39	79	76	61	69	71	53
06:00	141	279	306	346	326	310	237
07:00	473	4.515	4.268	4.353	3.978	3.502	1.709
08:00	695	8.110	8.100	7.938	6.971	6.502	3.243
09:00	778	8.617	8.389	8.247	7.513	6.656	3.656
10:00	915	9.116	9.441	9.037	8.472	7.241	3.501
11:00	737	8.328	8.923	8.119	7.751	6.675	2.894
12:00	497	6.528	6.706	6.632	5.761	4.854	1.807
13:00	388	7.320	7.116	7.111	6.346	5.087	957
14:00	322	7.121	6.743	6.906	5.809	4.893	712
15:00	318	6.863	6.650	6.366	5.683	4.708	758
16:00	318	6.581	6.090	6.009	5.406	4.068	602
17:00	282	4.377	3.723	3.923	3.627	2.651	504
18:00	243	2.076	1.956	2.019	1.839	1.284	291
19:00	174	645	631	595	608	467	279
20:00	142	488	495	466	419	338	209
21:00	133	337	323	331	286	242	133
22:00	62	167	160	164	159	111	88
23:00	44	67	54	66	74	59	43

A central de atendimento será dividida em 25 pontos de atendimento (PA) que atenderão aos canais telefônicos nos números 0800 079 0195 e 4020 0195, como também o atendimento virtual através de web-chat, e-mail, agência virtual e protocolo e-doc, além de 10 pontos de apoio distribuídos em 05 analistas de atendimento (back-office), 03 monitorias de qualidade, 1 análise de treinamento e 1 supervisão.

O número de PA's e pontos de apoio ativos por horário e dia de semana segue descrito na tabela abaixo:

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
 CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

0800 079 0195	4020 0195	Atendimento virtual
Horário de funcionamento		
24 horas 07 dias por semana (inclusive domingos e feriados)	Segunda a sexta-feira: 07:00 às 19:00 h Sábados: 07:00 às 13:00 h	24 horas 07 dias por semana (inclusive domingos e feriados)
Quantidade de PA's ativos e funcionamento simultaneamente por turno (inicial) – Segunda a Sexta-feira		
Manhã (07:00 às 13:00 h) = 08	Manhã (07:00 às 13:00 h) = 14	Manhã (07:00 às 13:00 h) = 03
Tarde (13:00 às 19:00 h) = 06	Tarde (13:00 às 19:00 h) = 11	Tarde (13:00 às 19:00 h) = 03
Noite (19:00 às 01:00 h) = 02		Noite (19:00 às 01:00 h) = 02
Madrugada (01:00 às 07:00 h) = 01		Madrugada (01:00 às 07:00 h) = 01
Quantidade de PA's ativos e funcionando simultaneamente por turno (inicial) – final de semana e feriados		
Sábado		
Manhã (07:00 às 13:00 h) = 06	Manhã (07:00 às 13:00 h) = 14	Manhã (07:00 às 13:00 h) = 02
Tarde (13:00 às 19:00 h) = 05		Tarde (13:00 às 19:00 h) = 02
Noite (19:00 às 01:00 h) = 02		Noite (19:00 às 01:00 h) = 01
Madrugada (01:00 às 07:00 h) = 01		Madrugada (01:00 às 07:00 h) = 01
Domingos e feriados		
Manhã (07:00 às 13:00 h) = 02		Manhã (07:00 às 13:00 h) = 02
Tarde (13:00 às 19:00 h) = 02		Tarde (13:00 às 19:00 h) = 01
Noite (19:00 às 01:00 h) = 01		Noite (19:00 às 01:00 h) = 01
Madrugada (01:00 às 07:00 h) = 01		Madrugada (01:00 às 07:00 h) = 01
Pontos de apoio		
Analista de atendimento (Back office)		
Segunda a Sexta das 08:00 às 17:00 h e Sábado de 08:00 às 12:00 h = 05		
Monitoria de qualidade		
Segunda a Sexta das 08:00 às 17:00 h e Sábado de 08:00 às 12:00 h = 03		
Supervisão de atendimento		
24 horas por dia, 07 dias por semana = 01		
Analista de treinamento		
Segunda a Sexta das 08:00 às 17:00 h = 01		

5.1. Caberá à contratada a gestão da fila e controle do tráfego, podendo transitar os operadores de um acesso de atendimento para o outro, evitando ocorrência de filas.

5.2. A contratada deverá compor escala de trabalho e alocar recursos humanos adequados para o atendimento dos serviços, de modo que não ocorra interrupção destes, seja por motivo de férias, descanso semanal, greve, falta ao serviço, licença médica, demissão de empregados ou qualquer situação de afastamento do empregado. Assim sendo, na planilha de custo deverá ser previsto, no mínimo: 59 Operadores de Teleatendimento (somando efetivos e folguistas), 03 Supervisores, 08 Auxiliares Administrativos II (Analistas de Atendimento e Monitoria de Qualidade) e 1 Assistente Administrativo (Analista de treinamento), totalizando 71 colaboradores alocados no contrato.

5.3. As pessoas devem estar treinadas e aptas para fazer as substituições. Em caso de não substituição dos empregados, os custos relativos a estes profissionais no período de sua ausência serão glosados da fatura, além da aplicação das sanções previstas no contrato.

5.3.1. A contratada deverá apresentar o quadro de pessoal efetivo e reserva, descriminando por profissional, a quantidade de horas de treinamento, relatório do responsável pelo treinamento sobre o desempenho e aptidão para o serviço, para que a contratante aprove o quadro de pessoal que desempenhará as atividades na Central de Atendimento.

5.3.2. O mesmo procedimento do item 5.4.1 deve ser adotado quando houver substituição de algum operador.

5.4. Contingências: A contratada deverá dispor de plano de contingência para o atendimento na situação listada abaixo e demais situações que impactem no funcionamento da operação:

5.4.1. Greve: Manutenção de, no mínimo, 70% do quadro de funcionários.

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
 CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

5.5. Haverá 01 posição de supervisão que deverá funcionar 24 horas por dia, 07 dias na semana, devendo a contratada alocar supervisores em número suficiente para manter esta posição ativa, no caso deve ser previsto na planilha de custo, no mínimo, 3 Supervisores.

5.6. A central de atendimento funcionará de modo receptivo e ativo, devendo a contratante repassar roteiros e procedimentos em caso de campanhas de marketing ou cobrança de débitos.

5.7. Para funcionamento da operação nos finais de semana, feriados nacionais e locais, não serão repassados à contratante os custos de horas extras.

6.0. RECURSOS HUMANOS

6.1. DESCRIÇÃO DOS CARGOS

6.1.1. Operador de Teleatendimento

Colaborador da contratada com carga horária de 36 horas semanais, alocado nas dependências da contratada, que desempenhará as funções:

- Atendimento ativo e receptivo por telefone e virtual, obedecendo às normas, procedimentos e regras da Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso;
- Registrar as solicitações de serviços dos clientes no sistema comercial utilizado pela Deso;
- Prestar esclarecimentos e informações sobre as atividades da empresa contratante, sendo claro e objetivo tanto na comunicação oral quanto na escrita;
- Realizar chamadas ou enviar mensagens para os setores internos da Deso, se necessário for para resolver as demandas dos clientes;
- Atualizar o banco de dados dos clientes solicitantes, completando o cadastro destes;
- Realizar atendimento ativo via telefone, e-mail, SMS e outros meios de comunicação remota em campanhas promocionais, cobranças de débito ou outros correlatos;
- Atender sempre com qualidade e zelo

6.1.1.1. Requisitos mínimos

- Ensino médio completo;
- Curso na área de atendimento ao público e/ou telemarketing;
- Boa dicção;
- Agilidade na digitação;
- Boa redação;
- Resistência à pressão, paciência e simpatia

6.1.2. Analista de atendimento (back office)

Empregado da contratada com carga horária de 44 horas semanais, locado nas dependências da contratada, que desempenhará as funções:

- Base de apoio para o atendimento, acompanhando e tratando as demandas registradas, além de tirar as dúvidas dos atendentes;
- Digitar documentos e relatórios;
- Organizar e atualizar dados de relevância para o atendimento;
- Acompanhar prazos para o atendimento das demandas;
- Encaminhar situações emergenciais para a equipe da Deso;
- Elaborar relatórios;
- Seguir as normas e regulamentos da Deso;
- Executar atividades inerentes ao atendimento;
- Atender os clientes nos meios multicanais, se necessário.

6.1.2.1. Requisitos mínimos

- Ensino médio completo;
- Conhecimento de informática básica: sistema operacional Windows, pacote Office, internet;
- Agilidade na digitação;
- Boa dicção e redação;
- Resistência à pressão, paciência e simpatia

6.1.3. Monitor de atendimento

Empregado da contratada com carga horária de 44 horas semanais, locado nas dependências da contratada, que desempenhará as funções:

- Monitorar os atendimentos;
- Elaborar gráficos de desempenho;
- Digitar tabela de monitoria de qualidade, pontuando e qualificando o atendimento;
- Realizar feedback dos atendimentos, consultando os procedimentos, normas e base de conhecimento;
- Orientar novos funcionários sobre as normas da empresa;
- Replicar informações da empresa aos funcionários;
- Atualizar práticas de trabalho (reciclagem);
- Atender os clientes nos meios multicanais, se necessário

6.1.3.1. Requisitos mínimos

- Ensino médio completo;
- Conhecimento de informática básica: sistema operacional Windows, pacote Office e internet;
- Boa dicção e redação.
- Resistência à pressão, paciência e simpatia;
- Facilidade na solução de problemas

6.1.4. Analista de treinamento

Empregado da contratada com carga horária de 40 horas semanais, locado nas dependências da contratada, que desempenhará as funções:

- Desenvolver e aplicar programas de treinamento, reciclagem e desenvolvimento;
- Elaborar apostilas e apresentações de treinamento, reciclagem e desenvolvimento;
- Fazer levantamento das necessidades de treinamento e reciclagem, utilizando recursos como relatório da monitoria de qualidade, observações, interações com os colaboradores, reuniões, entrevistas.
- Buscar constantemente dados de normas, procedimentos, suportes aos sistemas utilizados, a fim de manter atualizados os materiais de treinamento;
- Multiplicar o conhecimento para todos os colaboradores;

6.1.4.1. Requisitos mínimos

- Ensino superior completo ou cursando;
- Conhecimento de informática básica: sistema operacional Windows, pacote Office e internet;
- Proatividade;
- Facilidade de aprendizado;
- Ser didático;
- Boa dicção e redação;
- Organização

6.1.5. Supervisor de atendimento

Empregado da contratada com carga horária de 44 horas semanais, que desempenhará as funções:

- ✓ Supervisionar o trabalho da equipe de acordo com as instruções exigidas pela empresa contratante;
- ✓ Cobrar resultados e metas propostas;
- ✓ Garantir adequado funcionamento dos PAs e dos pontos de apoio, conforme quantitativo aprovado para a escala;
- ✓ Motivar a equipe, mantendo a união entre os colaboradores;
- ✓ Garantir a assiduidade;
- ✓ Interceptar a ligação e concluir o atendimento, caso o colaborador esteja com dificuldade no atendimento.
- ✓ Seleção de pessoal;
- ✓ Elaborar relatórios;
- ✓ Dirimir dúvidas das equipes com relação aos procedimentos de trabalho;

6.1.5.1. Requisitos mínimos

- ✓ Ensino superior completo em área correlata à função;
- ✓ Conhecimento em informática (sistema operacional Windows, pacote Office, internet);
- ✓ Liderança;
- ✓ Proatividade;
- ✓ Raciocínio lógico;
- ✓ Experiência de pelo menos 1 (um) ano em atividades relacionadas a atendimento ao público.

6.1.6. Coordenador

Empregado da contratada com carga horária de 44 horas semanais, que desempenhará as funções:

- ✓ Representar legalmente a empresa em assuntos relacionados ao contrato (Preposto);
- ✓ Cobrar resultados e metas propostas;
- ✓ Seleção de pessoal e Coordenação de treinamento e o desenvolvimento da equipe;
- ✓ Analisar e disponibilizar os relatórios, verificando problemas encontrados e propondo correções;
- ✓ Responder às solicitações dos setores da contratante;
- ✓ Manter a interface com a comissão de fiscalização da Deso;
- ✓ Apoiar as fiscalizações da DESO no contrato sempre que solicitado;

6.1.6.1. Requisitos mínimos

- ✓ Ensino superior completo em área correlata à função;
- ✓ Conhecimento em informática (sistema operacional Windows, pacote Office, internet);
- ✓ Liderança, Proatividade e Raciocínio lógico;
- ✓ Prática em levantamento de necessidades de treinamento e desenvolvimento e Experiência em elaboração e condução de programas de treinamentos;
- ✓ Experiência de pelo menos 1 (um) ano em gestão de equipe.

6.1.7. Todos os cargos terão os benefícios mínimos listados:

- ✓ Plano de saúde;
- ✓ Auxílio-alimentação;
- ✓ Vale-transporte;
- ✓ Adicional noturno, quando devido;
- ✓ Aos supervisores, além do citado, horas de sobreaviso, se necessário;
- ✓ Outras obrigações exigidas pela CLT, legislação específica e/ou Convenção Coletiva;

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

6.1.8. EPI's

Os EPI's serão substituídos sempre que for necessário, atentando-se para a validade destes, quando couber, ou os prazos determinados na legislação vigente.

6.2. MODELO DE CONTRATAÇÃO DOS EMPREGADOS

6.2.1. A contratação dos recursos humanos será pelo regime CLT, com remuneração seguindo os valores definidos na proposta, em conformidade aos serviços prestados pela contratada, e serão prestadores de serviços exclusivos da Deso.

6.2.2. A contratada elaborará um manual de conduta e ética baseado no manual de conduta e ética da Deso, informando deveres e direitos dos colaboradores, além das escalas de sanções com finalidade pedagógica, e deve fazer referência à confidencialidade dos dados da empresa.

6.2.3. Deve ser ministrado aos colaboradores um programa de ginástica laboral e orientação postural, periodicamente avaliando-os quanto ao uso correto dos equipamentos (cadeiras, encostos, headsets, mesas, etc), às custas da contratada.

6.2.4. A contratada manterá um programa de treinamento em saúde e segurança do trabalho seguindo a norma NR-17 em todos os seus itens.

6.2.5. A contratada deverá elaborar um programa de motivação e retenção de talentos, adotando medidas para incentivar o desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional dos colaboradores

6.3. TREINAMENTO

6.3.1. A contratada deverá executar o recrutamento, seleção e o treinamento dos colaboradores, sendo o treinamento institucional da Deso de responsabilidade da própria companhia.

6.3.2. Caberá à contratada, na fase de implantação, ministrar treinamento a todos os empregados responsáveis pela operação, apoio e gerenciamento da central de atendimento: operador de teleatendimento, analista de atendimento (back office), monitor de atendimento, supervisor de atendimento.

6.3.3. O treinamento inicial para todos os empregados contemplará:

- I. Apresentação: ambiente de trabalho, contrato, normas, políticas internas e missão junto à Deso;
- II. Curso de Excelência no atendimento ao público;
- III. Curso de Formação de líderes: para os supervisores, monitores e analistas;
- IV. Curso de Monitoria de qualidade: para os supervisores e monitores;
- V. Curso de Back Office: para os supervisores e analistas de atendimento;
- VI. Treinamento institucional da Deso: para todos os colaboradores

6.3.3.1. O treinamento institucional da Deso será ministrado por funcionários da Companhia escolhidos pelo gestor do contrato, e será ministrado na sala de treinamento da contratada, e todos os custos de material, locomoção, etc, será de responsabilidade da contratada, além do custo com a hora de treinamento cobrada pelo ministrante.

6.3.3.2. O tempo de treinamento específico para o sistema comercial está estimado em 30 h por operador.

6.3.4. A contratada terá um programa de treinamento, reciclagem e capacitação contínua para todos os colaboradores;

6.3.5. A capacitação contínua, cuja periodicidade deve constar no programa, deve contemplar pelo menos os itens:

- Procedimentos da Deso;
- Qualidade no atendimento;
- Sistemas utilizados no atendimento;
- Comunicação verbal e escrita

6.3.6. Poderá ser incluso no programa de capacitação contínua visita as ETAS (estação de tratamento de água) e ETES (estação de tratamento de esgoto), sendo o transporte fornecido pela Companhia, caso haja disponibilidade.

6.3.7. A Deso poderá ministrar treinamentos ou palestras para anunciar novos produtos ou mudança de procedimento, onde os monitores de atendimento e analistas de treinamento terão participação obrigatória e serão os replicadores de conhecimento para os demais empregados. O treinamento/reunião poderá ser online, nessas situações, ou presencial, a ser ministrado na sala de treinamento da contratada.

6.4. MONITORIA DE ATENDIMENTO

6.4.1. A monitoria de atendimento tem como objetivo medir o índice de qualidade do atendimento prestado ao cliente da Deso. A Deso e a contratada selecionarão atendimentos dentro do período de medição da referência, onde haverá a escuta dos áudios gravados dos atendimentos telefônicos e leitura dos textos e telas dos atendimentos virtuais, e os monitores de atendimento preencherão a avaliação de monitoria de qualidade, atribuindo notas e pesos, levando em conta os parâmetros:

- Conhecimento em técnicas de atendimento: capacidade de abordar o cliente, com linguagem adequada, da saudação inicial ao encerramento positivo, demonstrando cordialidade e paciência.
- Habilidade em identificar a situação: capacidade de identificar o motivo da ligação, verificando dados no sistema ou buscando informações com o cliente, conduzindo a ligação e demonstrando segurança na execução do serviço;
- Conhecimento do serviço: agilidade na busca da informação, com facilidade de manusear o sistema, realizando todos os procedimentos necessários, encaminhando as solicitações para as áreas responsáveis;
- Habilidades de comunicação: capacidade de passar as informações de modo claro ao cliente, sabendo ouvir o necessário e explicando didaticamente o procedimento, registrando no sistema todos os dados necessários de modo objetivo;
- Habilidade de relacionamento: interagir com o cliente com simpatia, demonstrando proatividade e positividade;
- Existência de falha grave: consideradas falhas graves a agressão ao cliente, o uso de gírias ou palavras de baixo calão, repassar informações erradas e demonstrar desconhecimento dos procedimentos e serviços da Deso.

6.4.2. A medição da qualidade do atendimento será desempenhada pela contratada e pela contratante, respeitando a seguinte divisão:

6.4.2.1. Medição de qualidade desempenhada pelo monitor de atendimento:

- Todos os canais de atendimento serão avaliados, em tempo real, de preferência, em uma quantidade mínima de 10 (dez) avaliações por colaborador, pelo menos 01 (uma) vez por semana. O resultado gerará um relatório individual por colaborador, que será entregue à supervisão e à Deso

6.4.2.2. Medição de qualidade desempenhada pelo supervisor de atendimento:

- Todos os canais de atendimento serão avaliados, em tempo real, de preferência, em uma quantidade mínima de 04 (quatro) avaliações por colaborador no mês, pelo menos 01 (uma) vez por semana

6.4.2.3. As medições de qualidade, desempenhadas pela contratada, devem gerar feedback para os colaboradores, tanto os positivos quanto os negativos.

Caberá à contratada elaborar documento de registro de feedback, constando data e hora do feedback, com assinatura do atendente. Este documento deve ser entregue à Deso juntamente do relatório individual por colaborador.

6.4.2.4. Medição de qualidade desempenhada pela Deso:

- Todos os canais de atendimento serão avaliados, em tempo real, de preferência, em uma quantidade mínima de 01 (uma) avaliação por colaborador por mês.

6.4.3. Periodicamente os monitores de atendimento, supervisores de atendimento e funcionários da Deso farão um procedimento de calibragem da avaliação.

6.5. RELATÓRIOS

6.5.1. A contratada desenvolverá e fornecerá relatórios mensais de gestão da operação dos serviços prestados, podendo a Deso solicitar relatórios customizados, se necessário. Deverão conter dados de:

- ✓ Relatórios da monitoria;
- ✓ Relatório de feedbacks da monitoria;
- ✓ Relatórios de treinamentos, reciclagem e plano de capacitação;
- ✓ Posições de atendimento logadas e ativas;
- ✓ Índices de desempenho:
 - tempo médio de espera – TME;
 - tempo médio de atendimento – TMA;
 - nível de serviço – SLA;
 - chamadas recebidas (quantidade e percentual);
 - chamadas atendidas (quantidade e percentual);
 - chamadas abandonadas (quantidade e percentual);
 - tempo médio de espera em fila;
 - porcentagem de absenteísmo;
 - porcentagem de aderência;
 - porcentagem de turn over;
 - pausas produtivas;
 - pausas improdutivas;
 - porcentagem de tempo em chamada
- ✓ Relatório de satisfação dos clientes;
- ✓ Relatório de satisfação dos colaboradores;
- ✓ Relatório de performance dos pontos de apoio;
- ✓ Relatórios de produtividade:
 - Tipos de atendimento;
 - Quantidade de atendimentos;
 - Tipo de serviços solicitados / atendidos;
 - Quantidade de serviços solicitados / atendidos;
- ✓ Relatório de disponibilidade de serviço;
- ✓ Gravação das ligações;
- ✓ Gravação dos chats;
- ✓ Gravação de vídeos de telas

6.5.2. Os relatórios devem estar disponíveis em tempo real por acesso on-line e podem ser enviados por e-mail ou impressos

6.5.3. Os dados dos relatórios terão periodicidade hora a hora, diária e mensal.

7.0. INFRAESTRUTURA

7.1. INFRAESTRUTURA PREDIAL

7.1.1. A contratada fornecerá a infraestrutura predial para o funcionamento da central de atendimento, atendendo às necessidades da Deso. **A Infraestrutura Predial a ser utilizada pela CONTRATADA deverá ser de uso exclusivo para solução aqui licitada, não podendo a CONTRATADA compartilhar a mesma infraestrutura para outros serviços diferentes do objeto contratado.**

7.1.2. Além do ambiente de atendimento e supervisão, deve possuir obrigatoriamente ambiente de treinamento/sala de reunião, ambiente de descanso e ambiente de monitoria de qualidade,

7.1.3. O prédio deve ser provido de estrutura de prevenção e segurança contra incêndio, iluminação de emergência e rota de fuga sinalizada;

7.1.4. Deve possuir sistemas de geradores, nobreaks, baterias e quadro de alimentação em todos os equipamentos;

7.1.5. Os pontos de iluminação da estrutura devem contar com luminárias com lâmpadas protegidas, e dispostas de modo a evitar incidência de claridade nos olhos dos colaboradores e reflexos no monitor.

7.1.6. Deve contar com banheiros em número suficiente para uso dos colaboradores, tendo como base o turno com maior número de PAs ativos;

7.1.7. A estrutura deve contar com caixa d'água com capacidade suficiente para abastecer todo o ambiente por pelo menos 24 h, tendo como base dia útil com número máximo de colaboradores por dia;

7.1.8. A estrutura deve possuir isolamento acústico, com piso e revestimento antirruídos na sala de atendimento, englobando PAs, paredes e forro/teto;

7.1.9. As PAs e estrutura predial serão de uso exclusivo para o atendimento da Deso, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da Contratada.

7.1.10. A Contratada é responsável pela segurança patrimonial da Central de Atendimento da Deso e pelo controle de acesso aos ambientes reservados ao desenvolvimento do serviço contratado;

7.1.11. A Contratada deve possuir sistema de vigilância e monitoramento, devendo priorizar os pontos principais como portaria de acesso, hall de entrada, CPD, sala dos operadores, etc., possuindo pessoal capacitado para operar o sistema;

7.1.12. A Contratada é responsável pela limpeza, asseio e conservação predial, devendo alocar recursos necessários para esta finalidade;

7.1.13. A Contratada deve disponibilizar equipe dedicada para suporte em T.I, manutenção e gerenciamento de falhas e infraestrutura, help-desk, limpeza, manutenção, refrigeração e segurança predial, bem como assegurar despesas e custos administrativos referente a estes processos.

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

7.2. MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS

Obs.: Todos os Produtos devem estar em conformidade com a NR 17.

7.2.1. O fornecimento de mobiliário necessário ao funcionamento dos Pontos de Atendimentos (PAs) e Pontos de Apoio é de responsabilidade da contratada, conforme as seguintes especificações mínimas:

- 25 (vinte e cinco) Pontos de Atendimentos + 10 (dez) Pontos de apoio;
- PA (pontos de atendimento) - Composição básica: Mesa ergonômica com tampos em MDP 25 mm com revestimento melamínico BP. Painel frontal 18 mm. Bordas em PVC sendo a de contato com o usuário de 180 graus e demais com 2,5 mm de espessura com raio ergonômico. Estrutura em aço com pintura epóxi e mecanismo manual para o ajuste dos tampos (ajuste independente para a elevação do tampo do teclado + ajuste de elevação do tampo do monitor). Divisória 25 mm em BP com acabamento com almofadas acústicas em tecido e integralmente revestidas em tecido. Dimensões aproximadas de 1300 x 900 x 900 mm;
- 59 Headsets (para os atendentes) – Headset monoauricular com tiara ajustável, haste flexível, Headset com interface USB para conexão em computadores, compatível com Windows 10, Controle de volume digital no cabo, tecla mute no cabo para Sigilo na transmissão com indicadores luminosos (LED), Microfone com cancelamento de ruído, Espuma em couro hipoalergênico. Apresentar catálogo que comprove as características aqui exigidas sob pena de desclassificação da proposta;
- 11 headsets (para os analistas de atendimento, monitores e supervisores) – headset binauricular, com interface usb para conexão em computadores, compatível com Windows 10, microfone com cancelamento de ruído; diâmetro do alto-falante interno deverá ser de no mínimo 40 mm; dos fones deverão ser almofadados; deverá ter impedância de 32 ohms; deverá ter cabo com comprimento mínimo de 1,50 m; deverá ter sensibilidade de no mínimo 102db para o fone;
- 35 Apoios ergonômico para pés;
- 35 Mousepads ergonômico com apoio em gel;
- 10 Mesas Angular para Pontos de apoio. Tampo e pé em MDP 25 mm com revestimento melamínico BP. Painel frontal 18 mm. Gavetas com fechadura. Bordas em PVC sendo a de contato com o usuário de 180 graus e demais com 2,5 mm de espessura com raio ergonômico. Pés painel com sapatas reguláveis;
- 35 Cadeiras de escritório giratória ergonômica, estofada, com mecanismo “Permanente” com ajuste de altura pneumático (a gás) do assento + ajuste semiautomático da altura do encosto + ajuste de ângulo/inclinação do encosto e apoios reguláveis para os braços;
- 02 Cadeiras para atendimento na sala de supervisão – Cadeira de escritório fixa com braço, estofada;
- 10 cadeiras modelo universitária com prancheta escamoteável, para sala de treinamento;
- Armários individuais – Armário vestiário em aço, fabricado em chapa 24 (chapa resistente), com chave, venezianas para ventilação, dobradiças internas resistentes, pintura eletrostática a pó antiferrugem, quantidade necessária para uso individual da equipe;
- 02 Armários para guarda de material de uso comum – Armário baixo 02 portas com revestimento em laminado melamínico de baixa pressão em ambas as faces de 15 mm. 02 portas com 01 fechadura, 01 prateleira e 02 puxadores, tipo alça em plástico. Dimensões aproximadas: largura 800 mm, profundidade 420 mm, altura 725 mm;

- 02 Armários para arquivos – Armário alto 02 portas com revestimento em laminado melamínico de baixa pressão em ambas as faces de 15 mm. 02 (duas) portas com 02 (duas) prateleiras internas móveis e uma fixa, uma fechadura e 02 puxadores tipo alça em plástico. Material MBP. Dimensões aproximadas: largura 800 mm, profundidade 420 mm, altura 1585 mm.
- 01 aparelho televisor tipo SMART TV cor preta, Tela Plana de LED de 43 polegadas, Design Slim; Visor Full HD com resolução de imagem 1366 x 768 (HD) ou superior; Frequência de tela mínima de 60 Hz; Áudio com potência sonora (RMS) mínima de 10 W; com Wi-Fi Embutido, Conversor Digital Integrado; Conectividade mínima: HDMI = 2 conexões, USB = 1 conexão, 1 Entrada de Componente (Y/Pb/PR), 1 Entrada de Vídeo Composto (AV), 1 Ethernet (LAN), 1 Saída de Áudio Digital, 1 Entrada de RF (terrestre/entrada de cabo) e Rede Sem Fio Integrada. O equipamento deve possuir recursos ecológicos e Selo Procel A, com fonte de alimentação bivolt, contendo: controle remoto (com baterias inclusas), cabo de força, manual do usuário em língua portuguesa e manual eletrônico. Para sala de treinamento;
- 01 Sofá 03 (três) lugares para sala de descanso;
- 01 aparelho televisor tipo SMART TV cor preta, Tela Plana de LED de 32 polegadas, Design Slim; Visor Full HD com resolução de imagem 1366 x 768 (HD) ou superior; Frequência de tela mínima de 60 Hz; Áudio com potência sonora (RMS) mínima de 10 W; com Wi-Fi Embutido, Conversor Digital Integrado; Conectividade mínima: HDMI = 2 conexões, USB = 1 conexão, 1 Entrada de Componente (Y/Pb/PR), 1 Entrada de Vídeo Composto (AV), 1 Ethernet (LAN), 1 Saída de Áudio Digital, 1 Entrada de RF (terrestre/entrada de cabo) e Rede Sem Fio Integrada. O equipamento deve possuir recursos ecológicos e Selo Procel A, com fonte de alimentação bivolt, contendo: controle remoto (com baterias inclusas), cabo de força, manual do usuário em língua portuguesa e manual eletrônico. Para a sala de descanso;
- 01 Refrigerador frost free – Capacidade entre 340 l a 350 l, voltagem 110 v, com controle de temperatura. Caso os pés da geladeira não possuam rodinhas, a CONTRATADA deverá providenciar suporte com rodinhas para geladeiras, a fim de não danificar o piso ao movimentar o eletrodoméstico;
- 01 Cafeteira elétrica – Capacidade aproximada de 1,5 l e voltagem 110v. Para modelos de cafeteira que utilizem filtro de papel, estes filtros devem ser repostos, para o correto funcionamento do eletrodoméstico, por conta da CONTRATADA;
- 01 Forno micro-ondas com capacidade entre 30 l a 40 l, voltagem de 110v;
- 01 Aspirador de pó silencioso, de baixo ruído (57 dBA), voltagem de 110v, com mangueira flexível maior do que 2 m e cabo de energia maior do que 6 m. Caso o modelo do aparelho utilize saco coletor, a CONTRATADA se encarregará de repor esses sacos coletores para o funcionamento correto do eletrodoméstico;
- Ar Condicionado – Projeto e execução de climatização do ambiente, respeitando a NR 17, com instalação e manutenção dos aparelhos. Os aparelhos deverão ser do tipo Split com condensadores remotos e resfriados a ar e com ventiladores centrífugos. Devem acompanhar controle remoto que permita ajustes e programações nos aparelhos;
- 01 Kit básico de primeiros socorros, que contenha pelo menos algodão, ataduras, fita crepe, esparadrapo, Band-Aid, gaze, tesoura mayo com ponta redonda, antissépticos, pinça, luvas para procedimentos, bolsas térmicas, máscara facial e óculos de proteção. Se a empresa CONTRATADA desejar inserir no kit alguns medicamentos, estes devem estar previamente prescritos por um médico do trabalho que tenha a ficha médica de todos os colaboradores. Os itens relacionados, ou outros que não estão na relação acima, mas que possam fazer

parte do kit, que têm prazo de validade definido deverão ser verificados periodicamente, a fim de que se faça a substituição dos materiais vencidos, por conta da CONTRATADA.

Computadores:

O fornecedor deverá prover pelo menos 35 computadores, número mínimo suficiente para o funcionamento simultâneo das PA's, BackOffice, Monitoria, Analista de treinamento e Supervisor contratadas, modelo desktop, com todos os periféricos e hardwares necessários ao desempenho do serviço objeto deste Termo e com a especificação mínima abaixo (ou equivalente):

- Processador Intel Core I3 8ª geração ou superior (se Intel), ou ainda Ryzen 3 ou superior (se AMD), em ambos clock mínimo de 3.5 Ghz;
- 8 Gb de memória DDR 4 com clock de 3200 MHz ou superior;
- Possuir licença Microsoft Windows 10;
- Licença de software de antivírus com suporte e up-dates online.

Possuir 01 (um) monitor LCD 18,5" ou maior com as seguintes características:

- Área visível de tela de no mínimo 18,5 polegadas;
- Possuir tecnologia anti-ofuscamento;
- Deve vir acompanhado de todos os cabos necessários à conexão a microcomputadores padrão IBM-PC (cabo DISPLAYPORT e cabo de força);

Essas características mínimas têm o objetivo de garantir um computador que realize as tarefas simultaneamente sem travamento, acompanhado de monitor que ofereça boa visualização dos softwares e arquivos utilizados.

7.2.2. Solução de Contact Center Telefonia IP / URA / hospedada na nuvem e outros softwares conforme especificações do Anexo III.

7.2.3. Toda a instalação e manutenção devem estar inclusa no preço apresentado. Os equipamentos devem ser instalados na rede de dados da Contratante.

7.2.4. O fornecedor deverá prover o suporte e manutenção dos equipamentos (computadores) fornecidos por ele, durante a vigência do contrato.

7.2.5. Informar marca e modelo de todos os equipamentos e computadores que serão fornecidos, sob pena de desclassificação da proposta.

7.2.6. Em caso de prorrogação contratual os itens de mobiliário e equipamentos devem ser calculados através da aplicação de um coeficiente de 40% sobre o valor total destes itens dentro da planilha de custos apresentada no Anexo I.

7.3. MATERIAL DE EXPEDIENTE

A Contratada ficará responsável em suprir o material de expediente necessário à prestação dos serviços e à limpeza do ambiente de trabalho (papel A4, canetas, lápis, borracha, clips, grampeadores, grampos, blocos de notas, régua, pastas tipo A-Z, caixas de arquivo polionda (azul), pilhas para os controles remoto do ar-condicionado, café, açúcar, copo descartável, papel higiênico, sabonete líquido para mãos, detergente, esponja para lavar pratos, papel toalha, desinfetante, filtros para cafeteira, sacos para aspirador de pó do modelo adquirido).

7.4. SISTEMAS E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

7.4.1. O fornecimento dos links de comunicação de voz não fazem parte do escopo de prestação dos serviços objeto desta Especificação Técnica para Contratação.

7.4.2. Os custos de telefonia são de responsabilidade da DESO, cabendo à CONTRATADA informar em sua proposta técnica a infraestrutura necessária para atendimento à sua operação.

7.4.3. Os recursos de telefonia devem ser utilizados exclusivamente pelos pontos de atendimento (PAs) que prestam os serviços objeto deste Contrato.

7.4.4. O comprovado uso dos recursos de telefonia fornecido pelo DESO para qualquer outra finalidade que não o objeto destas instruções, acarretará respectivo desconto no valor do serviço prestado pela CONTRATADA, a título de ressarcimento pela utilização indevida.

7.4.5. A CONTRATADA deve possuir links de internet redundante com **IP fixo**, sendo compatível com o serviço a ser executado, pois caso a DESO queira ampliar a segurança, poderá filtrar os **IPs reais** que acessam o sistema comercial entre outros sistemas necessários para a execução do serviço contratado desse objeto;

7.4.6. A Deso poderá a qualquer momento exigir que a Contratada utilize VPN para acesso do sistema comercial entre outros sistemas necessários para a execução do serviço contratado desse objeto.

7.5. SLAs:

- Suporte técnico para os computadores/usuários: a resolução de 100% dos chamados deve ocorrer em até 08 horas a partir da abertura dos mesmos;
- Manutenção dos computadores em caso de defeito: atendimento de 100% das solicitações em até 24 horas contadas a partir da abertura da solicitação;
- Manutenção do mobiliário: atendimento de 100% das solicitações em até 48 horas contadas a partir da abertura do chamado;
- Ocupação das posições de atendimento: Manter as PAs ocupadas, no mínimo, 98% do tempo de funcionamento da operação.

7.5.1. As medições dos SLAs de suporte técnico, manutenção de computadores e mobiliário acima serão mensais.

7.5.2. A medição do SLA de ocupação das PAs será por hora.

7.5.3. Em caso de descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, a CONTRATADA estará sujeita a multas conforme penalidades descritas abaixo:

- Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do faturamento mensal, caso deixe de atender algum dos SLAs indicados acima quanto ao suporte técnico, manutenção de mobiliário ou computador e ocupação de PAs.

8.0. CONDIÇÕES DE GARANTIA

8.1 A garantia e suporte por parte da Contratada se dará a partir da assinatura da ordem de serviço e durante toda a vigência do contrato.

9.0. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E ENTREGA

9.1. O prazo de entrega e implantação da solução de Central de Atendimento (pessoal, mobiliário, Software de Call Center, URA e computadores) deverá obedecer ao prazo total de no máximo 40 (quarenta) dias após a formalização da contratação.

9.2. Em até 10 dias após a assinatura do contrato, a contratada deverá elaborar o plano de implantação e entrega, contendo os itens:

- Cronograma completo de todas as etapas, da data de assinatura ao início da operação, informando atividades, ações, prazos, entrega e atribuição de responsabilidades;
- Cronograma de recrutamento e seleção;
- Cronograma de treinamento inicial e conteúdo;
- Análise dos sistemas disponibilizados;
- Preparação dos ambientes;
- Elaboração de fluxograma de um atendimento completo

9.3. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data indicada na Ordem de Início, quando deverão ser iniciados os serviços da CONTRATADA, que será emitida pela Deso após a assinatura do instrumento contratual.

9.4. A CONTRATADA manifesta previamente que, na hipótese da Deso reduzir suas operações em face da Projeto de Desestatização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgoto do Estado de Sergipe, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela Deso 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.

10. REQUISITOS GERAIS

10.1. O modelo de contratação será a solução toda do tipo “as a service”, onde a Deso não fará a aquisição de nenhum equipamento, mobiliário, licença de software, hardware, contratação de pessoal necessário para a prestação do serviço descrito neste documento, sendo a CONTRATADA responsável pelas aquisições necessárias para a realização dos serviços solicitados;

10.2. A CONTRATADA é totalmente responsável e deverá obedecer todas as normas vigentes e que venham a ser criadas relativas à legislação trabalhista do setor e acordos sindicais.

10.3. O licitante deve Declarar que possui ou instalará Matriz ou Filial em Sergipe, a ser comprovado no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados a partir da vigência do contrato;

a. Torna-se imprescindível que o contratado possua Matriz ou Filial localizado em Sergipe para assegurar a excelência no serviço. Ter uma Matriz ou Filial na área onde o serviço será executado possibilita uma resposta mais rápida a problemas, solicitações ou emergências, resultando em tempos de resolução mais curtos e menor impacto nas operações. Além disso, alguns problemas de manutenção podem exigir análises mais profundas, facilitadas quando a equipe tem acesso direto ao local.

b. Não será aceito subcontratação de escritório local para fins de declaração que possui ou instalará Matriz ou Filial em Sergipe.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1. A Proponente deverá apresentar comprovante de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto dessa licitação, mediante apresentação de Atestado(s), fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão para o fornecimento dos serviços a serem adquiridos, e que seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação. O atestado deve comprovar que o licitante presta ou já tenha prestado serviço de Call Center com pelo menos 17 Pontos de Atendimento, devendo anexar ao atestado o referido contrato de prestação de serviço.

12. MODELO DE ENTREGA DA PROPOSTA

12.1 Itens obrigatórios que devem constar na proposta:

- Descrever a sua estrutura organizacional;
- Concordância formal com todos os itens destas Instruções;
- Cronograma de disponibilidade de recursos, identificando o período de mobilização para o efetivo início dos serviços (100% de disponibilidade) que deverá ocorrer no prazo máximo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do contrato;
- Cronograma de recrutamento, seleção e treinamento dos recursos humanos, obedecendo ao prazo máximo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do contrato;
- Planilha detalhada com custos e formação de preços, com preço unitário por PA e preço Global mensal e Preço Global do Contrato para 24 meses, podendo ser utilizada como modelo a descrita no Anexo I.

13. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. O serviço será prestado nas dependências da CONTRATADA, a qual deverá estar sediada na Cidade de Aracaju – Sergipe. O licitante deve informar o endereço da prestação do Serviço no prazo mencionado no item 10.3.

13.2. O imóvel que a Contratada disponibilizará para o funcionamento da Central de Atendimento não poderá possuir débito com a Deso.

14. FORMA DE REMUNERAÇÃO

14.1. Os serviços serão remunerados por Posição de Atendimento (PAs) e Posição de Apoio ao Atendimento, logados simultaneamente, observado o cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos no **Anexo II**.

14.2. O preço da PA e da posição de apoio ao atendimento, **totalizando 35 posições**, a ser apresentado pelo proponente, deve contemplar todos os recursos necessários para a prestação dos serviços.

14.3. Para fins de faturamento será considerado o volume de PAs logadas, conforme regra descrita abaixo:

Fórmula de % de log de PAs: $(A / B) \times 100$, onde:

- ✓ *A = Somatório da quantidade de PAs logadas*
- ✓ *B = Somatório da quantidade de PAs contratadas*

14.4. Esta apuração será feita diariamente, compondo o resultado percentual mensal, que será multiplicado pela quantidade de PAs contratadas / mês para fins de faturamento.

14.5. Em nenhuma hipótese será pago volume de PAs logadas superior ao volume de PAs contratadas.

14.6. O preço máximo pago anualmente não poderá ultrapassar o valor de **R\$ 5.681.086,10** (cinco milhões, seiscentos e oitenta e um mil, oitenta e seis reais e dez centavos).

14.7 – O licitante deverá lançar sua proposta no sistema levando em consideração o valor Total Global para 24 meses referente às 35 posições de Atendimento.

15. COMPOSIÇÃO DO PREÇO

15.1. Os preços unitários a serem praticados nesta operação consideram algumas premissas, não limitadas às destacadas abaixo:

- Infraestrutura física, material administrativo e sistemas inerentes à prestação do serviço;
- Mobiliário para posições de atendimento e gestão;
- Fornecimento, instalação, manutenção, configurações e upgrades de Softwares e Hardwares de Microinformática;
- Gestão do perfil de acesso aos sistemas da Contratante;
- Fornecimento, instalação e manutenção de PABX e Software de controle de Call Center;
- Fornecimento de materiais de expediente e tudo mais que for necessário para o bom desempenho dos operadores;
- Fornecer transporte para os operadores do fim do turno noturno das 19:00 às 01:00 h e início do turno da madrugada de 01:00 h às 07:00 h.

Despesa de pessoal

- Recursos operacionais: help desk, planejamento/MIS e etc;
- Operadores (incluindo todos os custos de RH, tais como: turnover, treinamento, contratação, rescisão e horas extras);
- Campanhas motivacionais e de incentivo;
- Obrigações trabalhistas, sindicais e legislação específica da atividade, cabíveis ao modelo de negócio;
- Insumos, assim considerados os custos decorrentes de materiais de expediente utilizados para prestação dos serviços, benefícios oferecidos aos prestadores de serviços (tais como vale-transporte, alimentação, plano de saúde, etc.) bem como os custos inerentes as substituições para que a operação não sofra solução de continuidade. Somente será admitida a inclusão destes benefícios na composição dos custos, quando efetivamente oferecidos aos prestadores e previstos em convenção coletiva/legislação específica.

Outros:

- Serviços necessários para o bom funcionamento da operação observando às regras contidas na NR17;
- Estrutura de processos, projetos e melhoria contínua;

15.2. Incluir o custo com ticket alimentação e plano de saúde dos prestadores de serviços na Planilha de Custo e Formação de Preço, sendo um item obrigatório na composição dos insumos.

15.3. O salário-base do contratado será equivalente ao estipulado para a categoria profissional a que pertence, conforme acordos coletivos de trabalho, convenções ou legislação pertinente.

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

15.3.1. Caso existam alterações nos valores estabelecidos para a categoria profissional, o salário do contratado será devidamente ajustado para refletir as mudanças.

15.3.2. Na hipótese em que o salário-mínimo nacional seja superior ao salário-base da categoria, o contratante compromete-se a pagar ao contratado o montante correspondente ao salário-mínimo nacional, garantindo sempre a remuneração mais favorável ao trabalhador.

15.3.3. O contratante reconhece a importância de remunerar seus colaboradores de maneira justa e em conformidade com as leis trabalhistas, reiterando seu compromisso em respeitar os direitos e garantias estabelecidos para a categoria profissional do contratado.

15.4. A Planilha de Custo e Formação de Preço deve incluir e discriminar os demais custos fixos e variáveis mensais referentes aos funcionários e demais custos necessários ao funcionamento da Central de Atendimento.

15.4.1. Deverá ser considerado no custo da operação a hora de sobreaviso do(s) supervisor(es).

15.4.2. Deverá ser considerada no custo da operação a despesa com hora noturna e horas extras pelo serviço de escala em feriados e em situações emergenciais.

15.5. O modelo da Planilha de Custo e Formação de Preço encontra-se no Anexo I desse termo de referência.

16. RESPONSABILIDADE E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A licitante vencedora, além do fornecimento de toda estrutura necessária para perfeita execução dos serviços contratados, obrigar-se-á:

16.1. Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-lo na execução do Contrato.

16.2. Manter durante a toda a vigência do Contrato sede, filial ou escritório na cidade de Aracaju/SE, com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da administração, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários.

16.2.1. O licitante vencedor deverá comprovar, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados da assinatura do contrato, o cumprimento desta obrigação.

16.3. Comunicar à Deso qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

16.4. Responder pelos danos causados diretamente à Deso ou aos bens da Contratante, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Deso.

16.5. Compor estrutura de trabalho e alocar recursos humanos adequados para o atendimento dos serviços, de modo que não ocorra interrupção nos mesmos, seja por motivo de férias, descanso semanal, greve, falta ao serviço, licença médica, demissão de empregados ou qualquer outra situação de afastamento de empregados.

16.6. Disponibilizar funcionários em quantidade mínima necessária, para compor o quadro reserva, visando que as PAs não sofram solução de continuidade. Conforme mencionado anteriormente neste documento. Em caso de não ocupação da PA, os custos relativos ao período de inoperância, serão glosados da fatura, sendo passível de aplicação das sanções previstas no Contrato.

16.7. Manter os seus empregados sujeitos às normas disciplinares da Contratante, porém sem qualquer vínculo empregatício com esta.

16.8. Substituir os fardamentos que apresentarem defeitos ou desgastes, independentes do prazo estabelecido, sem qualquer custo adicional para a Contratante ou mesmo para os empregados.

16.9. Obriga-se a manter supervisor(es), com a missão de garantir o bom andamento dos serviços, com atribuições exclusivas junto ao Contrato da Deso, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços, além de se responsabilizar pela entrega de vale-transporte, contracheques, etc. Estes supervisores terão a obrigação de reportar-se, quando houver necessidade, ao responsável pelo acompanhamento dos serviços (fiscais do contrato) e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas.

16.10. Cumprir e fazer com que seus funcionários cumpram as normas de segurança do trabalho, disciplinares e demais regulamentos da Contratante e dos locais de prestação de serviço, devidamente disponibilizados, bem como tratar com cortesia todas as pessoas que tiveram contato no local de execução dos serviços.

16.11. Apresentar cópias autenticadas da GFIP, FGTS e Folha de Pagamento paga, referente ao mês vencido, sendo as mesmas, apresentadas com a Nota Fiscal da prestação dos serviços do mês corrente. O referido documento deverá constar somente o nome do pessoal contratado pertinente ao objeto desta contratação.

16.12. Pagar os salários e encargos sociais até os respectivos vencimentos ante sua condição de única empregadora do pessoal designado para execução dos serviços contratados, inclusive exemplificativamente, indenizações decorrentes de acidente de trabalho, demissões, vales-transporte, obrigando-se ao fiel e integral cumprimento da legislação trabalhista e previdenciária, não sendo admissível atrasar pagamento sob o argumento de eventual atraso no pagamento do contrato, e tampouco invocar a corresponsabilidade da Contratante para tentar eximir-se destas obrigações.

16.13. Comprovar mensalmente o cumprimento de todas as obrigações devidas aos empregados vinculados aos serviços objeto da licitação, sob pena de, em caso de recusa ou falta de exibição dos mesmos, ser suscitado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas até que seja cumprida esta exigência, e ainda sujeitando a licitante vencedora à aplicação das penalidades mais severas previstas em edital e no contrato.

16.14. Apresentar trimestralmente a regularidade trabalhista, mostrando depósito de FGTS de cada empregado, pagamento de férias e aviso prévio.

16.15. Não poderão ser repassados aos custos do contrato os reajustes salariais espontâneos.

16.16. Promover cursos de reciclagem para os profissionais contratados para execução dos serviços, sempre em comum acordo com a Contratante.

16.17. Comunicar imediatamente o desligamento de empregado utilizado na execução do contrato, apresentando cópia autenticada da quitação da Rescisão Contratual do empregado demitido.

16.18. Efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre suas atividades e/ou sobre a execução do objeto, bem como observar e respeitar as Legislações Federal, Estadual e Municipal, relativas aos serviços prestados.

16.19. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação em compatibilidade com as obrigações assumidas, devendo comunicar a contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

16.20. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a Deso.

16.21. Apresentar, junto com a fatura do mês, os comprovantes de pagamento de salários e benefícios dos empregados e recolhimentos dos encargos sociais do mês anterior. Conforme súmula 331 do TST.

16.22. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto contratado.

16.23. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução do contrato, ainda que acontecido em dependência da Contratante.

16.24. Não transferir a terceiros, total ou parcialmente, o objeto deste Termo.

16.25. Executar os serviços através de pessoas idôneas, assumindo responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que venham a ser cometidas no desempenho das suas funções, podendo a Contratante solicitar a substituição daquelas cujas condutas, a seu critério, sejam julgadas inconvenientes, ou não atenda as necessidades dos serviços.

16.26. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. São obrigações da Contratante:

17.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

17.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

17.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

17.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

17.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

17.1.6. Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessária.

17.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

17.3. A **Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso** prestará informações à contratada que visem esclarecer ou orientar a correta prestação dos serviços, resolvendo os casos omissos no contrato;

17.4. Os entendimentos entre a **Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso** e a Contratada

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

serão sempre por escrito, ressalvados os casos de urgência na adoção de medidas que se não tomadas poderão ocasionar prejuízos a Contratante, nesses casos, deverão ser confirmadas posteriormente, por escrito, dentro de 72 (setenta e duas) horas.

18 – GARANTIA CONTRATUAL

18.1 – A empresa contratada, para garantia da execução do Contrato, apresentará na 5.0.11.00/GFIN – Gerência Financeira desta Companhia, no prazo de 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Serviços, a importância correspondente a 5% (cinco por cento) do valor Contratual, em uma das seguintes modalidades:

- 1 – Caução em Dinheiro;
- 2 – Seguro-Garantia;
- 3 – Fiança Bancária.

19. DO REAJUSTE, DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E DA REPACTUAÇÃO

19.1. Garante-se ao Contratado o direito de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do art. 81, VI da Lei 13.303/16, a ser efetivado por meio de Termo Aditivo.

19.2 Os preços contratuais serão reajustados após um ano da data de referência do orçamento da DESO. Para efeito da definição do índice a ser aplicado nos reajustes, adotar-se-á a variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, publicado pelo IBGE, com a aplicação da seguinte fórmula de reajuste:

$$R = V.(I1 - I0)/I0, \text{ onde}$$

R = é o valor do reajustamento procurado;

V = é o saldo do preço inicial a ser reajustado;

I0 = é o índice setorial de preços constante da coluna correspondente, referente ao mês da data de referência do orçamento da DESO

I1 = é o índice setorial de preços constante da coluna correspondente, referente ao mês em que é devido o reajuste.

19.3 – Caso o valor do Índice não esteja disponível na data do cálculo do reajuste, utilizar-se-á o último Índice disponível e o cálculo do reajuste será complementado quando da publicação do Índice correspondente.

19.4 – Em nenhuma hipótese serão reajustados os serviços executados e faturados dentro da periodicidade anual.

19.5 – O reajuste de preços previsto no contrato para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, deverá ser solicitado pelo Contratado, sob pena de preclusão do período não pleiteado.

19.6. Nos casos em que houver possibilidade de prorrogação do contrato, a Contratante poderá repactuar com a Contratada, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas.

19.7. A prorrogação de contrato, quando vantajosa para a Contratante, deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da **Superintendência jurídica**.

19.8 – O contrato também poderá ser repactuado, obedecendo ao acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, ou à época da última repactuação, e a demonstração analítica da variação dos

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

componentes dos custos, devidamente justificada, sendo que:

- I. Quanto aos insumos, o limite máximo de referência será estabelecido com a aplicação do percentual relativo à variação do IPCA – IBGE, ou qualquer outro índice que vier substituí-lo, conforme determinar a legislação pertinente;
- II. Em relação aos salários, a revisão do seu preço observará as alterações sofridas pela citada convenção ou acordo coletivo de trabalho.

19.9. Os reajustes e/ou as repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração da alteração dos custos por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e/ou do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação ou da indicação do índice oficial adotado como parâmetro, conforme for o caso.

19.10. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial com exceção daqueles incluídos por dispositivos legais e/ou convenções e acordos coletivos.

19.11. A Contratada poderá exercer seu direito ao reajuste ou à repactuação dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente.

19.12. Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação no prazo estipulado acima, ocorrerá a preclusão do direito de repactuar.

20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. A contratada, pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa da CONTRATADA no prazo de 10 (dias) dias úteis, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

20.1.1. Advertência;

20.1.2. Multa moratória;

20.1.3. Multa compensatória;

20.1.4. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contatar com a Deso, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

20.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

20.2. As sanções constantes no subitem 19.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

20.3. Ficar impedida de licitar e de contratar com a Administração, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o contratado que:

20.3.1. Ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;

20.3.2. Não mantiver a proposta, injustificadamente;

20.3.3. Comportar-se de modo inidôneo;

20.3.4. Fizer declaração falsa;

20.3.5. Cometer fraude fiscal;

20.3.6. Falhar ou fraudar no fornecimento do objeto.

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

20.4. São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as previstas no art. 186 do RILC.

20.5 – As multas estabelecidas serão entendidas como independentes e cumulativas e serão compensadas pela DESO com as importâncias em dinheiro, relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.

20.6 – A aplicação de sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao cadastro de fornecedores e no sistema de gerenciamento de contatos da DESO, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada ao não.

20.7 – A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I – Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

II – Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, a vista do subitem 13.4.6, poderá ser aplicada multa correspondente 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

III – Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido por este edital, poderá ser aplicada multa correspondente a 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

IV – No caso de atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, o instrumento convocatório deverá prever, mediante competente justificativa, a incidência de multa correspondente 5 % do valor total do contrato;

V – No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 20 % sobre o valor da parcela não executada;

VI – No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 30% sobre o saldo remanescente do contrato;

VII – nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 5% sobre o valor da parcela em atraso.

20.8. Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a DESO descontará a referida importância de eventuais créditos a vencer da empresa contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a DESO executará a garantia quando exigida, e quando for o caso, será cobrada judicialmente.

20.9. A DESO poderá, quando do não pagamento da multa pela Contratada, aplicar a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DESO, por até 02 (dois) anos;

20.10. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado, dano à DESO, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, aplicando a disposição do art. 189 e 190 do RILC em face da legislação fiscal, previdenciária, social ou trabalhista.

20.11. Quando a CONTRATADA motivar rescisão contratual, será responsável pelas perdas e danos decorrentes para a Deso.

21. MULTAS

21.1. A contratada sofrerá penalidade nos seguintes casos:

21.1.1. Não cumprimento das obrigações contratuais estabelecidas: 1% (um por cento) do valor da Fatura Mensal, por transgressão;

21.1.2. Pela não execução dos Serviços: 2% (dois por cento) da Fatura Mensal, por transgressão.

21.2. Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do faturamento mensal, caso deixe de atender algum dos SLAs indicados quanto ao suporte técnico, manutenção de computadores/equipamentos e ocupação de PAs.

21.3. O descumprimento do cronograma de implantação ensejará, a exclusivo critério da Deso, a aplicação de multa moratória de 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor total do contrato por dia até o efetivo cumprimento da obrigação.

21.4. Todas as multas serão impostas administrativamente pela GATE/Diretoria Comercial e Financeira e deverão ser recolhidas à Tesouraria da **COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – Deso**, em até 24 (vinte e quatro) horas de sua aplicação e caso assim não proceda a Contratada, poderá a Contratante descontar o valor da multa da importância porventura devida na Fatura de prestação de serviços.

21.5. As multas a que porventura a Contratada der causa, serão descontadas no primeiro documento de cobrança por ela apresentada, após a aplicação da penalidade ou dos subsequentes, se o valor da primeira não for suficiente.

21.6. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – Deso** ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

21.7. As penalidades estabelecidas nesta cláusula não excluem quaisquer outras previstas na legislação, nem a responsabilidade da Contratada por perdas e danos causados a **COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – Deso**, ou consequências de inadimplemento das condições ajustadas.

21.8. A Contratada poderá recorrer da aplicação da multa, em petição motivada, dentro do prazo improrrogável de 05 (cinco) dias úteis, a partir da data do recebimento da notificação, podendo ser mantida ou relevada a sua aplicação.

22. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA

22.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.

22.2 O Patrimônio líquido mínimo exigido será de **R\$ 1.136.217** (um milhão, cento e trinta e seis mil, duzentos e dezessete reais), devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta.

22.3 O valor do patrimônio líquido a que se refere o item 22.2 não poderá exceder a 10% (dez por cento) do valor estimado do valor do contrato, devendo a comprovação ser feita na forma da lei, admitida a atualização por índices oficiais.

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

22.4. O Balanço patrimonial deverá vir acompanhado da Declaração de Habilitação Profissional – DHP, conforme Resolução nº 871/00 de 23/03/2000, do Conselho Federal de Contabilidade, podendo ser substituída pela Certidão de Regularidade Profissional do Conselho Federal de Contabilidade.

22.5. O Balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão ser apresentados da seguinte forma:

- Para as sociedades anônimas, cópia autenticada da publicação em Diário Oficial.
- Para as demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do Livro Diário, onde foram transcritos o balanço patrimonial e a documentação do resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e encerramentos registrados na Junta Comercial ou no Cartório de Títulos e Documentos;
- Para as empresas constituídas a menos de um ano será exigido apenas o balanço de abertura e demonstrações contábeis na forma da lei.
- No caso de ME/EPP, desde que optante pelo simples, será exigido contabilidade simplificada.
- No caso de licitantes com apuração no lucro real, será exigido comprovante de entrega do SPED CONTÁBIL.

22.6 A capacidade econômico-financeira será verificada através de:

Liquidez Corrente: > 1

$$LC = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$$

✓ **Liquidez Geral: > 1**

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

Solvência Geral: > 1

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

22.7. Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

23. DOS RECURSOS

23.1. Os recursos para pagamento das despesas oriundas desta Contratação são próprios da Deso, alocados em rubricas específicas do Orçamento Empresarial.

24. DA SUBCONTRATAÇÃO E TRANSFERÊNCIA

24.1. A CONTRATADA terá permissão para subcontratar apenas o software de Call Center Omnichannel, tendo em vista se tratar de software específico para o funcionamento do objeto contratado.

25. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

25.1. Menor preço global.

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: deso@deso-se.com.br
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

25.2. Serão adotados os seguintes critérios de julgamento da composição de custos na Licitação:

25.2.1. Avaliação das planilhas de composição de custos para verificar a exequibilidade e a economicidade das propostas de serviços.

26. SERÃO DESCCLASSIFICADAS AS PROPOSTAS ESCRITAS QUE:

26.1. Forem elaboradas em desacordo com os termos deste Edital e de seus Anexos, ou que forem omissas, vagas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o seu julgamento, bem como, as que apresentarem preços ou vantagens baseadas nas ofertas de outras licitantes.

26.2. Opuserem-se a qualquer dispositivo legal vigente, mormente no que tange aos aspectos tributários.

26.3. Ofertarem propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrado sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado.

26.4. Excedam o valor orçado pela Deso de **R\$ 11.362.172,20** (onze milhões, trezentos e sessenta e dois mil, cento e setenta e dois reais e vinte centavos);

26.5. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

26.5.1. Questionamentos junto ao proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.

26.5.2. Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho.

26.5.3. Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social.

26.5.4. Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares.

26.5.5. Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas.

26.5.6. Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal.

26.5.7. Demais verificações que por ventura se fizerem necessárias.

26.5.8. Consignarem preços simbólicos, irrisórios ou cotação de valor zero.

26.5.9. Oferecer propostas alternativas.

26.5.10. Contiverem preços condicionados a prazos, vantagens de qualquer natureza ou descontos não previstos na licitação, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

26.6. Se não for discriminado marca e modelo de tudo que estiver sendo cotado

26.7. Se os equipamentos cotados não atenderem TODAS as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência

27. REGIME DE EXECUÇÃO

Empreitada por preço global.

28. DO PAGAMENTO

28.1. Os serviços objetos desta Instrução serão pagos mensalmente, mediante apresentação à 5.0.03.00/GATE de Faturas/Nota fiscal, com o mesmo CNPJ constante do Contrato, acompanhadas da documentação exigida para quitação, que após conferidas, serão encaminhadas para processamento e posterior pagamento, em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de entrada da fatura no protocolo da Deso.

28.2. Nenhum pagamento será efetuado a empresa, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

28.3. Caso se faça necessária a apresentação ou reapresentação de qualquer Nota Fiscal/Fatura ou documentação por culpa da contratada, o prazo de até 30 (trinta) dias reiniciar-se-á a contar da data da respectiva apresentação ou reapresentação.

28.4. Sobre os valores referentes à prestação de serviços, serão retidos na fonte pela Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso, em conformidade com a legislação vigente, os percentuais correspondentes aos tributos, cabendo à Contratada destacar os percentuais devidos e seus respectivos valores, quando da emissão das Notas Fiscais/Faturas apresentando juntamente das notas, as guias para recolhimento dos mesmos.

28.5. Fica estabelecido, ainda, que o pagamento a ser realizado pela Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso somente será liberado mediante apresentação, pela Contratada, das guias de recolhimento ao INSS e ao FGTS dos funcionários que estiveram prestando serviço para a Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso.

Aracaju, 06 de Maio de 2024

Kelly Cristina Santos Lino
Gestora da GATE/5.0.03.00

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: 5DNL-JOBT-VOSE-A6L4



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 16/05/2024 é(são) :

- EDIME MEDEIROS LEITE - 10/05/2024 07:08:39 (Certificado Digital)
- KELLY CRISTINA SANTOS LINO - 09/05/2024 14:16:09 (Certificado Digital)