Eletrobras

Rua da Quitanda, nº 196, 5º andar
CEP: 20.091-005 - Rio de Janeiro – RJ
Tel.: (21) 2514-5580

Nº ECE-DAS-4032/2019

Objeto: Contratação de serviços para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades da Central de Atendimento do Centro de Serviços Compartilhados a usuários de serviços em geral, inclusive os de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações relativas a requisições de serviços e incidentes de usuários internos e externos das empresas da **ELETROBRAS**.	
CONTRATADA: **AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A.**	
Valor: R$ 4.164.000,00 (quatro milhões, cento e sessenta e quatro mil reais)	Processo: Nº 2018.4032

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 170307

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

Nº ECE-DAS-4032/2019

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A. - ELETROBRAS E AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS A USUÁRIOS DE SERVIÇOS EM GERAL, INCLUSIVE OS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ABRANGENDO A EXECUÇÃO DE ROTINAS PERIÓDICAS, ORIENTAÇÃO E ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS, RECEBIMENTO, REGISTRO, ANÁLISE, DIAGNÓSTICO E ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES RELATIVAS A REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS E INCIDENTES DE USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DAS EMPRESAS DA ELETROBRAS.

CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A. - ELETROBRAS, doravante denominada **ELETROBRAS**, sociedade de economia mista, constituída na forma da Lei nº 3.890-A, de 25 de abril de 1961, com sede na cidade de Brasília, Distrito Federal, e escritório central na Rua da Quitanda, 196, 24º andar, Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o nº 00.001.180/0002-07, devidamente autorizada pelo Memorando DAS/DASC-064/2019, de 31/01/2019, neste ato representada por seus Diretores, abaixo assinados, em conformidade com o item 1.2 da Resolução RES-244/2018, de 09 de abril de 2018, e com o artigo 48, inciso VIII, do seu Estatuto Social, e

a **AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A.,** doravante simplesmente designada CONTRATADA, empresa com sede na Av. Deputado Castro de Carvalho, nº 25, na cidade de Poá, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o nº 47.679.824/0001-01, neste ato representada por seu representante legal, **José Roberto Romeu Roque**, brasileiro, separado judicialmente, economista, portador do documento de identidade RG nº 7.404.955 SSP/SP e inscrito no CPF sob o nº 315.021.498-00, abaixo assinado, de conformidade com os poderes que lhe são conferidos e que constam do seu Contrato Social,

em consonância com o Edital de Pregão Presencial DAS Nº 32/2018, cujo Aviso foi publicado no Diário Oficial da União do dia 08 de novembro de 2018,

têm entre si, justo e contratado, o que se contém nas cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E PEÇAS CONSTITUTIVAS DO CONTRATO

1.1 - O presente **CONTRATO** será regido por suas cláusulas, que devem ser fundamentadas nas disposições da lei nº. 13.303/2016, no Regulamento de Licitações e Contratos da **ELETROBRAS,** na Portaria 409/2016, do MPDG e na legislação civil.

1.2 - A contradição involuntária entre, por um lado, o instrumento de contrato ou documento equivalente, e, de outro, as condições licitadas, configuradas pelo edital e seus documentos anexos, ou ao termo de dispensa ou contratação direta, e as propostas apresentadas pela contratada, resolvem-se em prol das condições licitadas, preservado o princípio da boa-fé objetiva.

CLÁUSULA SEGUNDA

OBJETO DO CONTRATO

Constitui objeto deste Contrato a prestação de serviços para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades da Central de Atendimento do Centro de Serviços Compartilhados a usuários de serviços em geral, inclusive os de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações relativas a requisições de serviços e incidentes de usuários internos e externos das empresas da **ELETROBRAS**, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Presencial DAS nº 32/2018.

CLÁUSULA TERCEIRA

EXECUÇÃO DO CONTRATO

3.1 - O Contrato deve ser executado fielmente pelas partes de acordo com as cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei n. 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos da **ELETROBRAS**, neste instrumento denominado "Regulamento", respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

3.1.1 - A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente à **ELETROBRAS** ou a terceiros em razão da execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **ELETROBRAS**.

3.1.2 – Os serviços da **CONTRATADA** estarão, permanentemente, sujeitos à fiscalização geral da **ELETROBRAS**, que a exercerá por meio de representantes credenciados, cujo pleno exercício de suas funções a **CONTRATADA** facilitará.

3.1.2.1- A fiscalização da execução do presente Contrato deve ser realizada por fiscal técnico e fiscal administrativo, formalmente designados pelo Gestor do Contrato da **ELETROBRAS**, e consiste na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

3.1.3 - A gestão do presente Contrato deve ser realizada pela unidade de gestão de contrato da **ELETROBRAS**, que, no presente caso, é o Centro de Serviços Compartilhados, liderada

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

pelo Gestor do Contrato, abrangendo o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do Contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o Contrato.

3.1.4 - O Gestor do Contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do Contrato, devendo comunicá-la ao preposto da **CONTRATADA**, indicando:

a) o prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do Gestor do Contrato;

b) se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela **CONTRATADA**;

c) o montante que deve ser pago à **CONTRATADA** a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à **CONTRATADA**.

3.1.5 - Constatada qualquer irregularidade na licitação ou na execução contratual, o Gestor do Contrato deve, se possível, saneá-la, evitando-se a suspensão da execução do Contrato ou outra medida como decretação de nulidade ou rescisão contratual.

3.1.6 - As partes contratantes não são responsáveis pela não execução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, desde que essa falta resulte, comprovadamente, de fato necessário, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deve produzir efeitos nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

3.1.7 - No caso de uma das partes se achar impossibilitada de cumprir alguma de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deve informar expressa e formalmente esse fato à outra parte, no máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

3.1.8 - A comunicação de que trata o item 3.1.7 deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

3.1.9 - O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

3.1.10 - Na hipótese prevista no item 3.1.5 desta Cláusula, a **CONTRATADA** deve submeter à **ELETROBRAS**, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. A **ELETROBRAS** compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

3.1.11 - A não utilização pelas partes de quaisquer dos direitos assegurados neste Contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento, ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do Contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

3.1.12 - Qualquer comunicação pertinente ao Contrato, a ser realizada entre as partes contratantes, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes *e-mails*:

E-mail **ELETROBRAS** – dac@eletrobras.com
E-mail **CONTRATADA** - lic@audac.com.br

3.1.13 - As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 5 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos *e-mails*. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma a outra, em até 5 (cinco) dias.

3.1.14 - Para a prestação dos serviços objeto deste Contrato, a **CONTRATADA** deve utilizar profissionais devidamente qualificados para as funções que exercerão.

3.1.15 - A **CONTRATADA** deve comprovar, através de documentação hábil, a escolaridade e demais qualificações dos empregados contratados, exigidas no Termo de Referência – Anexo I do Edital de Pregão Presencial DAS nº 32/2018.

3.1.16 - Os profissionais devem usar uniformes completos, que devem ser mantidos permanentemente em perfeito estado de conservação.

3.1.17 - Tendo em vista que o uniforme se constitui em elemento de identificação de profissionais da **CONTRATADA**, é obrigatório o seu uso diário pelos respectivos profissionais na execução deste Contrato, de forma que a **ELETROBRAS** pode solicitar a substituição daquele que estiver sem uniforme e sem a devida identificação exigida para a prestação dos serviços.

3.1.18 - O não uso do uniforme pelos profissionais disponibilizados para a prestação dos serviços se caracteriza descumprimento contratual, sujeitando a **CONTRATADA** às penalidades previstas neste Contrato.

3.1.19 - Ao final do período de mobilização a Contratada se obriga a disponibilizar para execução do contrato todo o efetivo de profissionais e todos os insumos (uniformes e material de apoio), conforme definido no Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Presencial DAS nº 32/2018.

3.1.20 - Ao final do período de mobilização, a **CONTRATADA** deve apresentar:

a) comprovação de vínculo empregatício dos profissionais designados como condição à contratação, para a prestação dos serviços objeto deste Contrato, com a **CONTRATADA**, mediante a apresentação de cópia da carteira de trabalho e previdência social (CTPS);

b) documentos comprobatórios dos perfis profissionais exigidos no item 3.1.15 deste Contrato;

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 275367

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

c) cópias dos Atestados de Saúde Ocupacional Admissional de seus empregados;

d) números de RG, inscrições no CPF e no PIS/PASEP dos profissionais designados para a prestação dos serviços.

e) declaração de que cumpre as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego pertinentes ao objeto do contrato.

3.1.21 - A **CONTRATADA** deve instalar escritório na região metropolitana do Rio de Janeiro, comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da assinatura do Contrato.

3.1.22 - Os serviços só podem ser iniciados mediante autorização escrita da **ELETROBRAS** a ser expedida pelo Gestor do contrato.

CLÁUSULA QUARTA

VALOR DO CONTRATO

4.1 - Os preços unitários, totais mensais e globais da prestação dos serviços especificados no Anexo I - Termo de Referência do Edital do Pregão DAS Nº 32/2018, referidos a 07 de dezembro de 2018 e constantes na Planilha de Preços contida na Proposta S/Nº da **CONTRATADA**, são os detalhados a seguir:

PREÇO MENSAL GLOBAL DOS SERVIÇOS				
PROFISSIONAIS	**QUANTIDADE (A)**	**VALOR MENSAL (R$)**		**VALOR TOTAL (12 MESES) (R$) (AxBx12)**
		UNITÁRIO (*) (B)	**TOTAL MENSAL (AxB)**	
Operador de Telessuporte	40	R$ 6.713,46	R$ 268.538,40	R$ 3.222.460,80
Operador de Telessuporte (turno noite)	02	R$ 8.570,89	R$ 17.141,78	R$ 205.701,36
Supervisor de Telessuporte	03	R$ 9.291,01	R$ 27.873,03	R$ 334.476,36
Supervisor da Gestão de Conhecimento e Qualidade	02	R$ 9.291,01	R$ 18.582,02	R$ 222.984,24
Supervisor da Central de Atendimento	01	R$ 14.864,77	R$ 14.864,77	R$ 178.377,24
PREÇO MENSAL GLOBAL DOS SERVIÇOS			**R$ 347.000,00**	

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DAS

PREÇO GLOBAL DOS SERVIÇOS	R$ 4.164.000,00	

4.2 - O preço global final estimado para 12 (doze) meses de contrato, considerando os valores mensais globais contidos na proposta de preços da **CONTRATADA**, é de R$ 4.164.000,00 (quatro milhões, cento e sessenta e quatro mil reais).

4.3 - Nos preços citados em 4.1 estão inclusos todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico - hospitalar – odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto desse contrato, da legislação trabalhista e das convenções ou dos acordos coletivos de trabalho aplicáveis.

4.4 - Os preços por hora dos serviços, para cada tipo de cargo, conforme a proposta da **CONTRATADA** são:

a) Operador de Telessuporte: R$ 51,49/h
b) Operador de Telessuporte (turno noite): R$ 65,74/h
c) Supervisor de Telessuporte: R$ 53,59/h
d) Supervisor da Gestão de Conhecimento e Qualidade: R$ 53,59/h
e) Supervisor da Central de Atendimento: R$ 85,74/h

4.4.1 – Os preços por hora dos serviços foram calculados através da fórmula: (Preço/mês) / 130,38 para Operador de Telessuporte e (Preço/mês) /173,38 para os demais cargos, conforme Modelo de Proposta de Preços, Anexo II do edital.

4.5 - As importâncias que se destinam aos pagamentos consequentes deste Contrato são originárias da Conta Nº 4121017001, do Centro Financeiro E207010000, do orçamento da **ELETROBRAS**.

CLÁUSULA QUINTA

PRAZOS

5.1 - O prazo de execução do objeto desta contratação e de vigência é de 12 (doze) meses, podendo vir a ser prorrogado por até 5 (cinco) anos, contados a partir do término do período de mobilização e autorização escrita da **ELETROBRAS.**

5.2 - O prazo de vigência é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado, nos termos da lei e do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

5.3 - Nas eventuais prorrogações contratuais os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação devem ser eliminados como condição para a renovação.

CLÁUSULA SEXTA

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

6.1 - O reequilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO** deve ocorrer por meio de:

a) reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO** diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta; ou

b) revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO** diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

6.2 - A repactuação deve observar:

a) a repactuação pode ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra, quando deve ser considerada a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo, e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço, quando deve ser considerada a data da apresentação da proposta;

b) quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deve ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação;

c) a repactuação em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos, inclusive novos benefícios não previstos na proposta original que tenham se tornado obrigatórios por força deles;

d) a repactuação deve ser precedida de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação; e

6.3 - A repactuação deve ser precedida de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada da comprovação:

a) dos preços praticados no mercado ou em outros contratos das empresas, de estatais ou da Administração Pública;

b) das particularidades do contrato em vigência;

c) da nova planilha com variação dos custos apresentada; e

d) de indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.

6.4 - A parcela da repactuação referente aos custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço deve ser processada mediante a seguinte fórmula:

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO DAC

Eletrobras
DASC

$R = P_o [(IPCA_I / IPCA_o)-1]$

Onde:

R	- Valor da repactuação
P_o	- Preço base proposto para parcela
IPCA	- Índice Nacional de Preços ao Consumidor-amplo, calculado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)
I	- Índice referente ao mês de aniversário da data de apresentação da proposta.
O	- Índice referente ao mês da apresentação da proposta.

6.5 - A revisão deve ser precedida de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de comprovação:

a) dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;

b) da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e

c) de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do Contrato.

6.6 - A revisão que não for solicitada durante a vigência do Contrato considera-se precluso com a prorrogação ou renovação contratual ou com o encerramento do Contrato.

6.7 - A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

6.8 - A **ELETROBRAS** não se vincula e a **CONTRATADA** não faz jus à repactuação ou revisão em razão de disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

CLÁUSULA SÉTIMA

FORMALIZAÇÃO DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

7.1. - As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

firmou o **CONTRATO**, salvo regra de alçada da **ELETROBRAS**, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico da **ELETROBRAS**.

7.2. - A decisão sobre o pedido de aditivo contratual deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação. O prazo é suspenso quando se realizar diligência para requerer comprovações ou informações complementares.

7.3 - Não caracterizam alteração do **CONTRATO** e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

a) a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;

b) as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no **CONTRATO**;

c) a correção de erro material havido no instrumento de **CONTRATO**;

d) as alterações na razão ou na denominação social da **CONTRATADA**;

e) as alterações na legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados, nas hipóteses do item 6.6 do presente **CONTRATO**; e

f) renovações contratuais, sejam por extensão do prazo de execução ou prorrogação do prazo de vigência.

7.4. Os aditivos contratuais ou apostilamentos devem ser firmados dentro da vigência do respectivo contrato. Se o encerramento da vigência do contrato ocorrer em dia não útil ou sem expediente, os aditivos ou apostilamentos podem ser firmados no dia útil subsequente.

CLÁUSULA OITAVA

RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1. A **ELETROBRAS**, por meio do agente de fiscalização técnica, deve receber provisoriamente o objeto do presente Contrato até 7 (sete) dias úteis da entrega à **ELETROBRAS** pela **CONTRATADA** dos relatórios gerenciais referentes ao mês anterior;

8.1.1 - Ao término de cada mês de prestação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá apresentar à **ELETROBRAS**, em até 5 (cinco) dias úteis, os relatórios gerenciais referentes ao mês anterior, conforme estabelecido na Cláusula Oitava - Condições de Faturamento e Pagamento.

8.1.2 - A partir da data de entrega dos relatórios gerenciais, a **ELETROBRAS** tem o prazo especificado em 7.1 para verificar a sua conformidade e emitir o Termo de Aceite Técnico. O modelo do Termo de Aceite será definido pelas partes e deverá conter as informações necessárias à atestação dos serviços.

8.1.3 - Os relatórios mensais deverão ser direcionados ao fiscal técnico do contrato.

8.1.4 - Devem constar desses relatórios recomendações técnicas, administrativas e gerenciais

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DAS

para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios gerenciais mensais serão definidos entre a **ELETROBRAS** e a **CONTRATADA** na primeira reunião de gestão do Contrato entre a **CONTRATADA** e os envolvidos na fiscalização e gestão do Contrato.

8.2 - Até o dia 25 de cada mês de prestação dos serviços, a **CONTRATADA** deve apresentar à **ELETROBRAS** a documentação trabalhista e previdenciária que segue:

a) comprovantes de pagamentos efetuados em contraprestação aos serviços realizados, tais como: salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário, através de depósito bancário em conta do empregado;

b) comprovantes da entrega do vale-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;

c) comprovante de recolhimentos das contribuições devidas ao INSS (GPS) e Imposto de Renda Retido na Fonte – Pessoa Física (DARF/IRRF);

d) comprovante do recolhimento das contribuições devidas ao FGTS (GFIP), onde devem constar apenas os dados dos empregados vinculados aos serviços contratados e os dados da **ELETROBRAS**, com a indicação do CNPJ e endereço;

e) comprovante de frequência: cartão, ficha, livro de ponto ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, assinado pelo empregado, nos quais constem as horas trabalhadas normais e adicionais, se for o caso;

f) relação dos empregados, objeto deste contrato, inclusive os desligados, quando houver, indicando a data da desvinculação e anexando cópia dos comprovantes de pagamento das verbas rescisórias, tais como, saldo de salário, 13º salário e férias proporcionais, dentre outras;

g) comprovantes de concessão de férias remuneradas e pagamento do respectivo adicional;

h) comprovantes do pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

8.2.1 - A **CONTRATADA** deve apresentar, juntamente com a fatura referente ao mês de janeiro, o comprovante de pagamento do 13º salário, quer seja pago integralmente até o dia 30 de dezembro do ano corrente, quer seja pago de forma parcelada; sendo a primeira parcela equivalente a 50% do valor devido, paga até o dia 30 de novembro, e a segunda parcela, equivalente aos 50% restantes, paga até o dia 20 de dezembro do corrente ano.

8.2.2 - A **CONTRATADA** deve apresentar, junto com os documentos relacionados no item 8.2, declaração do seu representante legal de que as cópias, devidamente rubricadas, representam a fiel reprodução dos documentos originais.

8.2.3 - A **ELETROBRAS** tem o direito de efetuar diligências, a qualquer momento, para verificação da autenticidade das cópias apresentadas.

8.2.4 - A **CONTRATADA** está desobrigada de apresentar a documentação estabelecida em

8.2 no primeiro mês de prestação dos serviços.

8.2.5 - A **CONTRATADA** deve apresentar no último mês de prestação dos serviços a documentação estabelecida no item 8.2 do mês anterior e do mês da prestação dos serviços.

8.2.6 - A **CONTRATADA** está dispensada da apresentação do comprovante de recolhimento ao INSS (GPS) nas hipóteses de retenção na fonte previstas em lei.

8.3 - Após a emissão do Termo de Aceite Técnico, a **ELETROBRAS** tem o prazo de até 02 (dois) dias úteis para consolidar a medição, em conjunto com a **CONTRATADA**, e emitir o Termo de Aceite Administrativo.

8.3.1 - A **ELETROBRAS** deve comunicar à **CONTRATADA** sobre o dia e horário para reunião de consolidação e validação da medição do mês de prestação do serviço.

8.4 - A emissão dos Termos de Aceite Técnico e Administrativo é condição indispensável para o faturamento e pagamento do preço ajustado.

8.5 - A emissão dos Termos de Aceite Técnico e Administrativo não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** por vícios revelados posteriormente.

8.6 - A nota fiscal deverá ser emitida e enviada à unidade gestora, com valor de acordo com o Valor Mensal de Pagamento, informado no Termo de Aceite do serviço, que será obtido com base na apuração dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos no item "Indicadores de Níveis de Serviço" e medições estabelecidas na Cláusula Nona - Condições de Faturamento e Pagamento.

CLÁUSULA NONA

CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

9.1 - Nenhum ônus ou encargo financeiro da **CONTRATADA** será reembolsado pela **ELETROBRAS**.

9.2 - O valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela **CONTRATADA** na prestação do serviço.

9.2.1 - Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a **CONTRATADA** superar as metas previstas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

9.3 - As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à **CONTRATADA** realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela **ELETROBRAS**. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes do Termo de Referência;
- para o 2º mês de execução contratual: 85% das metas constantes do Termo de Referência; e

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DAM

- a partir do 3º mês de execução contratual: 100% das metas constantes do Termo de Referência.

9.3.1 - O Valor Mensal dos Serviços (VMS) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação de cada serviço (VMS_{xx}).

$$VMS = VMS_{OT} + VMS_{ST} + VMS_{SC} + VMS_{SA}$$

Onde VMS = *Valor Mensal dos Serviços* e VMS_{xx} = *Valor Mensal de cada Serviço*, conforme os seguintes itens:

a) VMS_{OT} = *VMS de Operação de Telessuporte (Ilha de Operação de Telessuporte)*
b) VMS_{ST} = *VMS de Monitoramento e Supervisão (Ilha de Monitoramento e Supervisão de Telessuporte)*
c) VMS_{SC} = *VMS de Monitoramento e Supervisão (Ilha de Monit. Sup. Gestão de Conhecimento e Qualidade)*
d) VMS_{SA} = *VMS de Monitoramento e Supervisão (Ilha de Monit. e Supervisão da Central de Atendimento)*

9.3.2 - Para fins de faturamento, os valores mensais da prestação de cada serviço (VMS_{xx}) previstos nas planilhas de preços serão ponderados em função do desempenho mensal alcançado no serviço, obtendo-se os valores mensais de pagamento de cada serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato, por meio dos Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS). Nos casos em que o afastamento indicar desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados nas planilhas de preços previstas em contrato, chegando-se ao Valor Mensal de Pagamento (VMP).

9.3.3 - O VMP será igual ao somatório dos Valores Mensais de Pagamento de cada serviço (VMP_{xx}).

$$VMP = VMP_{OT} + VMP_{ST} + VMP_{SC} + VMP_{SA}$$

9.3.3.1 - Sendo que, cada VMP_{xx} é dado pela diferença entre o Valor Mensal de Cada Serviço (VMS_{xx}) e o seu Fator de Abatimento por Desempenho ($FADS_{xx}$), conforme segue:

a) $VMP_{OT} = VMS_{OT} - FADS_{OT}$
b) $VMP_{ST} = VMS_{ST} - FADS_{ST}$
c) $VMP_{SC} = VMS_{SC} - FADS_{SC}$
d) $VMP_{SA} = VMS_{SA} - FADS_{SA}$

9.3.4 - Os FADS serão calculados com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos no Termo de Referência. No cálculo do FADS está prevista uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.

9.3.5 - O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Nos casos em que a meta exigida for atingida ou superada não haverá abatimento e o GID será considerado zero.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

9.4 - Medição e pagamento mensal – Serviço de Operação de Telessuporte – Ilha de Operação de Telessuporte

9.4.1 - O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{OT} = \sum_{i=5.1.1}^{5.1.9} VMS_{OT} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta\ (i) - Resultado\ Indicador\ Não\ Alcançado\ (i)|}{Meta\ (i)}$$

9.4.2 - O valor mensal do pagamento do serviço terá o seguinte cálculo:

$$VMP_{OT} = VMS_{OT} - FADS_{OT}$$

9.4.3 - O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para o serviço de Operação de Telessuporte obedecerá às regras adiante, de acordo com o cenário que se apresente.

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.1 do TR)	Grau de Impacto no desempenho (GID)
9.4.3.1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	<= 7%	15
9.4.3.2	Índice de solicitações resolvidas em até 20 minutos	>= 80%	15
9.4.3.3	Índice de solicitações resolvidas em até 2 horas	>= 99%	10
9.4.3.4	Índice de solicitações resolvidas em até 12 horas	= 100%	5
9.4.3.5	Tempo médio na fila de espera	<= 30 seg.	15
9.4.3.6	Índice de chamadas telefônicas após a fila atendidas em até 30 segundos	>= 90%	10
9.4.3.7	Índice de solicitações com tratamento inicial em até 30 minutos	>= 80%	15
9.4.3.8	Índice de solicitações com tratamento inicial em até 2 horas	>= 99%	10
9.4.3.9	Índice de solicitações com tratamento inicial em até 12 horas	= 100%	5

9.5 - Medição e pagamento mensal – Serviço de Monitoramento e Supervisão – Ilha de Monitoramento e Supervisão de Telessuporte

9.5.1 - O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{ST} = \sum_{i=5.2.1}^{5.2.2} VMS_{ST} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta\ (i) - Resultado\ Indicador\ Não\ Alcançado\ (i)|}{Meta\ (i)}$$

9.5.2 - O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

$$VMP_{SI} = VMS_{SI} - FADS_{SI}$$

9.5.3 - O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de Monitoramento e Supervisão de Telessuporte obedecerá às regras adiante, para qualquer cenário que se apresente:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.2 do TR)	Grau de Impacto no desempenho (GID)
9.5.3.1	Índice de solicitações resolvidas no primeiro nível de atendimento	>= 70%	80
9.5.3.2	Índice de rotatividade de pessoal no serviço de operação de telessuporte nos últimos 3 meses	<= 10%	20

9.6 - Medição e pagamento mensal – Serviço de Monitoramento e Supervisão - Ilha de Monitoramento e Supervisão da Gestão de Conhecimento e Qualidade

9.6.1 - O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{SC} = \sum_{i=9.3.1}^{5.3.4} VMS_{SC} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta\,(i) - Resultado\ Indicador\ Não\ Alcançado\,(i)|}{Meta\,(i)}$$

9.6.2 - O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VMP_{SC} = VMS_{SC} - FADS_{SC}$$

9.6.3 - O Fator de Abatimento por desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de Monitoramento e Supervisão de Incidentes obedecerá às regras adiante, para qualquer cenário que se apresente:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.3 do TR)	Grau de Impacto no desempenho (GID)
9.6.3.1	Fator de atualização da base de conhecimento	>= 40 scripts e proc./mês	45
9.6.3.2	Índice de solicitações direcionadas ou solucionadas em até 60 minutos	>= 80%	30
9.6.3.3	Índice de solicitações direcionadas ou solucionadas em até 2 horas	>= 99%	20
9.6.3.4	Índice de solicitações direcionadas ou solucionadas em até 4 horas	= 100%	5

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

9.7 - Medição e pagamento mensal – Serviço de Monitoramento e Supervisão - Ilha de Monitoramento e Supervisão da Central de Atendimento

9.7.1 - O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{SA} = \sum_{i=SA+1}^{SAB} VMS_{SA} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta\ (i) - Resultado\ Indicador\ Não\ Alcançado\ (i)|}{Meta\ (i)}$$

9.7.2 - O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VMP_{SA} = VMS_{SA} - FADS_{SA}$$

9.7.3 - O Fator de Abatimento por desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de Monitoramento e Supervisão da Central de Atendimento obedecerá às regras adiante, para qualquer cenário que se apresente:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.4 do TR)	Grau de Impacto no desempenho (GID)
9.7.3.1	Pontualidade, precisão e completeza dos relatórios gerenciais mensais	= 100%	10
9.7.3.1	Índice de satisfação com o atendimento	>= 70%	20
9.7.3.1	Índice de insatisfação com o atendimento	<= 5%	20
9.7.3.1	Índice de rotatividade de pessoal na supervisão de telessuporte no Contrato nos últimos 6 meses	<= 50%	15
9.7.3.1	Índice de rotatividade de pessoal na supervisão da Gestão de Conhecimento e Qualidade no Contrato nos últimos 6 meses	<= 50%	15
9.7.3.1	Índice de rotatividade de pessoal na supervisão da Central de Atendimento no Contrato nos últimos 6 meses	<= 100%	10
9.7.3.1	Horas de treinamento ministradas por mês	>= 6 horas	10

8.8 - A nota fiscal deverá ser emitida com valor de acordo com o Valor Mensal de Pagamento, informado no Termo de Aceite do serviço, que será obtido com base na apuração dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos no item "Indicadores de Níveis de Serviço" e medições estabelecidas na Cláusula Oitava - Condições de Faturamento e Pagamento.

9.9 - As Notas Fiscais/Faturas deverão ser emitidas em conformidade com a legislação do município onde a **CONTRATADA** esteja estabelecida, observado o disposto nos itens 9.6 e 9.10.

9.9.1 - Nos casos em que a **CONTRATADA** se enquadre nas hipóteses de obrigatoriedade de emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e), as notas fiscais/faturas, correspondentes aos serviços efetivamente prestados no mês, observados os valores

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

estabelecidos no item 4.1, após emissão dos Termos de Aceite Técnico e Administrativo pela **ELETROBRAS**, deverão ser emitidas e enviadas entre o primeiro e o décimo quinto dia do mês subsequente à execução dos serviços para o endereço eletrônico nfe@eletrobras.com, com cópia, em formato jpg ou pdf, para o endereço eletrônico do Gestor do Contrato designado pela **ELETROBRAS**.

9.9.2 – Nos casos em que a **CONTRATADA**, com a devida comprovação, não se enquadrar nas hipóteses de obrigatoriedade de emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e), deverá apresentar, após emissão dos Termos de Aceite Técnico e Administrativo pela **ELETROBRAS**, em duas vias, as Notas Fiscais/Faturas, correspondentes aos serviços efetivamente prestados no mês, observados os valores estabelecidos no item 4.1, entre o primeiro e o décimo quinto dia do mês subsequente à execução dos serviços, sem conter rasuras de qualquer natureza, para o endereço definido no item 9.13, com cópia digitalizada, em formato jpg ou pdf, para o endereço eletrônico do Gestor do Contrato designado pela **ELETROBRAS**.

9.9.3 – As Notas Fiscais/Faturas deverão informar separadamente, sob pena de devolução pela **ELETROBRAS**:

a) Valor dos serviços prestados, e as horas efetivamente trabalhadas;
b) Especificação da cobrança;
c) Mês de referência;
d) Dia e mês de emissão da fatura;
e) Nº do Contrato;
f) N° dos Termos de Aceite Técnico e Administrativo que lhe deram origem;
g) Banco, agência e número da conta corrente na qual deverá ser efetuado pagamento;

9.10 - O pagamento das Notas Ficais/Faturas será realizado no prazo de ate 15 (quinze) dias, contados a partir da sua aprovação pelo Gestor do contrato.

9.10.1 - Durante o periodo de mobilização não haverá custos para a **ELETROBRAS.**

9.10.2 – A **ELETROBRAS** não efetuará pagamentos de quaisquer títulos através de cobrança bancária.

9.11 - A **CONTRATADA** deverá apresentar ainda, **na assinatura do contrato e a cada faturamento**, as certidões negativas ou positivas com efeito de negativa exigidas para habilitação do licitante e relativas à comprovação de regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF), à fazenda federal, e à Justiça do Trabalho (CNDT).

9.11.1 – A **CONTRATADA** deverá manter a regularidade fiscal e trabalhista durante toda a vigência do contrato.

9.12 – A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida pelo estabelecimento cuja regularidade fiscal foi avaliada na etapa de habilitação, sob pena de devolução do documento e interrupção do prazo para pagamento.

9.13 - A **CONTRATADA** deverá enviar as notas fiscais/faturas, nos casos especificados no item 9.9.2, para o endereço abaixo:

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A. - ELETROBRAS
Contratações – DAS/DASC
Rua da Quitanda, 196, 5º andar
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20.091-005

9.14 - Caso a **CONTRATADA** emita documento fiscal autorizado por outro município que não o do Rio de Janeiro, a **ELETROBRAS**, nos termos do Decreto Municipal do Rio de Janeiro nº 28248, de 30 de julho de 2007, regulado pela Resolução SMF nº 2515, de 30 de julho de 2007, antes de efetuar o pagamento mensal, verificará a situação cadastral da **CONTRATADA** junto ao Cadastro de Empresas Prestadoras de Outros Municípios – CEPOM da Secretaria Municipal de Fazenda da Prefeitura do Rio de Janeiro, através do sítio http://dief.rio.rj.gov.br/cepom.

9.14.1 - De acordo com a instrução fornecida pela Secretaria Municipal de Fazenda da Prefeitura do Rio de Janeiro, com base no resultado da consulta supracitada, ressalvadas as exceções constantes no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº. 116, de 31 de julho de 2003, a **ELETROBRAS** deverá fazer ou não a retenção na fonte da quantia equivalente ao ISS dos serviços faturados bem como providenciar, nos termos da legislação vigente, o devido recolhimento.

9.15 - Em caso de não aprovação ou de glosas, falhas ou omissões em qualquer nota fiscal, a **ELETROBRAS** comunicará à **CONTRATADA**, os valores a serem esclarecidos ou corrigidos, pagando a parte não controvertida, se houver, conforme estabelecido no item 9.10; para a parte glosada, a **CONTRATADA** emitirá nova nota fiscal, passando-se a contar o prazo a partir da nova apresentação.

9.16 - Não serão aceitas Notas Fiscais emitidas em desacordo com a legislação vigente do município onde a **CONTRATADA** esteja estabelecida, observado o disposto no item 9.12.

9.17 - Em conformidade com a legislação vigente, os valores a serem pagos por força deste Contrato não serão atualizados monetariamente entre a data de adimplemento da obrigação e a data contratualmente prevista para pagamento.

9.18 - Para atrasos de pagamentos de documentos de cobrança, a compensação financeira será calculada, para aplicação no período compreendido entre a data de vencimento da obrigação e a data do seu efetivo pagamento, com base na variação acumulada pro rata die da Taxa Referencial - TR.

9.19 - Os valores correspondentes a descontos por horas não trabalhadas deverão ser discriminados na fatura correspondente ao mês em que os serviços deveriam ter sido prestados.

9.20. Caso se verifique a inadimplência no pagamento ou depósito, pela **CONTRATADA**, de quaisquer verbas trabalhistas ou previdenciárias devidas aos trabalhadores alocados à execução do objeto do contrato, a **ELETROBRAS** comunicará o fato à **CONTRATADA** e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

9.20.1. A retenção na cláusula 9.20 será destinada aos pagamentos ou depósitos cujo atraso tenha sido verificado, e não desobriga a **CONTRATADA** dos pagamentos ou depósitos trabalhistas e previdenciários vincendos ou das parcelas vencidas que não tenham sido

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

integralmente satisfeitas pelo pagamento ou depósito direto feito pela **ELETROBRAS**, em virtude de insuficiência do valor da fatura retida.

9.20.2. A retenção da fatura prevista na cláusula 9.20 não exonera a **CONTRATADA** de eventuais penalidades contratuais decorrentes da(s) falta(s) cometida(s), as quais também poderão ser descontadas de quaisquer parcelas devidas pela **ELETROBRAS,** podendo o contrato, ainda, ser rescindido unilateralmente por ato escrito da **ELETROBRAS**, observado o disposto na Cláusula Onze deste Contrato.

9.21 - Em não havendo quitação das obrigações por parte da **CONTRATADA** no prazo de 15 (quinze) dias, a **ELETROBRAS** poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato e ao INSS ou FGTS, conforme o caso, estando a **ELETROBRAS** autorizada, inclusive, ao pagamento de verbas rescisórias. Nos casos em que haja impossibilidade, **por meio de medidas administrativas,** de pagamento ou depósito diretamente aos trabalhadores alocados ao contrato, ou aos órgãos arrecadadores competentes, a **ELETROBRAS** poderá empreender providências para a solução por meio de depósito judicial.

9.21.1 - O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela **ELETROBRAS** para acompanhar o pagamento das verbas a que se referem à cláusula 9.21.

8.21.2 - Os pagamentos previstos em 9.20, caso ocorram, **não configuram vínculo empregatício** ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a **ELETROBRAS** e os empregados da **CONTRATADA**.

9.21.3. Eventual depósito ou pagamento realizado diretamente pela **ELETROBRAS** tem a finalidade exclusiva de prevenir passivo trabalhista, em vista da jurisprudência dominante do Tribunal Superior do Trabalho, e não caracteriza a subordinação direta dos trabalhadores alocados à execução do objeto do contrato em relação à **ELETROBRAS**.

9.21.4. A prova de pagamento aos obreiros ou de depósito direto ao INSS ou FGTS, conforme o caso, desonera a **ELETROBRAS** de qualquer dívida em relação à **CONTRATADA**, até o limite do valor comprovado.

9.22. Os valores destinados para o pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias aos trabalhadores serão efetuados pela **ELETROBRAS** à **CONTRATADA** somente na ocorrência do fato gerador.

CLÁUSULA DEZ

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1 - Cumprir fielmente todas as cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato sendo certo que o não cumprimento sujeitará às penalidades previstas no Contrato.

10.2 - Não ceder, transferir a terceiros, no todo ou em parte, bem como não sub-rogar os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato.

10.3 - Manter, durante a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Código 175047

JURÍDICO

Eletrobras
DASC

10.4 – Deverá a **CONTRATADA** apresentar Certidão de Regularidade Sindical – CERSIN, no prazo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato.

10.5 - Responsabilizar-se pelo comportamento e produtividade de seus empregados nas dependências da **ELETROBRAS**, substituindo quaisquer deles cuja permanência e/ou serviços venham a ser considerados insatisfatórios e/ou inconvenientes à **ELETROBRAS**, sendo vedado o retorno dos mesmos às dependências da **ELETROBRAS**, mesmo que para cobertura de licenças, dispensas, suspensões, faltas ou férias.

10.6 - Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados nesse Contrato, bem como, zelar para que essas condutas não venham a ser praticadas por seus empregados disponibilizados para a execução dos serviços objeto deste contrato.

10.7 – Fornecer todas as informações requeridas pelo Gestor do Contrato designado pela **ELETROBRAS**.

10.8 - Notificar a **ELETROBRAS**, por escrito, sobre quaisquer fatos que possam por em risco a execução do objeto do contrato.

10.9 - Manter sigilo sobre informações, dados, documentos e demais informações, não tornadas públicas pela **ELETROBRAS**, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, inclusive após o término do seu prazo de vigência.

10.10 - Notificar prontamente à **ELETROBRAS** qualquer divulgação ou uso não autorizado de informações que porventura tomar conhecimento, adotando todas as medidas recomendadas pela **ELETROBRAS** para remediar qualquer divulgação ou uso.

10.11 - Não utilizar, copiar, duplicar, alterar, repassar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter todas ou quaisquer informações da **ELETROBRAS**, exceto se autorizada previamente, por escrito, pela **ELETROBRAS**.

10.12 - Os profissionais da equipe deverão ter compromisso com o sigilo de informações, lisura no serviço, postura profissional adequada e foco no atendimento ao usuário.

10.13 - Comunicar à **ELETROBRAS**, por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias úteis do fato, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.

10.14 – No caso de afastamentos programados (desligamentos, férias e licenças legais) a **CONTRATADA** deverá substituir, imediatamente, qualquer empregado afastado de suas funções temporária ou definitivamente.

10.15 - Comunicar ao Gestor do Contrato designado pela **ELETROBRAS** todas as substituições de empregados, inclusive as eventuais, que somente podem ocorrer se não causarem prejuízo ao serviço contratado.

10.16 – Apresentar relação de ocorrências havidas que tenham contrapartida na remuneração e nos encargos trabalhistas (ex: faltas, férias, licenças, coberturas e/ou substituições)

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

10.17 - Adicionalmente, no início da prestação dos serviços e a cada substituição de membro da equipe, deverá ser comprovado vínculo empregatício de todos os profissionais da equipe com a **CONTRATADA** por meio de apresentação de cópia autenticada da carteira de trabalho.

10.18 - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deverão ser imediatamente comunicados à **ELETROBRAS**.

10.19 - A **CONTRATADA** deverá entregar mensalmente à **ELETROBRAS**, até o 5º dia (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, inclusive para o primeiro mês da prestação dos serviços, a relação de documentos abaixo referentes às alterações na composição das equipes. Entendendo-se aqui que, quando não houver alterações, não haverá necessidade de novos documentos.

a) quadro detalhado de composição das equipes, conforme modelo contido no contrato;

b) relação dos membros da equipe da **CONTRATADA** admitidos, demitidos e/ou transferidos no mês anterior, com data de admissão, demissão e/ou desligamento;

c) para os membros da equipe da **CONTRATADA** demitidos no mês anterior: cópia do contrato de trabalho rescindido (registro de rescisão) e cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho;

10.20 - Fiscalizar rigorosa e continuamente o desempenho e comportamento de seus empregados, fazendo com que estes cumpram o disposto neste contrato além do Código de Ética e de Conduta da **ELETROBRAS**.

10.21 - A execução dos serviços será supervisionada pela **CONTRATADA**, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

10.22 - Apresentar à **ELETROBRAS** a relação de seus empregados que serão colocados à disposição da **ELETROBRAS** para a prestação dos serviços, com seus respectivos salários, acompanhada da cópia dos respectivos documentos de identidade e Carteiras de Trabalho.

10.22.1 - O disposto no item 10.22 aplica-se, também, a todos os casos de substituição de empregados.

10.23 - Manter atualizadas, durante a execução do Contrato, todas as documentações referentes a este instrumento.

10.24 - Sanar no prazo acordado com a **ELETROBRAS** todas as irregularidades apontadas pelo gestor do Contrato.

10.25 - Comparecer, através de seu representante legal, às reuniões convocadas pela **ELETROBRAS**, de modo que nenhuma providência possa ser retardada ou suspensa, cabendo-lhe ainda o ônus ocasionado pelo não atendimento à convocação.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Operações - DASC
ELETROBRAS - Caderno 175367

JURÍDICO

Eletrobras
DASC

10.26 - Manter com a **ELETROBRAS** os entendimentos de serviço sempre por escrito. Os entendimentos verbais necessários aos casos de absoluta urgência deverão ser confirmados por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem o que perderão a validade.

10.27 - Executar os serviços de acordo com as políticas, normas, procedimentos e artigos de conhecimento estabelecidos pela **ELETROBRAS**.

10.28 - Cumprir integralmente os níveis de serviço exigidos.

10.29 - Não fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.

10.30 - Não descumprir qualquer dos acordos de níveis de serviço especificados neste instrumento, sem justificativa aceita pela **ELETROBRAS**.

10.31 - Não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da **ELETROBRAS**.

10.32 - Não realizar atividades que não estejam relacionadas às da ilha à qual o profissional estiver subordinado, como, por exemplo: não se distrair com aparelhos eletrônicos, prestar suporte para serviços particulares, entre outros.

10.33 - Exigir que os profissionais da sua equipe desempenhem as atividades relativas aos serviços contratados de forma idônea e correta.

10.34 - Ser responsável pela reparação de todas as anormalidades, danos e prejuízos causados a **ELETROBRAS** ou a terceiros por culpa ou dolo dos profissionais da sua equipe, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução das atividades previstas pela **ELETROBRAS**.

10.35 - Responder pelas indenizações, danos e prejuízos causados a bens, instalações e empregados da **ELETROBRAS**, bem como a terceiros, por dolo, culpa ou por consequência de imperícia, negligência ou imprudência de pessoas por ela designadas para o cumprimento do objeto deste Contrato, resguardado o direito da **CONTRATADA** ao contraditório e à ampla defesa.

10.36 - Viabilizar, às suas expensas, os deslocamentos de seus funcionários que se fizerem necessários entre as dependências da **ELETROBRAS** e onde esta se fizer presente.

10.37 - Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos empregados alocados na prestação dos serviços.

10.38 - A **CONTRATADA** acatará as normas e os horários do condomínio dos edifícios onde prestará serviços.

10.39 - Designar um empregado como responsável pelo Contrato firmado para com a **ELETROBRAS**, nomeado "preposto", zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste instrumento.

10.40 - Não efetuar a compilação reversa, montagem reversa ou engenharia reversa de qualquer software aplicativo a que venha ter acesso por força do serviço.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAS

Eletrobras DASC

10.41 - Exigir que todos os profissionais de sua equipe, no exercício de suas atribuições terão acesso privativo e individualizado para uso de sistemas informatizados e aplicativos de propriedade da **ELETROBRAS**, não repassem esse acesso a terceiros.

10.42 - Exigir que todos os profissionais de sua equipe somente realizem qualquer tipo de intervenção em equipamentos de usuários utilizando seu código de acesso de trabalho fornecido pela **ELETROBRAS**.

10.43 - Informar imediatamente à **ELETROBRAS** qualquer violação de sigilo de informações que tenha ocorrido por ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, de profissional de sua equipe.

10.44 - Garantir que informações privadas da Eletrobras sejam tratadas confidencialmente sob qualquer condição, não podendo ser divulgadas a terceiros não autorizados, incluindo os próprios empregados da **ELETROBRAS**, sem a expressa e escrita autorização desta.

10.45 - Exigir que todos os profissionais de sua equipe utilizem as informações decorrentes da execução do contrato como informações classificadas como confidenciais.

10.46 - Solicitar à **ELETROBRAS** a inclusão, revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da empresa, quando da admissão, transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.

10.47 - Entregar, ao término do contrato impreterivelmente ou a qualquer tempo, a pedido da **ELETROBRAS** todas as documentações, notas ou qualquer material que a ELETROBRAS tenha lhe fornecido ou que tenham sido criados em função do contrato que impliquem em informações sigilosas ou de interesse exclusivo da **ELETROBRAS**.

10.48 - Observar e cumprir as diretrizes da política de segurança estabelecidas pela **ELETROBRAS**.

10.49 - Observar e cumprir as normas de segurança da Eletrobras fornecida pela CIPA da **ELETROBRAS**.

10.50 - Observar e cumprir as normas de segurança no acesso às dependências da **ELETROBRAS**.

10.51 - Garantir que todos os profissionais de sua equipe com acesso a qualquer parte das informações da **ELETROBRAS** estejam avisados de sua natureza confidencial e da obrigação relacionada a este fato, mediante a entrega à **ELETROBRAS** do termo de confidencialidade, anexo I do Contrato, assinado pelo empregado.

10.52 - A **CONTRATADA** e seus empregados que prestarão os serviços objeto do contrato deverão assinar Termo de Confidencialidade e termo de ciência das normas de segurança e Código de Ética vigentes na **ELETROBRAS**, anexos ao contrato.

10.53 - Apresentar relação nominal dos empregados responsáveis pela execução dos serviços contratados, conforme modelo contido neste Contrato, e atualizá-la sempre que houver qualquer alteração autorizada pela **ELETROBRAS**.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Código: 175047

JURÍDICO SUDAC

Eletrobras
DASC

10.54 - Comunicar por escrito à **ELETROBRAS**, juntamente com as devidas justificativas, qualquer alteração da equipe em decorrência de eventuais acontecimentos fortuitos.

10.55 - Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados.

10.56 - Treinar, obrigatoriamente, os profissionais da equipe que vierem a substituir os profissionais da equipe da **CONTRATADA**.

10.57 - Substituir o(s) profissional(is) da equipe, reconhecendo o direito da **ELETROBRAS** de exigir a exclusão imediata de qualquer empregado cuja permanência seja considerada prejudicial às normas habituais de boa conduta e convivência no trabalho, que não se adaptar(em) às exigências desta ou qualquer outro motivo que possa afetar negativamente a imagem da **ELETROBRAS**, tão logo receba comunicação formal de solicitação de substituição emitida pela Eletrobras, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, apresentando a documentação comprobatória dos requisitos de qualificação profissional conforme especificado no Termo de Referência – Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico DAS nº 32/2018.

10.58 - Substituir o(s) profissional(is) da equipe em licença médica, licença paternidade ou maternidade, falta, desligamento, eventos não programados antecipadamente ou equivalente, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, apresentando a documentação comprobatória dos requisitos de qualificação profissional conforme especificado neste documento.

10.59 - Apresentar a documentação comprobatória dos requisitos de qualificação profissional conforme especificado neste documento e apresentar formalmente o(s) profissional(is) da equipe substituto(s), no caso de substituição de profissional(is) por férias, licenças programadas antecipadamente, eventos programados antecipadamente ou equivalente, 2 (dois) dias úteis antes da saída do(s) profissional(is) a ser(em) substituído(s), para repasse de conhecimento.

10.60 - Apresentar a documentação comprobatória dos requisitos de qualificação profissional conforme especificado neste documento e apresentar formalmente o(s) profissional(is) da equipe substituto(s), no caso de substituição de profissional(is) por interesse da contratada, 2 (dois) dias úteis antes da saída do(s) profissional(is) a ser(em) substituído(s), para repasse de conhecimento.

10.61 - No caso de substituição de qualquer profissional da equipe, a **CONTRATADA** deverá submeter, previamente à substituição, a documentação comprobatória dos requisitos de qualificação profissional especificados neste documento, para aprovação da **ELETROBRAS**. promover o repasse, ao profissional da equipe substituto, das informações necessárias para a continuidade dos trabalhos, sem prejuízo dos prazos acordados.

10.62 - Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá e, quando assim exigido, de uniforme, quando em trabalho nas dependências da **ELETROBRAS**. É vedada a distribuição pela **CONTRATADA** de uniformes usados aos profissionais da equipe, não sendo permitido o uso de uniformes sujos, rasgados, manchados ou remendados. A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da **CONTRATADA**.

10.63 - Evitar o deslocamento dos empregados das dependências da **ELETROBRAS** para as

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 275047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DAS

dependências da **CONTRATADA**, para recebimento de pagamentos e benefícios, os quais deverão ser efetuados nas dependências da **ELETROBRAS**. Para os pagamentos creditados na rede bancária, a **CONTRATADA** deverá utilizar agências nas proximidades das dependências da **ELETROBRAS** onde os profissionais estiverem alocados.

10.64 - Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acometidos de mal súbito.

10.65 - Assumir todas as responsabilidades, as providências necessárias e as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, for vítimas os seus empregados quando da execução do objeto do contrato ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências da **ELETROBRAS**.

10.66 - É expressamente proibida a contratação de empregado pertencente ao quadro da **ELETROBRAS** durante a vigência do contrato.

10.67 - Apresentar mensalmente, junto com o documento de cobrança, todos os documentos referentes a admissões, demissões e transferências, quando houver, conforme especificado neste Contrato.

10.68 - Apresentar mensalmente, junto com o documento de cobrança, a relação dos empregados desligados, quando houver, indicando a data da desvinculação e anexando cópia do comprovante do pagamento das verbas rescisórias.

10.69 - Encaminhar à unidade gestora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o valor mensal de pagamento, informado no termo de aceite dos serviços.

10.70 - Elaborar e apresentar à **ELETROBRAS**, mensalmente, relatórios gerenciais dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

10.71 - Fornecer, em qualquer época, as informações e os esclarecimentos técnicos solicitados pela **ELETROBRAS** sobre a execução dos trabalhos.

10.72 - Executar os serviços de acordo com os procedimentos e orientações adotados pela **ELETROBRAS**, assim como, com os requisitos de qualidade e segurança, recomendados pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e pela legislação pertinente.

10.73 - Controlar o comparecimento de seus empregados através sistema de ponto eletrônico com biometria digital, por meio de relógio de ponto biométrico (rep) certificado pelo INMETRO, instalado no local de prestação dos serviços, contendo ainda todo o aparato de hardware e software necessário, compatível com a portaria 1.510 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), devendo registrar a hora de entrada do expediente, hora de entrada e saída de período de alimentação, hora de entrada e saída das paradas de descanso e hora de saída de expediente, por meio do reconhecimento biométrico (digital) do empregado da contratada. Os registros devem ser disponibilizados para a Eletrobras sempre que solicitados, em formato de relatórios e/ou como gerados pelo sistema, bem como devem ser oferecidos os acessos de consulta diretamente ao sistema para que a Eletrobras realize averiguações e homologação, quando e se assim entender.

10.74 - Providenciar cópia para todos os profissionais alocados na execução dos serviços das

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

normas e procedimentos disponibilizados pela **ELETROBRAS**, bem como zelar pela observância de tais normas.

10.75 - Comunicar previamente à **ELETROBRAS**, por escrito, a entrada de todos os bens e materiais que julgar necessários acrescentar, a seu custo, aos já existentes, para a prestação dos serviços.

10.76 - Utilizar o sistema de registro, acompanhamento e controle de solicitações de TIC disponibilizado pela **ELETROBRAS** em todas as etapas da prestação dos serviços, inclusive, quando necessário, realizando o registro paralelo em mais de um sistema, das mesmas informações.

10.77 - Utilizar o serviço de central telefônica da **ELETROBRAS** para execução dos serviços de telessuporte.

10.78 - Repassar, ao final do contrato, aos profissionais indicados pela **ELETROBRAS**, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços.

10.79 - Ceder à **ELETROBRAS** o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na intranet e internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

10.80 - Devolver crachás de acesso fornecidos pela **ELETROBRAS** quando do desligamento dos profissionais ou do término do contrato.

10.81 - Retirar das dependências da **ELETROBRAS**, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados do término do prazo contratual ou da rescisão do contrato, todo e qualquer material de sua propriedade, deixando os bens de propriedade da **ELETROBRAS** em perfeitas condições de funcionamento, limpeza e conservação, de modo a poderem ser por esta utilizados imediatamente após a sua desocupação. A não retirada dos materiais pela **CONTRATADA** no prazo estabelecido dará à **ELETROBRAS** o direito de removê-los como melhor lhe aprouver, sem prejuízo das penalidade prevista no contrato e da cobrança dos custos de transporte.

10.82 - Todos os tributos federais, estaduais e municipais, bem como todas as contribuições parafiscais, previdenciárias e de qualquer outra natureza, relativos ao Contrato e decorrentes da legislação em vigor nesta data, ficarão a cargo exclusivo da **CONTRATADA**, que também se responsabilizará por seus recolhimentos e pelo cumprimento de todas as obrigações e formalidades legais perante as autoridades competentes.

10.83 – Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Simples Nacional, após a assinatura do contrato, até o último dia do mês subsequente, deve apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante a cessão de mão de obra (situação que gera vedação a opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

10.83.1 – Caso a **CONTRATADA** optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, a própria **ELETROBRAS**, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS - BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS

10.84 - A **CONTRATADA** compromete-se a receber da **ELETROBRAS** informações a respeito dos programas de uso racional dos recursos que impactem o meio ambiente.

USO RACIONAL DA ÁGUA

10.85 - A **CONTRATADA** deve:

10.85.1 - Capacitar seu pessoal quanto ao uso da água, devendo adotar medidas para se evitar o desperdício de água tratada.

10.85.2 - Colaborar com as medidas de redução de consumo e uso racional da água, cujos encarregados devem atuar como facilitadores das mudanças de comportamento de empregados da **CONTRATADA**, esperadas com essas medidas.

10.85.3 - Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.

USO RACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

10.86 - Repassar a seus empregados todas as orientações referentes à redução do consumo de energia fornecidas pela **ELETROBRAS**.

REDUÇÃO DE PRODUÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

10.87 - Colaborar com a Coleta Seletiva de Resíduos Sólidos da **ELETROBRAS**, de forma efetiva, através da separação de resíduos sólidos nos recipientes disponibilizados para a coleta seletiva, de acordo com as regras estabelecidas pela **ELETROBRAS**.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS – TRABALHISTAS E SOCIAIS

10.88 - Disponibilizar os empregados que irão prestar os serviços, devidamente registrados em suas carteiras de trabalho.

10.89 - Oferecer aos empregados designados à execução dos serviços objeto deste contrato o benefício de **vale transporte**, na forma da legislação vigente, devendo ser considerado o deslocamento residência/trabalho e trabalho/residência, independente do número de passagens necessárias ao deslocamento do profissional.

10.90 - A **CONTRATADA** fica obrigada a fornecer sem ônus aos empregados designados à execução dos serviços objeto deste Contrato **plano de assistência médico - hospitalar - odontológica**, fornecendo plano ou seguro-referência de assistência à saúde coletivo-empresarial, conforme artigo 10 e 16, VII, c, da Lei nº 9.656/98 e regulamentação da ANS, cobrindo internação hospitalar, ambulatorial, consultas e exames clínicos, devendo ainda

cobrir os procedimentos relacionados a acidentes de trabalho e suas consequências, doenças profissionais e demais procedimentos vinculados à saúde ocupacional.

10.91 - Oferecer aos empregados designados à execução dos serviços objeto deste contrato o benefício de **auxílio alimentação** no valor mínimo de R$ 26,50 (vinte e seis reais e cinquenta centavos) por dia, sem desconto de qualquer percentual deste valor dos empregados, devendo, no entanto, ser observada eventual Convenção Coletiva de categoria, devidamente registrada no MTE – Ministério de Trabalho e emprego, se houver previsão de valor maior.

10.92 - Realizar o **exame médico admissional** nos empregados designados à execução dos serviços objeto deste contrato, os quais devem constar de exames obrigatórios para controle dos riscos ocupacionais (identificados no PPRA) e exames complementares para detecção precoce de doenças, a serem discriminados no ASO, instrumento do PCMSO.

10.93 - Realizar o **exame médico periódico anual** nos empregados designados à execução dos serviços objeto deste contrato, os quais devem constar de exames obrigatórios para controle dos riscos ocupacionais (identificados no PPRA) e exames complementares para detecção precoce de doenças, a serem discriminados no ASO, instrumento do PCMSO.

10.94 - Fornecer aos seus empregados designados à execução dos serviços objeto deste Contrato, sem ônus adicionais para a **ELETROBRAS**, uniformes completos devidamente aprovados pela **ELETROBRAS**.

10.95 - Não vincular os direitos trabalhistas ou previdenciários dos empregados disponibilizados para os serviços objeto deste contrato, ao pagamento mensalmente devido pela **ELETROBRAS**.

10.96 - Conceder os benefícios obrigatórios previstos nos acordos, convenções de trabalho vigentes e legislação específica aplicáveis para as categorias objeto da contratação.

10.97 - Pagar pontualmente aos empregados, que sejam disponibilizados para os serviços objeto desta contratação, sem qualquer ônus adicional para a **ELETROBRAS**, e atender prontamente aos demais encargos decorrentes das leis trabalhistas, da previdência social, de seguros e acidentes de trabalho e quaisquer adicionais e direitos de seus empregados, sendo de sua responsabilidade efetuar os recolhimentos devidos na forma da lei.

10.97.1 - Efetuar o pagamento de salários e demais verbas em conta bancária em nome dos empregados destacados para este contrato, cuja agência bancária esteja localizada na mesma cidade ou região metropolitana em que o empregado presta serviços;

10.98 - A **CONTRATADA** se obriga, durante a vigência contratual, a apresentar à **ELETROBRAS** a cópia do contrato de trabalho e da carteira de trabalho de todos os empregados alocados à execução do objeto do contrato, bem como de todas as anotações realizadas na CTPS desses obreiros, inclusive pertinentes a férias.

10.99 - A **CONTRATADA** se obriga a apresentar mensalmente à Eletrobras a cópia dos contracheques, comprovante do pagamento do salário na conta bancária e recibo de férias de todos os obreiros alocados à execução do objeto do contrato, demonstrando todos os valores pagos e descontados dos mesmos, inclusive valores pertinentes a vale-transporte, auxílio-alimentação e quaisquer outros benefícios constantes do contrato de trabalho.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAS

Eletrobras
DASC

10.100 - Apresentar mensalmente, junto com o documento de cobrança, a relação dos empregados desligados e que estavam em atividade por força deste contrato, quando houver, indicando a data da desvinculação e anexando cópia do comprovante do pagamento das verbas rescisórias.

10.101 - Apresentar comprovante de pagamento do décimo terceiro salário juntamente com a apresentação da fatura referente ao mês de janeiro, conforme item 8.2.1.

10.102 - A **CONTRATADA** se compromete, no advento da hipótese prevista no item 9.20, a enviar para **ELETROBRAS** cópias dos contracheques atualizados de todos os empregados que prestam serviços nesta empresa, bem como a fornecer as guias de FGTS, INSS e eventuais Termos de Rescisão Contratual para recolhimento/pagamento imediato pela **ELETROBRAS**.

10.103 – A **CONTRATADA** se obriga a prestar quaisquer informações eventualmente solicitadas pela **ELETROBRAS** relativamente a valores devidos aos seus empregados, inclusive informações que tenham por finalidade viabilizar os pagamentos e/ou depósitos diretos previstos no item 9.20, como, por exemplo, o pagamento de pensão alimentícia por ordem judicial.

10.104 - Não cobrar de seus empregados, disponibilizados para os serviços objeto deste contrato, os uniformes por eles utilizados, fornecendo-os gratuitamente, consoante o disposto no Precedente Normativo nº 115 do TST.

10.104.1 - Substituir, imediatamente quando necessário, sem ônus adicionais para a **ELETROBRAS**, uniformes completos devidamente aprovados pela **ELETROBRAS**.

10.105 - Não usar de práticas coercitivas junto a seus empregados, como desconto em seus pagamentos, quando os mesmos tiverem que exercer qualquer obrigação social legal como, por exemplo, comparecer em juízo, seja como testemunha ou parte em processo judicial.

10.106 - Não permitir, quer sob a forma de incentivo ou de omissão, qualquer prática de discriminação social em relação a seus empregados ou na realização dos serviços objeto deste contrato, seja de caráter étnico, racial, sexual, político, religioso ou de qualquer outro tipo de discriminação que gere segregação.

10.107 - Agir com rigor contra toda ocorrência de assédio moral ou sexual praticado por seus empregados disponibilizados para a execução dos serviços objetos deste contrato.

10.108 - Conhecer o Código de Ética e de Conduta das empresas do sistema **ELETROBRAS** e o Guia de Conduta para Fornecedores da Eletrobras, disponíveis no sítio da **ELETROBRAS**, www.eletrobras.com, cuidando para que suas disposições sejam observadas, no que couber, por todos os empregados e prepostos da **CONTRATADA** alocados para os serviços objeto deste Contrato, ao longo de toda a sua execução.

10.108.1 - A Eletrobras poderá efetuar diligências e auditorias nas dependências do Fornecedor, e/ou locais de realização dos serviços, desde que com a anuência deste, para monitorar e verificar o cumprimento das disposições contidas no Código de Ética e de Conduta das empresas do sistema **ELETROBRAS**, no que couber, bem como a verificação das informações contidas no Questionário para Fornecedores relacionado a Ética e Sustentabilidade, disponível no sítio da **ELETROBRAS**, www.eletrobras.com, que deverá ser preenchido e assinado pela **CONTRATADA** no momento da contratação.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DAS

10.109 - Promover a equidade de gênero no seu quadro de empregados, comprometendo-se a informar à **ELETROBRAS**, anualmente, a composição de sua força de trabalho empregada para executar o contrato de prestação de serviços, discriminada por gênero, faixa etária, etnia e grau de escolaridade.

OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À SAÚDE OCUPACIONAL.

10.110 - O exame médico periódico deve constar de exames obrigatórios para controle dos riscos ocupacionais (identificados no PPRA) e exames complementares para detecção precoce de doenças, a serem discriminados no ASO, instrumento do PCMSO, conforme a seguir:
10.111 - Realizar o **exame médico admissional** nos empregados designados à execução dos serviços objeto deste contrato, os quais devem constar de exames obrigatórios para controle dos riscos ocupacionais (identificados no PPRA) e exames complementares para detecção precoce de doenças, a serem discriminados no ASO, instrumento do PCMSO.

10.112 - Realizar o **exame médico periódico anual** nos empregados designados à execução dos serviços objeto deste contrato, os quais devem constar de exames obrigatórios para controle dos riscos ocupacionais (identificados no PPRA) e exames complementares para detecção precoce de doenças, a serem discriminados no ASO, instrumento do PCMSO.

10.113 - A **CONTRATADA** deverá apresentar os documentos relacionados nos itens 10.110, 10.111 e 10.112, especificados em função do objeto contratado. Os documentos serão encaminhados à **ELETROBRAS**, para análise e comprovação de sua conformidade, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

10.113.1 - Comprovada a adequação ou não da documentação, referente à segurança do trabalho, apresentada à **ELETROBRAS**, que realizará tal análise em no máximo 15 (quinze) dias, a mesma emitirá ou não o "Termo de Conformidade", para os documentos apresentados, elencando os que deverão ser gerados e apresentados durante o primeiro ano do contrato. O "Termo de Conformidade" ou o "Termo de não conformidade" caso verificada a inadequação dos documentos, deverá ser encaminhado à área de contração e/ou ao gestor/fiscal do contrato.

10.113.2 - A **ELETROBRAS** analisará os documentos relacionados nos itens e respectivos subitens abaixo, sendo parte destes apresentados após o início das atividades. A não observância de entrega dos documentos nos prazos legais vigentes durante o contrato implicará o imediato cancelamento do "Termo de Conformidade", com a respectiva informação a área gestora do contrato para que sejam adotadas as penalizações cabíveis.

10.114 - **Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA** (De acordo com a NR-9 da Portaria nº 3.214/78 do MTE):

a. Elaborar, implementar e executar anualmente o PPRA, tomando como base as instalações **ELETROBRAS**, independentemente do número de empregados.

b. Deverá constar no PPRA: a aparelhagem utilizada na avaliação ambiental, bem como a marca e os seus respectivos números de séries e fotocópia dos certificados de calibração dos equipamentos utilizados;

c. A **CONTRATADA** deverá apresentar Relatório Anual das Ações Corretivas do PPRA bem como sua atualização.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

10.115. **COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES - CIPA** (De acordo com a NR-5 da Portaria nº 3.214/78 do MTE).

a. A documentação referente ao processo eleitoral da **CIPA**, quando necessário, incluindo as atas de eleição e de posse, calendário anual das reuniões ordinárias, fotocópia dos certificados de treinamento para os membros da **CIPA**, deve ficar à disposição da fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego sob responsabilidade do representante legal da contratada.

b. Quando as empresas não se enquadrem no Quadro I da NR5, apresentar fotocópia do treinamento anualmente designado pela empresa pelo cumprimento do objetivo desta NR5.

c. A **CONTRATADA** deverá em atendimento à NR 05, indicar um empregado como representante para participar, quando convocado, das reuniões da CIPA da **ELETROBRAS** na localidade da prestação dos serviços.

10.116. **Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT** (De acordo com a NR-4 da Portaria nº 3.214/78 do MTE):

a. Apresentar registro de existência de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT.

b. Estando a **CONTRATADA** desobrigada a constituir SESMT, informar através de documento, de acordo com a NR 04, indicando responsável.

c. Apresentar datado e assinado, à **ELETROBRAS** até 05/02 de cada ano os Quadros III, IV, V e VI, em conformidade com a NR4;

d. Apresentar a qualquer momento, quando solicitada, índices e informações sobre acidentes e incidentes ocorridos com o pessoal vinculado ao contrato com a ELETROBRAS conforme padrões do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE ou a Organização Internacional do Trabalho - OIT.

e. Apresentar Planilha datada e assinada à **ELETROBRAS**, até o dia 05 (cinco) de cada mês subsequente, os dados estatísticos de todos os acidentes de trabalho ocorridos no mês anterior encaminhando também, a Taxa de Frequência – TF e Taxa de Gravidade – TG.

10.117 - **Equipamento de Proteção Individual – EPI** (De acordo com a NR-6 da Portaria nº 3.214/78 do MTE).

10.117.1 Deverá entregar ao **SESMT ELETROBRAS** por intermédio do Gestor do Contrato, cópia das fichas de controle de **Equipamentos de Proteção Individuais** datadas pelos empregados, constando os números dos Certificados de Aprovação - CA, no início das atividades e sempre que houver modificações nas mesmas, conforme NR 06.

10.117.2 A **CONTRATADA** deverá fornecer os EPI, específicos e adequados às atividades que seus empregados irão desempenhar. A **ELETROBRAS** fornecerá listagem mínima de EPI para cada atividade, sem os quais a **CONTRATADA** não poderá iniciar as atividades. A **CONTRATADA** não poderá executar atividades na **ELETROBRAS** sem que seus empregados estejam com os EPI adequados aos riscos a que estarão expostos.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

10.117.3 A **CONTRATADA** deverá manter quantidade mínima de EPI em estoque, nas dependências da **ELETROBRAS,** para atendimento imediato aos seus empregados.

10.118 - Outros documentos relacionados com a segurança e saúde no trabalho (PCMSO-Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional) poderão ser solicitados, em decorrência de auditorias periódicas realizadas no decorrer do Contrato, e poderão ser submetidos a análise e mudanças, de acordo com a legislação e normas internas (Responsabilidade Social).

10.119 - Como ação preventiva de segurança dos trabalhadores terceirizados e, para prevenir responsabilidades da contratante, a empresa contratada deverá disponibilizar dentre seus empregados, lotados nas unidades da contratante, 30% (trinta por cento) do total de empregados do contrato, para participar como brigadista voluntário na **CONTRATADA**, sendo necessário, quando convocado, participar dos treinamentos de formação de brigadista e, apresentar exame de aptidão física quando do treinamento prático.

10.120 - A **CONTRATADA** deverá responsabilizar-se pelos atrasos e/ou prejuízos decorrentes da paralisação parcial ou total dos serviços, provocados pelo não cumprimento da legislação e normas vigentes sobre Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional.

10.121 - Exames médicos admissionais e periódicos:

10.121.1 - Entregar à **ELETROBRAS** os Atestados Médicos Ocupacionais (ASO) Admissionais imediatamente no início da contratação, Periódicos em até 5 dias após a emissão do ASO, os que se refiram a Mudança de Função imediatamente à mudança de função, de Retorno ao Trabalho (após 30 dias de afastamento do trabalho) no primeiro dia de trabalho após o afastamento e Atestados Médicos Ocupacionais (ASO) Demissionais imediatamente após o término da contratação.

10.121.2 - O exame médico periódico deve constar de exames obrigatórios para controle dos riscos ocupacionais (identificados no PPRA) e exames complementares para detecção precoce de doenças, a serem discriminados no ASO, instrumento do PCMSO, conforme a seguir:

Exames obrigatórios para controle de riscos ocupacionais*	
Exame	Aplicação/Periodicidade
Avaliação clínica	Em todos os empregados no Exame médico Admissional, Periódico anual, Retorno ao Trabalho, Mudança de função e Demissional.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO

Eletrobras
DASC

Exames complementares para detecção precoce de doenças	
Exame	Aplicação/Periodicidade
Hemograma completo	Admissional e Periódico Anual. Para todos.
Glicemia em jejum	Admissional e Periódico Anual. Para todos.
Colesterol total + HDL	Admissional e Periódico Anual. Para todos.
Creatinina	Admissional e Periódico Anual. Para todos.
Exame de urina (EAS)	Admissional e Periódico Anual. Para todos.
Exame de fezes (EPF)*	Admissional e Periódico Anual. Para todos.
Avaliação cardiológica com eletrocardiograma	Admissional e Periódico Anual a partir de 45 anos e para todas as idades em portadores de doença cardiovascular.
Pesquisa de sangue oculto nas fezes.	Admissional e Periódico Anual a partir de 50 anos.
Preventivo ginecológico	Admissional e Periódico Anual para mulheres de todas as idades.
Mamografia	Anual a partir de 40 anos.
Preventivo Urológico + PSA total	A partir de 45 anos anual para homens.
Proctológico	A partir de 50 anos anual. Para todos.
Oftalmológico (consulta, tonometria e fundoscopia)	Admissional e periódico Anual. Para todos.
* Inclusão no ASO opcional	

10.122 - Atender aos ditames do Decreto 7.203/2010, em especial ao seu artigo 7º.

10.123 – A **CONTRATADA** declara que é de sua exclusiva responsabilidade a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

10.124 - O não cumprimento de qualquer das condições estabelecidas sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas na Cláusula Doze deste Contrato.

CLÁUSULA ONZE

OBRIGAÇÕES DA ELETROBRAS

11.1 - Mediante o fiel cumprimento das condições ajustadas, a **ELETROBRAS** deverá pagar à **CONTRATADA** pelo serviço executado, conforme estabelecido neste documento.

11.2 - Informar à **CONTRATADA** as normas e os horários dos condomínios dos edifícios especificados.

11.3 – Acompanhar a manutenção da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da **CONTRATADA**, adotando as providências cabíveis, em caso de identificação de irregularidades.

11.4 - Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DAS
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAS

Eletrobras
DAS

11.5 - Exercer permanente gestão e fiscalização na execução do objeto contratado, registrando ocorrências e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas detectados.

11.6 - Designar empregado responsável para acompanhar a execução do contrato.

11.7 - A **ELETROBRAS** assegurará que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela **CONTRATADA**, das normas de segurança e saúde no trabalho.

11.8 - Fornecer crachá de acesso às dependências da empresa, de uso obrigatório pelos profissionais da **CONTRATADA**.

11.9 - Permitir acesso dos profissionais da **CONTRATADA** às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da empresa, conforme necessário para execução dos serviços.

11.10 - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da **CONTRATADA** ou por preposto desta.

11.11 - Disponibilizar instalações físicas, mobiliário e ramais telefônicos necessários à prestação dos serviços, com exceção dos aparelhos telefônicos e headsets.

11.12 - Avaliar e homologar relatórios gerenciais mensais dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

11.13 - Disponibilizar o sistema de registro, acompanhamento e controle de solicitações de TIC para utilização pela **CONTRATADA**.

11.14 - Disponibilizar o serviço de telefonia próprio da **ELETROBRAS**, com exceção dos aparelhos telefônicos e headsets, para recepção de chamados de telessuporte pela **CONTRATADA**.

11.15 - Disponibilizar as normas de segurança da informação, o Código de Ética e as demais normas da **ELETROBRAS** pertinentes à execução dos serviços.

11.16 - Fornecer dados técnicos e instruções de serviços detalhadas, sempre em consonância com as especificações do termo de referência, anexos e cláusulas do contrato, a serem cumpridas pela **CONTRATADA**.

11.17 - Disponibilizar instalações/espaço adequado para a guarda de material da **CONTRATADA** a ser utilizado na prestação dos serviços contratados.

11.18 - Viabilizar, às suas expensas, os deslocamentos de equipamentos que se fizerem necessários entre as dependências da **ELETROBRAS** e onde esta se fizer presente.

CLÁUSULA DOZE

RESCISÃO

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

12.1 - O inadimplemento contratual de ambas as partes contratantes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato. Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

a) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;

b) riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;

c) motivação social e ambiental do empreendimento;

d) custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;

e) despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;

f) despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;

g) possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;

h) custo total e estágio de execução física e financeira do Contrato;

i) empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do Contrato;

j) custo para realização de nova licitação ou celebração de novo Contrato;

k) custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

12.1.1 - O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTR ATADA** pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

12.1.2 - Na hipótese do item 12.1.1 desta Cláusula, a **ELETROBRAS** pode conceder prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da **CONTRATADA** de corrigir a situação.

12.1.3 - O Contrato pode ser rescindido pela **ELETROBRAS** nos casos em que a **CONTRATADA** for agente econômico envolvido em casos de corrupção ou sobre os quais haja forte suspeita de envolvimento, condicionada à prévia manifestação fundamentada da Diretoria de Conformidade ou equivalente.

12.1.4 - A rescisão contratual, quando promovida pela **ELETROBRAS**, deve seguir o processo administrativo preceituado no artigo 97 do Regulamento.

CLÁUSULA TREZE

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 - Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a **ELETROBRAS** pode, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 97 do Regulamento,

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAS

Eletrobras
DASC

aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **ELETROBRAS** por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

13.2 - As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da **CONTRATADA**:

a) dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;

b) não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

d) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do Contrato;

e) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

f) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

13.3 - A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

a) se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;

b) caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano.

13.3.1 - As penas bases definidas no item 13.3 desta Cláusula podem ser qualificadas nos seguintes casos:

a) em 1/2 (um meio), se a **CONTRATADA** for reincidente;

b) em 1/2 (um meio), se a falta da **CONTRATADA** tiver produzido prejuízos relevantes para a CONTRATANTE.

13.3.2 - As penas bases definidas no item 13.3 desta Cláusula podem ser atenuadas nos seguintes casos:

a) em 1/4 (um quarto), se a **CONTRATADA** não for reincidente;

b) em 1/4 (um quarto), se a falta da **CONTRATADA** não tiver produzido prejuízos relevantes para a CONTRATANTE;

c) em 1/4 (um quarto), se a **CONTRATADA** tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e

d) em 1/4 (um quarto), se a **CONTRATADA** comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto n. 8.420/2015.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras DASC

13.3.3 - Na hipótese do item 13.3.2 desta Cláusula, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a **CONTRATADA** contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas "a", "b", "c" e "d" do item 13.3.2, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016.

13.4 - A **CONTRATADA**, para além da hipótese prevista no item 13.5 do presente Contrato, está sujeita à multa, nas seguintes hipóteses e montantes:

	Obrigação descumprida	% do valor mensal dos serviços	Incidência
1	Não permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	0,1%	Por empregado e por dia
2	Registrar a frequência e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos seus empregados.	0,1%	Por empregado e por dia
3	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	0,2%	Por empregado e por dia
4	Manter a documentação de habilitação atualizada, após 05 dias, contados do pedido formal da **ELETROBRAS**.	0,1%	Por ocorrência
5	Cumprir horário estabelecido pelo Contrato ou determinado pela **ELETROBRAS**.	0,1%	Por ocorrência
6	Cumprir determinação do Gestor/Fiscal do Contrato para controle de acesso de seus funcionários.	0,1%	Por ocorrência
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do Gestor/Fiscal do Contrato.	0,3%	Por ocorrência
8	Efetuar a reposição de funcionários faltosos, quando solicitado pela **ELETROBRAS**.	0,3%	Por ocorrência
9	Efetuar o pagamento de salários, vales-transportes, vales-alimentação, férias, seguros, encargos fiscais e sociais, ou quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	10%	Por ocorrência
10	Entregar os uniformes aos empregados na periodicidade e especificações definidas no Termo de Referência – Anexo I do Edital DAS nº 32/2018.	0,2%	Por dia
11	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas, no prazo de 05 dias após solicitação formal da **ELETROBRAS**.	0,1%	Por ocorrência e por dia
12	Não entregar documentação exigida pela **ELETROBRAS**.	5%	Mensal
13	Fornecer à **ELETROBRAS** todas as informações solicitadas pelo Gestor/Fiscal do contrato para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato no prazo de 05 dias após solicitação formal da **ELETROBRAS**.	0,1%	Por ocorrência e por dia

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

14	Comprovar o fornecimento do plano de assistência médico-hospitalar-odontológico a qualquer de seus empregados no prazo de 05 dias após solicitação formal da **ELETROBRAS**.	1%	Por ocorrência
15	Realizar os exames médicos (admissionais, periódicos, demissionais e outros previstos no contrato).	0,2%	Por ocorrência
16	Entregar o Atestado de Saúde Ocupacional e documentos de comprovação da qualificação técnica requerida no contrato.	0,2%	Por ocorrência
17	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela **ELETROBRAS**.	10%	Por ocorrência

13.4.1 - A **CONTRATADA**, além das hipóteses previstas na tabela do item 13.4, está sujeita à multa relacionadas ao descumprimento dos níveis de serviços definidos, nas seguintes hipóteses e montantes:

a) multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do Contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 20% (vinte por cento) em relação à meta prevista, em determinado mês, limitado a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do Contrato;

b) multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do Contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% (dez por cento) em relação à meta prevista em 3 (três) medições consecutivas, ou em 3 (três) medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 (seis) meses, limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do Contrato;

c) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do Contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela **CONTRATADA**;

13.5 - Caso a **CONTRATADA** se atrase no cumprimento dos demais prazos estabelecidos neste Contrato, exceto aqueles já definidos no item 13.4, incorrerá em multa, moratória correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor da parte do fornecimento afetada, por dia corrido de atraso, até o limite de 10% (dez por cento).

13.6 - A inexecução deste Contrato sujeitará a **CONTRATADA** à multa, garantida prévia defesa, correspondente aos seguintes percentuais:

a) Inexecução Parcial: 10% (dez por cento) do valor total do contrato;

b) Inexecução Total: 25% (vinte por cento) do valor total do contrato.

13.6.1 - Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do Gestor do Contrato, fundamentada no item 12.1 do presente Contrato.

13.6.2 - Caso a multa não cubra os prejuízos causados pela **CONTRATADA**, a **ELETROBRAS**

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

13.6.3 - A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre a **ELETROBRAS** e a **CONTRATADA**, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil.

13.7 - É considerada como falta grave, caracterizada como falha em sua execução, o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação no dia fixado, bem como o não recolhimento do FGTS dos empregados ou das contribuições sociais da Previdência Social, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária, prevista no item 9 da Tabela do item 13.4 deste Contrato e da suspensão temporária.

CLÁUSULA QUATORZE

ATOS LESIVOS À ELETROBRAS

14.1 - Com fundamento no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções estabelecidas na Cláusula Quinze, observados o contraditório e a ampla defesa, e sem prejuízo das demais cominações legais, no caso dos atos lesivos à **ELETROBRAS**, assim definidos:

a) fraudar o presente contrato;

b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;

c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação ou neste instrumento contratual; ou

d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato.

14.2 - As sanções indicadas no item 14.1 se aplicam quando a **CONTRATADA** se enquadrar na definição legal do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 12.846/2013.

CLÁUSULA QUINZE

RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

15.1. A prática, pela **CONTRATADA**, de qualquer ato lesivo previsto na Cláusula Quatorze deste Contrato ou no art. 5º da Lei nº. 12.846/2013, a sujeitará, com fundamento no artigo 6º da Lei nº 12.846/2013, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO

Eletrobras
DASC

a) multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação;

b) publicação extraordinária da decisão condenatória.

15.2. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei nº 8.666, de 1993, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, a **CONTRATADA** também estará sujeita a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

15.3. As sanções descritas no item 15.1 serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

15.4. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial da União e no sítio eletrônico da **ELETROBRAS**.

15.5. A aplicação das sanções previstas nesta Cláusula não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

15.6. A **CONTRATADA** sancionada administrativamente pela prática de atos lesivos contra a **ELETROBRAS**, nos termos da Lei nº 12.846/13, publicará a decisão administrativa sancionadora na forma de extrato de sentença, cumulativamente:

a) em meio de comunicação de grande circulação na área da prática da infração e de atuação da pessoa jurídica contratada ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;

b) em edital afixado no próprio estabelecimento ou no local de exercício da atividade, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e

c) em seu sítio eletrônico, pelo prazo de trinta dias e em destaque na página principal do referido sítio.

15.7. A publicação a que se refere o item 15.6 será feita a expensas da pessoa jurídica sancionada.

15.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à **ELETROBRAS** resultantes de ato lesivo cometido pela **CONTRATADA**, com ou sem a participação de agente público.

15.9. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei 12.846/2013 e no Decreto nº. 8.420, de 18 de março de 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o art. 21 do Decreto nº. 8.420/2015.

15.10. Na esfera administrativa, a responsabilidade da pessoa jurídica não afasta a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAC

Eletrobras
DASC

15.11. As disposições desta Cláusula se aplicam quando a **CONTRATADA** se enquadrar na definição legal do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 12.846/2013.

CLÁUSULA DEZESSEIS

ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

16.1. - A alteração incidente sobre o objeto do **CONTRATO** deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importar acréscimo ou diminuição quantitativa do objeto do **CONTRATO**, ou qualitativa, quando a alteração disser respeito a características e especificações técnicas do objeto do **CONTRATO**.

16.2. - A alteração quantitativa se sujeita aos limites previstos nos §§ 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

a) a aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
b) deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do **CONTRATO** e o valor orçado pela **ELETROBRAS**, salvo se o fiscal técnico do **CONTRATO** apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do **CONTRATO**.

16.3. - A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos §§ 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

a) os encargos decorrentes da continuidade do **CONTRATO** devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento de contratação;
b) as consequências da rescisão contratual, seguida de nova contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;
c) as mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do **CONTRATO**, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
d) a capacidade técnica e econômico-financeira da **CONTRATADA** deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
e) a motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo de contratação inicial;
f) a alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

16.4 - As alterações incidentes sobre o objeto, observadas as disposições do art. 94 do Regulamento de Licitações e Contratos da **ELETROBRAS**, serão realizadas mediante termo aditivo e devem ser:

a) instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo da **ELETROBRAS**, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
b) as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do **CONTRATO** da **ELETROBRAS**; e
c) submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira da **ELETROBRAS**.

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO AUDAS

Eletrobras DASC

CLÁUSULA DEZESSETE

GARANTIA

17.1 - A **CONTRATADA** deve prestar, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do Contrato, garantia de cumprimento das obrigações contratuais, incluídas as trabalhistas e previdenciárias e para com o FGTS, correspondente a 5% (cinco) por cento do valor total estabelecido no item 4.1 deste Contrato.

17.1.1 - A garantia tem validade durante toda a execução do contrato e 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

17.1.2 - A garantia deve ser renovada a cada prorrogação e complementada em casos de aditivos e apostilas e para reajustes e repactuações.

17.2 - A **ELETROBRAS** fica autorizada a utilizar a garantia para assegurar o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e/ou do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados à **ELETROBRAS** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo da **CONTRATADA**, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;

c) as multas punitivas, moratórias e compensatórias aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**;

d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela **CONTRATADA**.

17.3 - O garantidor deve declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.

17.4 - O número do contrato garantido ou assegurado deve constar do instrumento de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor ou segurador.

17.5 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

17.5.1 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a:

17.5.1.1 - promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações.

17.5.1.2 – reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos ao contratado até que a garantia seja apresentada.

17.5.2 - A retenção efetuada com base no item 17.5.1.2 desta cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à **CONTRATADA**.

17.5.3 - A **CONTRATADA**, a qualquer tempo, poderá substituir a retenção efetuada com base

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO

Eletrobras
DASC

no item 17.5.1.2 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

17.5.4 - O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia pode ser glosado de pagamentos devidos à **CONTRATADA**.

17.6 - Caso ocorra o vencimento da garantia antes do encerramento das obrigações contratuais, a **CONTRATADA** deve providenciar, às suas custas, a renovação, sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos até o valor da garantia.

17.6.1 - A execução completa do Contrato só ocorre quando for comprovado o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias referentes à mão de obra utilizada.

17.7 - A garantia prestada deve ser liberada ou restituída ao término do Contrato, observado o disposto em 17.1.1; quando em dinheiro, deve ser atualizada monetariamente em conformidade com a legislação em vigor pertinente a caderneta de poupança de pessoas jurídicas.

17.8 - A critério da **ELETROBRAS**, da garantia podem ser descontadas multas contratuais que venham a ser aplicadas, bem como o valor de prejuízos que lhe sejam causados, inclusive decorrentes de obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pela **CONTRATADA**.

17.8.1 - No caso de execução da garantia em decorrência do disposto em 17.8, a **CONTRATADA** se obriga a complementá-la, às suas expensas, no prazo máximo de 5 dias da comunicação da **ELETROBRAS**.

17.8.2 - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em 17.8 e 17.2, observada a legislação que rege a matéria.

17.8.3 - Da garantia também podem ser descontados os pagamentos de obrigações para com o FGTS, não adimplidas pela **CONTRATADA**.

17.9 - A garantia prevista nesta Cláusula somente será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, observada a legislação que rege a matéria.

17.9.1 - A **ELETROBRAS** pode ainda, utilizar a garantia prestada para efetuar o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

17.10 - Cabe à **CONTRATADA** optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a) caução em dinheiro, que deve ser depositada em Caderneta de Poupança de Pessoa Jurídica, no Banco do Brasil. Para abertura da Caderneta de Poupança, devem ser apresentados no Banco os seguintes documentos:

II. CNPJ; documento de constituição da empresa (contrato social, registro de firma individual ou estatuto), devidamente registrado; comprovante de endereço da empresa; alterações contratuais (Ltda.) ou atas (S.A.); instrumento de mandato / carta de

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista: Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO

Eletrobras
DAS

revigoramento (no caso de procuradores); e

III. CPF, carteira de identidade e comprovante de residência dos sócios.

b) Seguro-garantia, conforme a Circular SUSEP n. 477/2013.

c) Fiança bancária.

Isenção de responsabilidade da garantia:

17.11 - A **ELETROBRAS** não deve executar a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

17.11.1 - caso fortuito ou força maior;

17.11.2 - alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

17.11.3 - descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

17.11.4 - atos ilícitos dolosos praticados por servidores da **ELETROBRAS**.

17.12 - Cabe à própria **ELETROBRAS** apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 17.11.3 e 17.11.4 desta cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela administração.

17.13 - Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela **ELETROBRAS** à **CONTRATADA** e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do contrato.

17.14 - A garantia será considerada extinta:

17.14.1 - com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

17.14.2 - após o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem 17.1.1. acima e demais condições previstas nesta cláusula, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

CLÁUSULA DEZOITO

FORO

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO

Eletrobras
DAM

As partes elegem o foro da cidade do Rio de Janeiro, RJ, com expressa renúncia de qualquer outro, para dirimir quaisquer questões oriundas do que dispõe o presente Contrato.

E, por se acharem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, que também o subscrevem.

Rio de Janeiro, 24 de ABRIL de 2019.

Luiz Augusto P. A. Figueira

Luiz Augusto P. A. Figueira
Diretor de Administração

ELETROBRAS

Marcio Szechtman
Diretor de Transmissão

José Roberto Romeu Roque
CPF: 315.021.498-00
Representante Legal
CONTRATADA

TESTEMUNHAS

Fernanda Marriel Platino
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 176625

Clarissa Pires Carino
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175782

Efetuados os preenchimentos devidos, o presente Contrato está de acordo com a Minuta aprovada pelo Jurídico.

Analista:

Ronaldo M. dos Santos
Departamento de Contratações - DASC
ELETROBRAS - Cadastro 175047

JURÍDICO
AUDAC

Eletrobras
DASC

JUCESP
07 12 21

PRIMEIRA ALTERAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DE CONTRATO SOCIAL

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

CNPJ/MF nº 47.679.824/0001-01
NIRE 35.232.509.581

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, os abaixo assinados:

Emannuel José Romeu Gomes Roque, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da cédula de identidade RG 34.339.964-7 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 315.021.498-00, residente e domiciliado na cidade de Poá, Estado de São Paulo, na Avenida Vinte e Seis de Março, 421, Centro, CEP 08562-140.

José Roberto Romeu Roque, brasileiro, separado judicialmente, economista, portador da cédula de identidade RG 7.404.955 SSP/SP SSP-SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 671.652.498-34, residente e domiciliado a Rua Voluntários da Pátria, 513, Ap. 401, Centro Histórico, CEP 90030-003, Cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul.

Únicos sócios componentes da Sociedade Limitada denominada **AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.**, com sede à Avenida Vinte e Seis de Março, nº 421, na cidade de Poá, Estado de São Paulo, com seu ato constitutivo registrado sob o Nire: nº 35.232.509.581, inscrita na Receita Federal do Brasil sob CNPJ nº 47.679.824/0001-01, resolvem em comum acordo e na melhor forma de direito, aos termos da Lei 10.406/02, alterar seu contrato social, conforme cláusulas abaixo:

1) Tendo em vista o exercício do direito de retirada por parte do sócio retirante Emannuel José Romeu Gomes Roque, conforme notificação recebida em 22 de outubro de 2020, e o prazo de antecedência de 60 (sessenta) dias, elabora-se a presente alteração contratual para refletir a retirada definitiva do referido sócio.

2) Em decorrência dos pagamentos percebidos, o sócio retirante Emannuel José Romeu Gomes Roque, da plena, geral e irrevogável quitação para nada mais requerer, exigir ou pleitear.

JUCESP
07 12 21

3) Em decorrência da saída do sócio retirante, a empresa teve a redução do seu capital social para R$ 5.330.688,00 (cinco milhões, trezentos e trinta mil e seiscentos e oitenta e oito reais), motivo pelo qual o sócio remanescente aporta neste instante recursos no valor total de R$ 3.860.154,00 (três milhões, oitocentos e sessenta mil e cento e cinquenta e quatro reais) transformando-as imediatamente em quotas de capital, passando a ter 100% do capital social da empresa, mantendo como capital social da empresa o valor total de R$ 9.190.842,00 (nove milhões, cento e noventa mil, oitocentos e quarenta e dois reais) totalmente subscrito e integralizado em 9.190.842,00 (nove milhões, cento e noventa mil, oitocentos e quarenta e duas) quotas no valor nominal de R$ 1,00 (um real) cada, logo:

Com a saída do sócio retirante, altera-se o *caput* da Cláusula Quinta do Contrato Social que passa a ficar com a seguinte redação:

O capital social da empresa corresponde ao valor total de R$ 9.190.842,00 (nove milhões, cento e noventa mil, oitocentos e quarenta e dois reais), o qual está totalmente subscrito e integralizado neste ato, em moeda corrente nacional, divididas em 9.190.842,00 (nove milhões, cento e noventa mil, oitocentos e quarenta e duas) quotas no valor nominal de R$ 1,00 (um real) cada e assim distribuído da seguinte forma:

SÓCIO	QUOTAS	PERCENTUAL	VALOR R$
José Roberto Romeu Roque	9.190.842,00	100%	R$ 9.190.842,00
TOTAL	9.190.842,00	**100%**	**R$ 9.190.842,00**

4) Em decorrência das alterações acima realizadas, o sócio remanescente assume integralmente as obrigações e compromissos ativos e passivos da sociedade, decidindo então por manter a sociedade em unipessoal.

5) Em decorrência das alterações acima realizadas, delibera-se por consolidar o contrato social, conforme redação a seguir apresentada:

JUCESP
07 12 21

CONTRATO SOCIAL

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA

NIRE 35232509581

CNPJ/MF: 47.679.824/0001-01

Pelo presente instrumento,

José Roberto Romeu Roque, brasileiro, separado judicialmente, economista, portador da cédula de identidade RG 7.404.955 SSP/SP SSP-SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 671.652.498-34, residente e domiciliado a Rua Voluntários da Pátria, 513, Ap. 401, Centro Histórico, CEP 90030-003, Cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul.

Único sócio componente da Sociedade Limitada denominada **AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.,** com sede à Avenida Vinte e Seis de Março, nº 421, na cidade de Poá, Estado de São Paulo, com seu ato constitutivo registrado sob o Nire: nº 35.232.509.581, inscrita na Receita Federal do Brasil sob CNPJ nº 47.679.824/0001-01, resolvem em comum acordo e na melhor forma de direito, aos termos da Lei 10.406/02, consolidar seu contrato social, conforme as cláusulas e condições seguintes:

CAPÍTULO I – DA DENOMINAÇÃO, SEDE E FILIAIS

CLÁUSULA PRIMEIRA - A sociedade empresária limitada girará sob a denominação de **"AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA",** com sede à Avenida Vinte e Seis de Março, nº 421, na cidade de Poá, Estado de São Paulo, podendo a qualquer tempo, a critério de seus sócios, abrir ou fechar filiais ou outras dependências em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

CLÁUSULA SEGUNDA – A sociedade tem as seguintes filiais ativas: na cidade de **Poá,** Estado de São Paulo, na Rua Dona Guaraciaba, nº 500, Calmon Viana, CEP: 08560-100, inscrita no CNPJ: 47.679.824/0013-37; na cidade de **Belo Horizonte**, Estado de Minas Gerais, na Rua Espírito Santo, 616, pavimento-5, Centro, CEP 30160-920 e inscrita no CNPJ: 47.679.824/0019-22; na cidade de **Recife**, Estado de Pernambuco, na Rua do Fogo, 22, 2º pavimento, Freguesia de Santo Antonio, CEP: 50010-340 e inscrita no CNPJ: 47.679.824/0018-41; na cidade do **Rio de Janeiro**, Estado do Rio de Janeiro na Rua Beneditinos, nº 16, Sala 601, 6º andar, centro, CEP: 20081-050 e inscrita no CNPJ: 47.679.824/0017-60; na cidade de **Porto Alegre**, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Voluntários da Pátria, 513, Pavimento 3, sala 401, Centro Histórico, CEP: 90030-003 e inscrita no CNPJ: 47.679.824/0016-80; na cidade de **São Paulo**, Estado de São Paulo, com endereço à Rua Barão de Itapetininga, 151, 10º andar, conjuntos 101 e 102, Centro, CEP: 01042-001 e inscrita no CNPJ: 47.679.824/0037-04; na cidade de **Canoas**, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Santos Ferreira, 831, sala 02,

JUCESP
07 12 21

Bairro Chácara Barreto, CEP 92.020-001 e inscrita no CNPJ: 47.679.824/0039-76; na cidade de **Goiânia**, Estado de Goiás, na Av. Laudelino Gomes c/ Rua 23 quadra S.5 Lote 4/5, Centro empresarial Maria e Luiza, unidade 405, Setor Bela Vista, CEP 74000-000, e inscrita no CNPJ: 47.679.824/0040-00.

CAPÍTULO II - DO OBJETO SOCIAL

CLÁUSULA TERCEIRA – A sociedade tem como objeto social: a prestação de serviços de cobrança extrajudiciais de títulos e valores mobiliários; serviços de assessoria, orientação e assistência prestadas ás empresas em matéria de planejamento, organização, reengenharia, controle e gestão; pesquisa de mercado e de opinião pública; atividades de telemarketing, tele-atendimento, incluindo sem limitação planejamento, implantação, operação e gerenciamento; atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliário; atividades de administração de carteiras de títulos e valores para terceiros; serviços de apoio administrativo; e serviços relacionados á prevenção de fraudes, serviços atinentes a engenharia naval; serviços de engenharia consultiva, serviços de engenharia elétrica e hidráulica e serviços de manutenção em equipamentos de telefonia e/ou informática; desenvolvimento de programas de computador sob encomenda; help-desk; serviços de apoio a clientes; consultoria em tecnologia da informação; outras atividades de serviços prestados principalmente ás não especificadas anteriormente; serviços combinados de escritório e apoio administrativo; desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis".

CAPÍTULO III - DA DURAÇÃO DA SOCIEDADE

CLÁUSULA QUARTA – A sociedade iniciou suas atividades em 12 de março de 1976 e seu prazo de duração será por tempo indeterminado.

CAPÍTULO IV – DO CAPITAL SOCIAL

CLÁUSULA QUINTA – O capital social da empresa corresponde ao valor total de R$ 9.190.842,00 (nove milhões, cento e noventa mil, oitocentos e quarenta e dois reais), o qual está totalmente subscrito e integralizado neste ato, em moeda corrente nacional, divididas em 9.190.842,00 (nove milhões, cento e noventa mil, oitocentos e quarenta e duas) quotas no valor nominal de R$ 1,00 (um real) cada e assim distribuído da seguinte forma:

SÓCIO	QUOTAS	PERCENTUAL	VALOR R$
José Roberto Romeu Roque	9.190.842,00	100%	R$ 9.190.842,00
TOTAL	9.190.842,00	**100%**	**R$ 9.190.842,00**

JUCESP
07 12 21

Parágrafo Único – A responsabilidade dos sócios é restrita ao valor de suas quotas, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social, nos termos do art. 1.052 da lei nº 10.406/02.

CLÁUSULA SEXTA – As quotas são indivisíveis e não poderão ser cedidas ou transferidas a terceiros sem o consentimento do outro sócio, a quem fica assegurado, em igualdade de condições e preço direito de preferência para sua aquisição se postas à venda, formalizando, se realizada a cessão delas, alteração contratual pertinentes. (art. 1.056, art. 1.057 Lei 10.406/02, Código Civil 2002).

Parágrafo Primeiro – O sócio que pretender alienar a sua participação deverá, formalmente, comunicar aos demais sócios e a sociedade dessa sua decisão, determinando expressamente, na oportunidade, o preço e as condições de pagamento que pretende pelas quotas ofertadas.

Parágrafo Segundo – Os sócios remanescentes terão preferência na aquisição das quotas ofertadas, desde que exerçam o direito dentro do prazo de 60 dias, contados da data em que tomarem ciência da proposta, os quais deverão, entretanto, para fazer jus à preferência, comunicar sua intenção, formalmente, ao sócio alienante e à sociedade. Nessa comunicação, que lhes assegura o direito de adquirir determinada quantidade de quotas ofertadas pelo sócio alienante, proporcionalmente à participação que detém no capital social, deverão, ainda, os demais sócios, manifestarem a sua intenção, se desejarem, de adquirir as eventuais sobras, na hipótese de algum deles não vier a exercer completamente o direito de preferência. O rateio a ser efetuado entre os sócios interessados das eventuais sobras – calculado proporcionalmente à participação de cada um no capital da sociedade, a não ser que os demais sócios abdiquem de exercer seu direito – será realizado dentro de 30 (trinta) dias contados da data de encerramento do prazo do exercício do direito de preferência.

Parágrafo Terceiro – Não havendo nenhuma manifestação positiva dos demais sócios quotistas, no sentido de exercer o direito de preferência na aquisição das quotas oferecidas ou, se exercido, restar ainda sobras, o cedente poderá negociá-las com quem desejar, desde que o ingresso do terceiro seja pré-aprovado pelos demais sócios. Neste caso, contudo, as condições do negócio não poderão ser mais vantajosas do que as da oferta anteriormente realizada aos outros quotistas. Na hipótese de não ser aprovado, pelos sócios remanescentes, o ingresso do terceiro, ao cedente restará o direito de retirada previsto no Parágrafo Quarto a seguir.

Parágrafo Quarto – Para a retirada voluntária de sócio, este deverá avisar os demais, por escrito, com uma antecedência de 60 (sessenta) dias, não sendo necessário expor os seus motivos.

Parágrafo Quinto – Além da possibilidade de retirada voluntária de sócio, qualquer destes poderá ser excluído da sociedade, por justa causa, mediante alteração contratual, obedecida a regra do art.1085 do Código Civil, ou por outro motivo que a lei admita, bem como mediante a observância do previsto na Cláusula Décima Segunda e seus parágrafos deste Contrato Social.

JUCESP
07 12 21

CAPÍTULO VI – DA ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE E DELIBERAÇÕES

CLÁUSULA SÉTIMA – A administração da sociedade será exercida pelo sócio, **JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE** , cabendo-lhe a designação de sócio administrador e investido desde já em seus poderes que em conjunto ou isoladamente, com os sócios, representar a sociedade nos atos normais de gestão e/ou que importem em compra, alienação de bens móveis e imóveis, assinatura contratos de créditos, assim como respectivas alterações e aditivos, movimentação de contas correntes em quaisquer estabelecimentos bancários, praticando todos os atos daí decorrentes, participar em licitações públicas e privadas; representar a sociedade perante a quaisquer repartições públicas federais, estaduais e municipais, dar e receber quitações, admitir e demitir empregados, constituir procuradores.

Parágrafo Primeiro – A sociedade poderá constituir procuradores para a representação dos administradores sócios, devendo o instrumento de mandato constar expressamente os poderes conferidos e a duração do mandato, sendo a indicação expressa desta última dispensada no caso de cláusula ad judicia ou de atuação em defesa da sociedade em processo administrativo, cuja duração se dará enquanto perdurar o processo judicial e/ou administrativo em que utilizada.

Parágrafo Segundo - Quando a sociedade vier a ser representada por administradores não sócios, a ata de reunião que designar e lhe conferir posse, regulará seus poderes e forma de exercício.

Parágrafo Terceiro – Quando houver necessidade de deliberações dos sócios estas serão tomadas em reunião, convocada pelo administrador, ou por sócio, bastando, para sua realização, que de tal evento todos os sócios sejam antecipadamente cientificados da ocorrência da data, hora, local e ordem do dia, por qualquer meio.

Parágrafo Quarto – Na hipótese de não comparecerem todos os sócios à reunião, esta somente poderá ser realizada se comprovado, por escrito, que o ausente teve previamente ciência dela.

Parágrafo Quinto – Caso não seja possível obter a comprovação de que o sócio tomou ciência da data, local, hora e ordem do dia da reunião, esta deverá, então, ser precedida de anúncio de convocação a ser publicado uma vez num jornal de grande circulação da sede da sociedade, devendo mediar, entre a data de publicação e a da realização da reunião, o prazo mínimo de 05 (cinco) dias para a primeira convocação, e de 3 (três) dias para a segunda convocação, caso a primeira não se efetiva por falta de quórum de instalação.

Parágrafo Sexto – Instala-se a reunião de sócios com a presença, em primeira convocação, de titulares de, no mínimo, 75% do capital social e, em segunda, com qualquer número.

JUCESP
07 12 21

Parágrafo Sétimo – A reunião será presidida por um dos sócios e dos trabalhos e deliberação será lavrada uma ata a qual será assinada pelos membros da mesa e pelos sócios participantes da reunião que desejarem.

Parágrafo Oitavo – A reunião torna-se dispensável quando todos os sócios decidirem, por escrito, sobre a matéria que seria objeto desta.

CLÁUSULA OITAVA – Os sócios quando no exercício de suas funções terão direito uma retirada a título de pró-labore, por deliberação dos mesmos.

CAPÍTULO VII – DOS IMPEDIMENTOS

CLÁUSULA NONA – Fica proibido o uso da assinatura pelos sócios em nome da Razão Social em todos os documentos que não digam respeito aos interesses da sociedade, assim como endossar, avaliar ou afiançar obrigações de terceiros, assumindo desse modo, total responsabilidade individual pelo referido compromisso assumido.

CAPÍTULO VIII – DO EXERCÍCIO SOCIAL, BALANÇO GERAL E DESTINAÇÃO DOS LUCROS

CLÁUSULA DÉCIMA – O exercício social inicia-se em 01 de janeiro e termina em 31 de dezembro de cada ano civil, e ao final de cada exercício social, em 31 de dezembro, os administradores prestarão contas justificadas de sua administração, procedendo a elaboração do inventario, balanço patrimonial, e do balanço de resultado econômico, cabendo aos sócios, na proporção de suas quotas, os lucros ou perdas apuradas conforme art. 1.065 da Lei 10.406/02 – Código Civil 2002.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Nos 04 (quatro) meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre as contas e designarão administradores quando for o caso conforme os artigos 1.071 e 1.072, parágrafo 2º e art. 1.078 da Lei 10.406/02 – Código Civil 2002.

CAPÍTULO IX – INTERDIÇÃO, INSOLVÊNCIA, FALÊNCIA, EXTINÇÃO, FALECIMENTO, RETIRADA, EXCLUSÃO E PARTILHA POR DIVÓRCIO OU SEPARAÇÃO DE SÓCIO

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Falecendo ou interditado qualquer sócio, a sociedade continuará suas atividades com os herdeiros, sucessores, e o incapaz. Não sendo possível ou inexistindo interesse destes ou do (s) sócio (s) remanescente (s), o valor de seus haveres será apurado e liquidado, observando as disposições abaixo aplicáveis à apuração e liquidação de haveres.

Parágrafo Primeiro – Em caso de falecimento de sócio, enquanto não houver a realização definitiva da partilha, o espólio será representado pelo seu inventariante. O ingresso, na sociedade, dos herdeiros, e, se for o caso, do cônjuge supérstite, se dará consoante o quinhão que lhes couber na partilha, judicial ou extrajudicial, dos bens do falecido, sempre dependendo do consentimento da totalidade dos sócios remanescentes.

JUCESP
nº 12 21

Parágrafo Segundo – Na hipótese de haver partilha de participação societária de sócios, em face de processo de separação ou de divórcio, será admitido o ingresso, na Sociedade, do ex-cônjuge, consoante o quinhão que lhe couber na partilha. Esta cláusula aplica-se também no caso de partilha decorrente de união estável.

Parágrafo Terceiro – No caso de insolvência, falência ou extinção de um sócio, a sua participação será liquidada, observando-se as regras de apuração e pagamento dos haveres dispostas nos parágrafos seguintes.

Parágrafo Quarto – Os haveres do sócio retirante ou excluído ou de sucessores, herdeiros ou do sócio incapaz serão apurados com base na situação real da empresa no último dia útil do mês da ocorrência de quaisquer de tais eventos. Para tanto, os sócios remanescentes obrigam-se a providenciar o levantamento de um balanço especial, o qual deverá ser levantado com dados até o último dia do mês em que ocorrer a interdição, falecimento ou o término do pré-aviso, na hipótese de retirada e no caso de exclusão, e elaborado até o último dia do mês subsequente em que o fato ocorrer. Para a quantificação do real valor do patrimônio líquido da empresa, serão considerados não somente os seus bens corpóreos, direitos e obrigações, mas, igualmente os valores não escrituráveis ou intangíveis.

Parágrafo Quinto – O balanço especial deverá, nos 10 (dez) dias subsequentes à data da sua elaboração, ser submetido à apreciação da parte que receberá os haveres, a qual terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data do recebimento, para dizer se com ele concorda, ou, fundamentadamente, em que aspectos diverge.

Parágrafo Sexto – Na hipótese de existir divergências, os valores incontroversos, constantes do balanço especial, deverão ser pagos sem necessidade de aguardar a solução dos pontos controvertidos, se estes se restringirem a determinação dos valores de bens e direitos da sociedade. Neste caso, assim como na hipótese de não haver divergência alguma a respeito do balanço especial, o pagamento será efetuado da seguinte forma:

a) Preferencialmente mediante a entrega de bens da própria sociedade, os quais serão definidos de comum acordo entre as partes, ficando, entretanto, desde já assegurado aos sócios remanescentes permanecerem com os bens necessários para dar continuidade aos negócios sociais; e

b) O saldo, se houver, em moeda corrente nacional, em 60 (sessenta) parcelas mensais, iguais e sucessivas, corrigidas monetariamente, tendo como termo inicial a data do já referido balanço especial, vencendo-se a primeira 30 (trinta) dias após a manifestação da parte que receberá os haveres sobre o balanço especial submetido a sua apreciação. Outro plano de pagamento pode ser aprovado e executado desde que a totalidade dos sócios remanescentes concorde.

JUCESP
07 12 21

Parágrafo Sétimo – Na eventualidade de haver controvérsia sobre a avaliação de ativos (bens e direitos), o pagamento do resíduo, se houver, será efetuado nas mesmas condições referidas no parágrafo anterior, vencendo-se a primeira parcela 30 (trinta) dias após restar de forma definitiva estabelecido o valor até então controvertido."

Parágrafo Oitavo – A sociedade não entrará em dissolução e, consequentemente, em liquidação, por retirada, exclusão, morte ou incapacidade de quaisquer dos sócios, desde que os sócios remanescentes queiram o seu prosseguimento.

Parágrafo Nono – Na falta de pluralidade de sócios, a sociedade poderá ser reconstituída no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, contados da alteração contratual que tiver formalizado a saída do sócio, ou, no caso de não ser reconstituída em referido prazo, a sociedade tornar-se-á automaticamente em unipessoal, devendo o sócio remanescente proceder às formalidades cabíveis.

Parágrafo Décimo – A dissolução da sociedade poderá ocorrer nas hipóteses previstas na lei, observando-se também o quórum previsto em lei para a dissolução por vontade dos sócios.

Parágrafo Décimo Primeiro – O patrimônio da sociedade dissolvida será destinado, primeiramente, ao pagamento das dívidas sociais, e, o remanescente, ser houver, será distribuído entre os sócios na proporção dos seus respectivos quinhões sociais".

CAPÍTULO X – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FORO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Os casos omissos neste contrato serão regidos pelas disposições legais em vigor e pela Lei 10.406/02 – Código Civil 2002.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Os sócios quotistas da sociedade declaram para os devidos fins, que não estão impedidos de exercerem a administração da sociedade, por Lei especial, ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrarem sobre os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade conforme art. 1.011, parágrafo 1º da Lei 10.406/02 Código Civil 2002.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Fica eleito o Foro da Comarca de Poá, Estado de São Paulo, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente contrato.

JUCESP
07 12 21

E por acharem em perfeito acordo, em tudo quanto neste instrumento particular foi lavrado, obrigam-se a cumprir o presente contrato, assinando-o na presença de duas testemunhas abaixo, em 03 (três) vias de igual teor, que será encaminhado para aprovação e registro nos órgãos competentes.

São Paulo, 22 de outubro de 2020.

JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE
SÓCIO ADMINISTRADOR

EMANNUEL JOSÉ ROMEU GOMES ROQUE
SÓCIO RETIRANTE

Testemunhas:

Dirceu Delvecchio
CPF/MF: 949.207.618-72

Fábio Vieira Delvecchio
CPF/MF: 398.919.938-25

07 DEZ 2021

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - JUCESP
CERTIFICO O REGISTRO SOB O NÚMERO
GISELA SIMIEMA CESCHIN
SECRETÁRIA GERAL
583.935/21-7
JUCESP

TERMO DE CONTRATO CSS Nº 04.396/21

Os recursos para a realização desta contratação foram liberados de acordo com a Requisição de Compra RC SAP nº 10880178.

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento particular, a COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP, com sede nesta Capital, na Rua Costa Carvalho, 300, CNPJ/MF 43.776.517/0001-80, doravante designada SABESP, representada na forma de seus Estatutos, por seu Diretor de Gestão Corporativa, Adriano Candido Stringhini e sua Procuradora Samanta Ivonete Salvador Tavares de Souza, Superintendente Comercial e de Relacionamento com os Clientes, nos termos do Instrumento Particular anexo e a AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA., com sede na Av. Vinte e Seis de Março, 421, Centro, Cidade de Poá, São Paulo, CEP 08.562-140, CNPJ/MF 47.679.824/0001-01, doravante designado CONTRATADO, representado por seu Diretor Presidente José Roberto Romeu Roque; obedecidas as disposições da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2.016, de acordo com o ato homologatório do Sr. Diretor de Gestão Corporativa, exarado na CI CSS 220/22, datada de 07/04/22, têm, entre si, justo e contratado o que segue:

CLÁUSULA 1ª - OBJETO

1.1 - Constitui o objeto do presente termo de contrato a prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da SABESP, em sites da SABESP localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site do CONTRATADO, de acordo com o Termo de Referência, Regulamentação de Preços e Critérios de Medição, Edital do Pregão SABESP CSS 04.396/21, Proposta do CONTRATADO e demais documentos constantes do Dossiê SABESP 21/010.493 (Processo Administrativo 5.382/2021) e o Procedimento SABESP PE RH 0003 - Procedimento Empresarial SABESP de Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços e o Formulário de Avaliação da Contratada (PESU-0008 – Avaliação da Contratada), de pleno conhecimento das partes.

1.2 - O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requerida.

1.3 - O regime de execução deste contrato é o de **empreitada por preço unitário**.

1.4 - O CONTRATADO se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no procedimento licitatório.

1.5 - Este contrato regula-se pelas suas cláusulas, pela Lei n° 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP e pelos preceitos do direito privado.

1.6 - Todos os documentos e/ou cartas entre a SABESP e o CONTRATADO serão trocados por meio de expediente protocolado, e nenhuma outra forma será considerada como prova de respectiva entrega entre as partes.

1.7 - As demais cláusulas que constituem o presente instrumento são: 2ª Preços e Valor, 3ª Reajustamento de Preços, 4ª Prazo, 5ª Faturamento e Pagamentos, 6ª Sustação de Pagamentos, 7ª Gestão e Fiscalização, 8ª Garantia Contratual, 9ª Obrigações e Responsabilidade do Contratado, 10 Obrigações da SABESP, 11 Responsabilidade Civil, 12 Sinistros, 13 Recebimento dos Serviços, 14 Subcontratação/Transferência, 15 Responsabilidades na Transferência, 16 Sanções Administrativas, 17 Condições para Alteração Contratual, 18 Inexecução e Rescisão, 19 Transferência do Controle Acionário, 20 Força Maior, 21 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, 22 Conformidade com as Políticas de Licenciamento de Software, 23 Sigilo Confidencialidade e Propriedade; 24 Propriedade e Divulgação dos Trabalhos; 25 Anexos, 26 Disposições Complementares e 27 Foro.

CLÁUSULA 2ª – PREÇOS E VALOR

2.1 - O valor do presente contrato é de R$ ***95.779.185,95*** (noventa e cinco milhões, setecentos e setenta e nove mil, cento e oitenta e cinco reais e noventa e cinco centavos) na "data de referência dos preços" 01/03/22, RC nº 10880178 - Fonte de recurso: Próprios.

2.2 - O valor deste contrato poderá sofrer alterações, consideradas as quantidades efetivamente executadas.

2.3 - O CONTRATADO obriga-se a executar os serviços, objeto deste contrato, pelos preços, à vista, constantes da Planilha de Orçamento, nos quais estão incluídos mão de obra, fornecimento de materiais, todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI), em conformidade com a legislação e convenção coletiva das categorias vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos e demais despesas de qualquer natureza, conforme correspondentes Regulamentações de Preços e Critérios de Medição e Termo de Referência.

CLÁUSULA 3ª - REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

3.1 - Observadas as prescrições da Lei nº 8.880, de 27/05/94; da Lei nº 9.069, de 29/06/95; e da Lei nº 10.192, de 14/02/01; Lei 10.406, de 10/01/2002; no que for pertinente; do Decreto Estadual n° 48.326, de 12/12/03 e da Resolução CC 79, de 12/12/03, aplicar-se-á a este contrato, em periodicidade anual, reajuste de preços contada da "data de referência dos preços". A periodicidade anual poderá ser reduzida por ato do Poder Executivo.

Ocorrendo o disposto no parágrafo anterior, os preços indicados na Planilha de Orçamento que, são à vista, serão reajustados de acordo com a fórmula a seguir:

$$\mathrm{Pr} = P_0 \times \left[\frac{IPC_1}{IPC_0} \right]$$

Onde:

Pr = valor do preço reajustado;

P_0 = preço original no mês da "data de referência dos preços";

IPC = Índice de Preços ao Consumidor divulgado mensalmente pela FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas;

$Índice_0$ = correspondente ao mês da "data de referência dos preços";

$Índice_1$ = correspondente ao mês da data de reajuste de preços;

3.2 - Os valores contratuais serão reajustados para mais ou para menos em consequência de suas variações.

a) Havendo atraso ou antecipação na execução dos serviços em relação ao desenvolvimento previsto no cronograma fixado, para efeito de reajuste de preços, como decorrência de responsabilidade ou iniciativa do CONTRATADO, a concessão de reajuste de preços obedecerá às condições seguintes:

(i) quando houver atraso, se os preços aumentarem, prevalecerão aqueles vigentes nos períodos previstos no cronograma para execução dos serviços; se diminuírem, prevalecerão os correspondentes nos períodos em que os serviços forem realmente executados;

(ii) quando houver antecipação, prevalecerão os preços vigentes nos períodos em que os serviços forem realmente executados.

b) O reajuste de preços será efetuado somente, com base em índices definitivos.

3.3 - O cálculo do reajuste de preços será processado automaticamente pela SABESP, independentemente de solicitação.

3.4 - Da aplicação da fórmula constante do item 3.1 anterior serão obtidos preços reajustados e nova "data de referência", sendo esta data a base para o próximo período de um ano, quando poderá ocorrer novo reajuste, observada a legislação específica vigente.

CLÁUSULA 4ª – PRAZO

4.1 - O prazo de vigência contratual é de 760 (setecentos e sessenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da data da celebração deste Termo, podendo ser renovado até o limite de 05 (cinco) anos, desde que as partes se manifestem com antecedência de 90 (noventa) dias do prazo final contratual.

(i) Considera-se como a data da celebração deste Termo, a data da última assinatura dos representantes das partes.

a) Para a renovação a que alude o caput deverá ser motivadamente comprovada pelas partes e demonstrada a vantajosidade para a SABESP.

b) O acordo entre as partes deverá ser acompanhado de novo cronograma, relação dos dias da impossibilidade de execução dos serviços e comprovação dos motivos que o fundamentem.

c) No prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data de assinatura deste contrato, o CONTRATADO deverá apresentar o cronograma de desenvolvimento dos serviços, com definição das datas-marco, adaptado ao modelo fornecido pela SABESP, não implicando essa adaptação em quaisquer alterações nos prazos anteriormente estabelecidos.

4.2 - Considera-se prazo de execução contratual o período disponibilizado ao CONTRATADO para que execute a prestação de serviços contratada.

a) O **período para execução** dos serviços será de 730 (setecentos e trinta) dias, contado em dias consecutivos e ininterruptos, poderá se iniciar a partir da data fixada na Autorização de Serviços.

CLÁUSULA 5ª - FATURAMENTO E PAGAMENTO

5.1 - O valor das medições será obtido mediante a aplicação dos preços unitários constantes da Planilha de Orçamento – Anexo I às correspondentes quantidades de serviços realizadas no período, ou seja:

- primeira medição: dentro do primeiro mês da prestação dos serviços desde a data de início dos serviços até o último dia desse mês;
- demais medições: o período do primeiro ao último dia do mês em questão;
- última medição: desde o primeiro dia do mês até o último dia de execução.

a) Para o cálculo do valor das medições mensais o Administrador do Contrato deverá observar o estabelecido no Termo de Referência, itens de 42 a 44.

b) A SABESP emitirá um Pedido de Compra com orientações para medição e faturamento.

c) Os documentos fiscais emitidos pelo CONTRATADO deverão conter as seguintes informações: número do pedido de compra e o número do contrato, Centro (local onde a NF deverá ser faturada) e Local de Entrega (CNPJ, Local de Entrega e Horário) A emissão da fatura ocorrerá contra a entrega do pedido de compra.

5.2 - Para efeito de pagamento, o CONTRATADO representada por sua matriz encaminhará à Unidade da SABESP que administra o contrato (Departamento de Gestão de Clientes - CMC), após cada período mensal de prestação, um relatório descritivo dos serviços executados, o qual deverá ser aprovado pela referida Unidade.

5.3 - Observada a condição de restrição estabelecida: a) pela Cláusula 9 em seu itens 9.1.d) (v) e 9.3.a) e; b) pela existência de registro de negativação no Cadastro Informativo dos Créditos não quitados de órgãos e entidades estaduais - CADIN ESTADUAL, que constitui impedimento ao repasse de valores referentes a contratos, nos termos do Decreto Estadual n° 53.455, de 19/09/2008*;*os pagamentos das faturas referentes às medições dos serviços serão efetuados à AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA. - CNPJ/MF 47.679.824/0001-01 em moeda corrente nacional, no prazo de 30 (trinta) dias, sempre contados a partir da data final do período de sua execução.

(i) Em casos de suspensão de pagamentos pelo motivo enunciado no item 5.3 b) acima, os mesmos somente serão liberados após a constatação da inexistência de registros de negativação, mediante nova consulta motivada por comunicação formal do CONTRATADO, ao aludido órgão pela SABESP.

c) O CONTRATADO é a único responsável pela correta emissão de seus documentos de cobrança, em todos os seus aspectos, observada a legislação tributária vigente.

(i) quando a prestação dos serviços envolver o fornecimento de materiais e/ou equipamentos, o CONTRATADO **deverá emitir uma nota fiscal** para o serviço prestado e outra nota fiscal para o fornecimento do item.

d) A Nota fiscal deverá ser emitida, obrigatoriamente, na sede do estabelecimento do tomador de serviços (SABESP – CNPJ: 43.776.517/0001-80 – São Paulo/SP). – 20/10/21 – será elaborada CI solicitando e justificando a alteração.

e) O CONTRATADO **estabelecido em outros Municípios**, obrigada à emissão de Nota Fiscal Eletrônica de Serviços – NF-e, deverá entregá-la ao Administrador do Contrato em 02 (duas) vias não sendo permitido o envio por meio eletrônico, sob pena de desconsideração total deste documento para os efeitos de pagamento.

f) Não serão aceitos ainda Recibos Provisórios de Serviços – RPS sob qualquer hipótese.

5.4 - O CONTRATADO apresentará a nota fiscal/fatura na Av. do Estado, 561 – Unidade I – Ponte Pequena - SP – Capital – CEP 01107-900, Protocolo Geral aos cuidados do Departamento de Análises Financeiras e Contratos, com cópia para o administrador do mesmo, ato contínuo de sua emissão.

5.5 - As notas fiscais/ faturas/ recibos/documentos de cobrança equivalentes deverão ser entregues no endereço citado no item 5.4 anterior, com anterioridade de 10 (dez) dias consecutivos do respectivo vencimento.

a) Caso o CONTRATADO não cumpra o prazo limite para apresentação da fatura, de acordo com o item 5.5 anterior, o prazo para pagamento será postergado automaticamente na mesma quantidade de dias consecutivos verificados na entrega da fatura em atraso.

b) Por ocasião da apresentação à SABESP da nota fiscal/fatura, o CONTRATADO deverá fazer prova do recolhimento mensal do FGTS por meio da guia GFIP - Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social.

(i) As comprovações deverão ser encaminhadas por carta conforme os modelos constantes do edital.

(ii) As comprovações relativas ao FGTS a serem apresentadas deverão corresponder ao período de execução e à mão-de-obra alocada para esse fim. Tal comprovação poderá ser apresentada por um dos seguintes meios:

(a) meio magnético, gerado pelo SEFIP (programa validador Sistema Empresa de Recolhimento ao FGTS e informações à Previdência Social).

(b) cópia autenticada da GFIP pré emitida, fornecida pela Caixa Econômica Federal.

(c) cópia autenticada da 2ª via do formulário impresso de GFIP. Deverá ser apresentada ainda, cópia autenticada do comprovante de entrega de GFIP contendo o carimbo CIEF - Cadastro de Inscrição de Entidades Financeiras, com os dados do receptor (nome, agência e data de entrega) e autenticação mecânica.

(iii) Caso por ocasião da apresentação da nota fiscal/fatura, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS, poderão ser apresentadas cópias autenticadas das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo o CONTRATADO apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

(iv) A não apresentação dessas comprovações assegura à SABESP o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

c) A SABESP reterá do valor dos serviços constantes da nota fiscal/fatura, os percentuais decorrentes da interpretação conjunta do art. 31 da Lei nº 8212, de 24/07/91, alterado pela Lei nº 9711, de 20/11/98, pela **Lei nº 12.546/11 e alterações subsequentes** e da Instrução Normativa SRP nº 3, de 14/07/2005, obrigando-se a recolher em nome do CONTRATADO, a importância retida até o dia dois do mês subsequente ao dia da emissão do respectivo documento de cobrança ou o próximo dia útil, caso esse não o seja,

(i) quando da emissão da nota fiscal/fatura, o CONTRATADO deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL".

(ii) Quando o CONTRATADO se obrigar a fornecer material ou dispor de equipamentos (exclusive manuais), a esta fica facultada a discriminação, na nota fiscal/fatura do valor correspondente ao material ou equipamentos, que será excluído da base de cálculo da retenção, desde que contratualmente previsto e devidamente comprovado.

(iii) É de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO a indicação dos valores destacados por ela no documento de cobrança, que resultem em redução do valor a ser retido, sob as penas da lei.

(a) Constitui-se em obrigação fiscal do CONTRATADO listar em rol ou em Nota Fiscal de Simples Remessa o material utilizado no decorrer da execução da obra ou serviço, para fins de comprovação de redução da base de cálculo.

(b) Deverá obrigatoriamente acompanhar o documento de cobrança, declaração do CONTRATADO firmada por representante legal, declarando a veracidade de todos os dados constantes do documento de cobrança, sob as penas da lei. Deverá compor a declaração o rol de materiais fornecidos e dos equipamentos e meios mecânicos utilizados para a realização dos serviços e respectivos valores.

(iv) A Unidade da SABESP que administra o contrato, a qualquer tempo, poderá exigir comprovação do fornecimento de material, da utilização de equipamento, do fornecimento de vale transporte e de vale refeição e outros insumos, bem como de seus respectivos quantitativos e valores.

(v) É admitida a dedução do valor da retenção devida dos valores comprovadamente recolhidos em nome da(s) subcontratados a título de retenção sobre o valor dos serviços subcontratados executados:

(a) A dedução tem de ser da mesma competência do documento de cobrança.

(b) No documento de cobrança deverá estar consignado:

- RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL: % do valor do serviço;

- DEDUÇÕES: valores retidos e recolhidos relativos aos serviços subcontratados; e

- VALOR RETIDO para a seguridade social: diferença entre a retenção apurada na forma da alínea (a) e as deduções efetuadas, que indicará o valor a ser efetivamente retido pela SABESP.

(c) A dedução ficará condicionada à apresentação dos comprovantes de recolhimento devendo o CONTRATADO anexar cópias autenticadas dos mesmos ao documento de cobrança.

(vi) A falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança, impossibilitará o CONTRATADO de efetuar sua compensação ou requer a restituição junto ao INSS, ficando a critério da SABESP proceder a retenção/recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança ou devolvê-lo ao CONTRATADO.

(vii) A SABESP emitirá uma GPS - Guia da Previdência Social específica para cada CONTRATADO. (por estabelecimento)

(a) Na hipótese de emissão no mesmo mês, de mais de um documento de cobrança pelo CONTRATADO, a SABESP se reserva o direito de consolidar o recolhimento dos valores retidos em uma Única Guia, por estabelecimento.

d) Quando da apresentação do documento de cobrança, o CONTRATADO deverá elaborar e entregar à SABESP cópia da folha de pagamento específica para os serviços realizados sob o contrato, identificando o número do termo de contrato, a Unidade que o administra, relacionando respectivamente todos os segurados colocados à

disposição desta e informando nome dos segurados; cargo ou função; remuneração discriminando separadamente as parcelas sujeitas ou não à incidência das contribuições previdenciárias; descontos legais; quantidade de quotas e valor pago à título de salário-família; totalização por rubrica e geral; resumo Geral consolidado da folha de pagamento.

(i) O documento solicitado em d) anterior deverá ser entregue à SABESP na mesma oportunidade da nota fiscal/fatura.

e) A SABESP, na qualidade de responsável tributária, deverá promover a retenção**,** calculada sobre o valor dos serviços constantes da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada pelo CONTRATADO, promovendo o recolhimento de tais importâncias aos cofres municipais até o dia dez ou no próximo dia útil seguinte, caso este não o seja, do mês subsequente à execução/prestação (Regime de Competência) (São Paulo/Capital) ou data limite de recolhimento do município correspondente.

(i) Quando da emissão da nota fiscal/fatura, o CONTRATADO deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS". Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

(ii) São de responsabilidade do CONTRATADO as informações constantes do documento de cobrança.

(iii) Na hipótese de haver necessidade de requerer a restituição do indébito, por retenção indevida ou a maior, a responsabilidade será da SABESP.

(iv) A Nota fiscal deverá ser emitida, obrigatoriamente, na sede do estabelecimento do tomador de serviços (SABESP – CNPJ: 43.776.517/0001-80 – São Paulo/SP). – 20/10/21.

e1) Considerando que o CONTRATADO, quando executa os serviços que compõem o escopo licitado no Município de São Paulo, enquadra-se na previsão do Decreto nº 46.598, de 04/11/2005, publicado no DOM-SP de 05/11/2005, por ocasião do pagamento a SABESP verificará a inscrição da CONTRATADA junto ao Cadastro da Secretaria Municipal de Finanças.

(i) Constatada a ausência da inscrição, a SABESP, na qualidade de responsável tributária, deverá promover a retenção sobre o valor dos serviços constantes da nota-fiscal/fatura apresentada pelo CONTRATADO, promovendo o recolhimento de tais importâncias aos cofres municipais até o dia dez ou no próximo dia útil seguinte, caso este não o seja, do mês subsequente à execução/prestação (Regime de Competência) (São Paulo/Capital).

(ii) Quando da emissão da nota fiscal/fatura, o CONTRATADO deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS". Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução."

f) Em obediência ao artigo 30 da Lei nº 10.833, de 29/12/2003 a SABESP reterá a título da CSLL, da COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP, valor resultante da aplicação, sobre o montante a ser pago, do percentual de 4,65%, correspondente à soma das alíquotas de um por cento, três por cento e sessenta e cinco centésimos por cento, respectivamente.

(i) Os valores retidos na forma dos art. 30 serão recolhidos ao Tesouro Nacional pela SABESP até o terceiro dia útil da semana subsequente àquela em que tiver ocorrido o pagamento.

(ii) Os valores retidos na forma do art. 30 serão considerados como antecipação do que for devido pelo contribuinte que sofreu a retenção, em relação ao imposto de renda e às respectivas contribuições.

g) Os pagamentos serão efetuados pela Área Financeira da Unidade da SABESP que administra o contrato - endereço.

h) A SABESP poderá glosar, de faturas emitidas pelo CONTRATADO, valores apontados como indevidos pela Unidade da SABESP que administra este contrato.

(i) Os pagamentos das faturas referentes às medições dos serviços efetuados em nome do CONTRATADO implicarão em plena quitação, caso não seja apresentada pelo CONTRATADO, no prazo máximo de **05 (cinco)** dias contados da data do efetivo depósito, notificação expressa com ressalva quanto aos valores pagos.

5.6 - Havendo extrapolação no prazo de pagamento, desde que por responsabilidade da SABESP, esta responderá pelo pagamento da devida correção monetária, que será realizado no dia 20 do mês seguinte ao do pagamento da obrigação em atraso.

a) Esse valor será apurado de acordo com a seguinte fórmula:

$$VCM = V.A\left[\left(\frac{IGPMx}{IGPMy*}\right)^{\%} - 1\right] \cdot \left[\frac{IGPM_2}{IGPM_1}\right]^{\%}$$

VCM - Valor da correção monetária para pagamento no dia 20 do mês seguinte ao do pagamento da obrigação em atraso;

VA - Valor do pagamento em atraso;

IGPM - Índice Geral de Preços do Mercado publicado pela revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas - FGV;

x - Índice referente ao mês imediatamente anterior ao mês do efetivo pagamento do valor em atraso;

(y*)y1 - Índice referente ao segundo mês imediatamente anterior ao mês do vencimento da obrigação VA, quando a data do vencimento coincidir com o mesmo mês do pagamento,

(y*)y2 - Índice referente ao mês imediatamente anterior ao mês do vencimento, quando o mês do vencimento for diferente do mês do pagamento

2 - Índice referente ao mês imediatamente anterior ao mês do efetivo pagamento da correção monetária;

1 - Índice referente ao mês imediatamente anterior ao de pagamento do valor em atraso;

n - Quantidade de dias contados a partir do vencimento da obrigação V.A., exclusive, até a data do efetivo pagamento;

m - Quantidade de dias correspondente ao período a que se refere a variação existente entre os índices x e y, ou seja, a partir do primeiro dia, inclusive, do mês seguinte ao do índice "y" até o último dia do mês do índice "x";

a - Quantidade de dias contados a partir da data do efetivo pagamento da obrigação VA até o dia 20 do mês seguinte;

b - Quantidade de dias correspondente ao período a que se refere a variação existente entre os índices "2" e "1", ou seja, a partir do primeiro dia, inclusive, do mês seguinte ao do índice "1" até o último dia do mês do índice "2".

b) Quando do reajuste de preços a que se refere a Cláusula 3ª, em especial o item 3.2 b, o pagamento correspondente ao primeiro período de aferição após o reajuste de preços, poderá, provisoriamente, ser efetuado com base nos preços vigentes anteriores ao reajuste do contrato, caso não haja tempo hábil para operacionalização do reajuste.

(i) As diferenças decorrentes do reajuste serão compensadas com faturamento complementar no caso de acréscimo ou glosa no próximo pagamento devido no caso de reduções.

(ii) Em se tratando do pagamento final, este somente será realizado após o reajuste de preços.

(iii) O pagamento devido, de acordo com (i) e (ii) anteriores, será processado em até 30 (trinta) dias da publicação dos índices definitivos, respeitadas as condições do item 5.5 e sua alínea a.

5.7 - A SABESP poderá sem prejuízo do disposto no item 8.3 da Cláusula 8ª, descontar dos pagamentos das faturas, importâncias que, a qualquer título, lhe sejam devidas pelo CONTRATADO em razão deste termo de contrato celebrados entre a SABESP e o CONTRATADO.

5.8 - Quaisquer títulos de cobrança emitidos pelo CONTRATADO contra a SABESP, não poderão ser negociados e deverão ser mantidos em carteira. A SABESP não será obrigada a efetuar pagamentos de títulos colocados em cobrança por meio de Bancos ou empresa de factoring.

5.9 - O Decreto Estadual nº. 62.867/17, determina que todos os pagamentos processar-se-ão mediante crédito em conta corrente em nome do CONTRATADO, no Banco do Brasil S/A. Para tanto, o CONTRATADO deverá manter conta corrente neste Banco, informando à Área Financeira da SABESP o respectivo número e agência.

CLÁUSULA 6ª - SUSTAÇÃO DE PAGAMENTOS

6.1 - Poderá a SABESP sustar o pagamento de qualquer fatura, no caso de inadimplência do CONTRATADO para com a SABESP, na execução deste termo de contrato.

CLÁUSULA 7ª – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

7.1 - A fiscalização dos serviços pela SABESP não exonera nem diminui a completa responsabilidade do CONTRATADO, por qualquer inobservância ou omissão às Cláusulas contratuais.

7.2 - A SABESP se reserva o direito de fazer outras exigências ao CONTRATADO, sempre que julgar necessário, para a proteção da integridade física dos trabalhadores durante o exercício das atividades e de terceiros, assim como dos seus bens, das suas propriedades e do meio ambiente.

7.3 - Observada a devida motivação o contrato poderá ser suspenso por acordo entre as partes e com prazo não superior a 04 (quatro) meses, salvo em casos de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo.

7.4 - A fiscalização se utilizará do Formulário de Avaliação da Contratada (PESU-0008 – Avaliação da Contratada), de pleno conhecimento das partes, para o acompanhamento do desenvolvimento dos trabalhos, medição de níveis de qualidade e correção de rumos.

7.5 - Aplicam-se, subsidiariamente à esta Cláusula as disposições constantes do Título V do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP.

CLÁUSULA 8ª - GARANTIA CONTRATUAL

8.1 - Para garantia do fiel cumprimento de suas obrigações oriundas deste contrato, o CONTRATADO depositou na área financeira da Unidade da SABESP que administra o contrato, a título de Garantia de Contrato, a importância de R$ 4.788.959,29 (quatro milhões, setecentos e oitenta e oito mil, novecentos e cinquenta e nove reais e vinte e nove centavos), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, conforme anexo deste Termo.

8.2 - A garantia poderá ser substituída, em qualquer tempo - faculdade do CONTRATADO - por moeda corrente nacional, e/ou por carta de fiança bancária, e/ou por seguro-garantia (conforme modelos SABESP devidamente acompanhados da Certidão de Regularidade Operacional junto à SUSEP. Será obrigatório o reconhecimento das firmas dos signatários, exceto quando chancelados mecanicamente, dos seguintes documentos: carta de fiança bancária e apólice do seguro garantia.

8.3 - A garantia, será devolvida ao CONTRATADO, nos termos do parágrafo 3º do artigo 172 do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da emissão pelo administrador do contrato, do documento "Recebimento Definitivo de Obras, Serviços ou Devolução de Garantias" ou documento análogo, por solicitação escrita do CONTRATADO, se não houver nenhuma obrigação civil ou criminal desta, relativa a este contrato, que venha a impedir o seu encerramento,

a) Quando recolhida em **depósito bancário**, o valor da garantia contratual será corrigido monetariamente de acordo com a previsão contida no item 5.6 da Cláusula de Faturamento e Pagamento.

8.4 - A SABESP poderá descontar da garantia contratual, as importâncias que, a qualquer título, lhe sejam devidas pelo CONTRATADO por força deste termo de contrato, devendo esta repor o respectivo valor no prazo de 10 (dez) dias, a partir do recebimento de notificação nesse sentido.

a) Quando em **depósito bancário**, a SABESP poderá descontar da garantia contratual, as importâncias que, a qualquer título, lhe sejam devidas pelo CONTRATADO por força deste ou de outros termos, devendo esta repor o respectivo valor no prazo de 10 (dez) dias, a partir do recebimento de notificação nesse sentido.

b) Quando da eventual formalização de Termo de Alteração Contratual com aumento de valor, a garantia suplementar, calculada sobre o montante aditado a P0, deverá cobrir todo o prazo contratual **acrescido de 120 dias.**

c) A critério do CONTRATADO a garantia inicial/garantia vigente poderá ser substituída por nova que apresente como valor final o montante original contratado acrescido da nova importância aditada, tudo a P0, cuja validade deverá cobrir o período desde a formalização do instrumento contratual até a data de encerramento prevista **somada de 120 dias.**

8.5 - A garantia contratual será executada na ocorrência de evento danoso relativo a inexecução contratual, de responsabilidade do CONTRATADO, em especial para aqueles estabelecidos pelos **subitens 18.2**.a até **18.2.j,** deste instrumento.

CLÁUSULA 9 - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO CONTRATADO

9.1 - Sem prejuízo das disposições das cláusulas e anexos deste termo de contrato e em cumprimento às suas obrigações contratuais, além das decorrentes de lei e de normas regulamentares, constituem encargos específicos do CONTRATADO:

a) responsabilizar-se integral e diretamente pelos serviços contratados e mencionados em quaisquer dos documentos que integram o presente termo de contrato, nos termos da legislação vigente e das normas e procedimentos internos da SABESP, citados no Edital e neste instrumento, particularmente o Procedimento SABESP PE RH 0003 - Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados;

b) designar preposto, devidamente aprovado pela SABESP, com anterioridade ao início efetivo da execução do objeto, devidamente formalizado, mantendo-o à disposição da SABESP, para representar o CONTRATADO na execução do contrato;

(i) comparecer, sempre que convocada, ao local designado pela SABESP, por meio de pessoa devidamente credenciada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados;

(ii) manter a SABESP informada de todos os detalhes dos serviços, de acordo com as conveniências desta, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a consulta;

c) providenciar e entregar à SABESP, com anterioridade ao início efetivo dos serviços, os seguintes documentos, considerados a partir de sua entrega como parte integrante deste termo de contrato, dele fazendo parte para todos os efeitos:

(i) planejamento prévio das atividades a realizar durante cada fase da obra ou serviço, após a formalização do contrato, e antes da emissão da Autorização de Serviços – AS, de acordo com as Normas Regulamentadoras da Portaria nº 3.214, de 08/06/78, do Ministério do Trabalho e Emprego, conforme determina a Lei Federal nº 6.514, de 22/12/77; destacando-se:

(a) Relação de membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) com vínculo empregatício regido pela CLT ou designados, conforme Anexo 4 do PE-RH0003 – Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados;

(b) Relação de empregados alocados com ou sem vínculo empregatício regido pela CLT que executarão as atividades do contrato, conforme Anexo 5 do PE-RH0003 – Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados;

(c) Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) da empresa.

(d) Análise Preliminar de Risco (APR), conforme FE-RH0001, para as atividades que compõem o escopo dos serviços e disseminá-la para os empregados que as executarão.

(e) Treinamentos mínimos necessários:

- Admissional e Integração (NR 01);
- Ergonomia.

(f) Normativas técnicas e legais (externas ou internas Sabesp), além do Procedimento PE RH0003:

A CONTRATADA deverá observar e atender as demais exigências constantes do anexo deste contrato referente às Informações para Contratação quanto ao PE-RH0003.
Todas as Normas, Procedimentos e Especificações podem ser obtidos na página da SABESP na Internet – www.sabesp.com.br

d) fornecer à SABESP relação nominal dos profissionais com vínculo empregatício regido pela CLT, designados para a execução dos serviços onde conste o número de registro de empregado, número e série da CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social, atualizando as informações quando da substituição, admissão e demissão do profissional e responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários. Fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

Fornecer à SABESP relação nominal dos profissionais sem vínculo empregatício regido pela CLT designados para a execução dos serviços.

Nota: por ocasião do início efetivo dos trabalhos ou da mobilização dos profissionais designados para a execução dos serviços contratados, os mesmos devem integrar o quadro permanente do CONTRATADO. A comprovação de vínculo deste profissional pode se dar mediante contrato social ou registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços, registrado no Cartório de Títulos e Documentos.

(i) A partir da relação nominal apresentada, a SABESP fiscalizará a execução dos trabalhos e o cumprimento das obrigações legais relativas à encargos e outras obrigações acessórias estabelecidas pela legislação regente.

(ii) O CONTRATADO se obriga a apresentar, independentemente da solicitação da SABESP, nas periodicidades indicadas a seguir, desde que já exigíveis por lei, os seguintes documentos em cópia simples ou mídia eletrônica acompanhada de Declaração conforme modelo constante do Capítulo V do Edital, cuja autenticidade das informações é de responsabilidade do CONTRATADO; ficando reservado à SABESP, a qualquer tempo, solicitar os originais para cotejo.

DOCUMENTOS	Início da Prestação dos Serviços	Sempre que houver alteração no quadro de funcionários	Solicitação Anual	Solicitação Mensal
Contrato de Trabalho (para os empregados com vínculo empregatício regido pela CLT)	X	X		
Contrato de Prestação de Serviços registrado no cartório de títulos e documentos (atividade exercida por prestador de serviço/fornecedor sem vínculo empregatício regido pela CLT)	X	X		
Convenção/Acordos/Sentenças Normativas	X		X	
Registro de Empregados (Livro ou Fichas com número do registro e número e série da CTPS Carteira de Trabalho e Previdência Social	X	X		
RAIS (Relação Anual de Informações Sociais)	X		X	
Folha de Pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, salário família, vale transporte, vale refeição, contribuição sindical)	X			X

(iii) Em havendo a rescisão de Contrato de Trabalho de um profissional sob este contrato, e substituição por outro, o CONTRATADO se obriga a apresentar, em relação ao empregado cujo contrato se extinguir, os seguintes documentos:

- Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho devidamente homologado quando o trabalhador tiver mais de um ano prestando serviço no CONTRATADO;
- Documento de concessão de Aviso Prévio trabalhado ou indenizado;
- Recibo de entrega da Comunicação de Dispensa e do Requerimento de Seguro Desemprego;
- Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS e da Contribuição Social em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção do contrato por prazo indeterminado;
- Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional;
- Em se tratando de Contrato de Prestação de Serviços de Autônomos, os documentos anteriores ficam substituídos por um Termo de Rescisão Contratual ou documento equivalente, bem como, uma declaração de quitação do profissional relativamente aos encargos e honorários sob este contrato.

(iv) É de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO a guarda dos documentos durante os prazos legais.

(v) A não apresentação dos documentos elencados nesta alínea d), condicionará a emissão da Autorização de Serviços, a critério exclusivo da SABESP, ficando certo que o(s) pagamento(s) subsequente(s) aos eventos de obrigação não serão realizados enquanto não forem apresentados os documentos exigidos.

(vi) Tais obrigações serão extensivas aos eventuais TERCEIRIZADOS, cabendo à CONTRATADO a responsabilidade de verificar a real situação destas quanto ao cumprimento dos encargos trabalhistas, nos termos da Cláusula de Responsabilidades na Transferência, deste contrato, devendo a mesma apresentar periodicamente, independente de solicitação da SABESP, Declaração, firmada por seu representante legal, de que foram efetivados todos os pagamentos devidos aos terceiros, fiscalizados todos os pagamentos de empregados destes contratos e recolhidos todos os impostos pertinentes, conforme modelos constante do Capítulo V do Edital.

e) afastar, após notificação, todo empregado que, a critério da SABESP, proceder de maneira desrespeitosa para com os empregados e clientes desta, além do público em geral, garantindo que o mesmo não seja remanejado para um outro serviço do CONTRATADO na SABESP.

f) comunicar à SABESP, toda vez que ocorrer afastamento, substituição ou inclusão de qualquer elemento da equipe que esteja prestando serviços à SABESP; no caso de substituição ou inclusão, o CONTRATADO anexará os respectivos documentos, ficando a cargo da SABESP aceitá-los ou não;

(i) em caso de necessidade de substituição de um membro de sua equipe, esta somente poderá ocorrer por profissional de currículo equivalente ou superior ao substituído;

g) fazer seguro de seus trabalhadores contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;

h) reforçar, adequar ou substituir os seus recursos de equipamentos, máquinas, veículos, instalações ou pessoal, se for constatada a sua inadequação para realizar os serviços;

i) cumprir as posturas do Município e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução dos serviços, destacando-se a legislação ambiental. Observar o disposto nas legislações específicas e nas que vierem a lhe suceder ou modificar.

j) o CONTRATADO deverá estar apta a acatar todas as exigências da ARSESP;

k) o CONTRATADO deverá estar aderente à Norma Regulamentadora n° 17 do Ministério do Trabalho e Previdência Social – NR17, sobretudo ao que dispõe o ANEXO II - TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING do termo de referência - que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente;

l) o CONTRATADO deverá certificar sua operação no PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center / Contact Center / Help Desk / SAC / Telemarketing) a contar da data de implantação: Selo de Ética – em até 6 (seis) meses após autorização de serviço (AS).

m) paralisar os serviços quando constatado risco grave e iminente aos empregados das consorciadas, aos da SABESP, [da(s) subcontratado(s)] e terceiros, na conformidade dos parâmetros estabelecidos pela legislação vigente;

n) providenciar em caso de embargo, interdição ou paralisação dos serviços, por meios adequados, a devida proteção e resguardo do local da ação, de maneira a não oferecer riscos a terceiros e ao meio ambiente;

o) enviar à SABESP, imediatamente após sua lavratura, quaisquer autos de infração, bem como as notificações emitidas pelo Poder Judiciário, em que a SABESP conste como infratora ou ré, juntamente com um relato dos motivos que determinaram a autuação ou notificação;

p) retirar, ao término dos serviços, todo seu pessoal de trabalho;

q) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação na fase da licitação;

r) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

s) responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à SABESP ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, mesmo em se tratando de responsabilidade objetiva, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização da SABESP em seu acompanhamento;

t) cumprir as disposições constantes do Código Conduta e Integridade da SABESP vigente, disponível no site *www.sabesp.com.br*., sob pena das sanções previstas pelo seu descumprimento.

u) informar imediatamente qualquer ocorrência causada por seus empregados que coloquem em risco a imagem da SABESP ou a satisfação do cliente;

v) o CONTRATADO será responsável por fraudes de qualquer natureza relacionadas ao atendimento que causem prejuízos financeiros aos clientes ou a SABESP. Os prejuízos deverão ser custeados pelo CONTRATADO;

w) encaminhar à SABESP a cada nova contratação de empregados, para cadastro nos sistemas corporativos, os seguintes dados: nome completo, CPF, RG, Cargo, Matrícula, data de nascimento, escolaridade e data de admissão; de acordo com os prazos estabelecidos para liberação de acesso físico e aos sistemas.

x) Nos casos de contratação, promoção ou substituição de função, validar a adequação da documentação apresentada e perfil do empregado com o novo cargo. Não compatibilidades com as exigências mínimas são passíveis de desconto na fatura mensal.

y) enviar para a SABESP, através de e-mail conforme acordado entre o CONTRATADO e SABESP, no prazo máximo de 24 horas a partir da data do desligamento do empregado que presta serviço nas operações externas, a relação com nome completo, matrícula e login, data do início e final do contrato de trabalho, para fins de exclusão no sistema. Na operação interna, a comunicação deverá ser imediata e além do envio de e-mail, deverá ocorrer o recolhimento do crachá da SABESP pelo supervisor do CONTRATADO e devolvido a SABESP. O supervisor deverá orientar o empregado desligado que não será permitida a permanência nas dependências da SABESP. Os custos em caso de extravio do crachá serão de responsabilidade do CONTRATADO.

z) responsabilizar-se pelo pagamento de multas, penalidades ou quaisquer outros custos gerados por agentes externos (PROCON, JEC, ARSESP, etc.) ou por ações judiciais nos casos de descumprimento do escopo contratual ou erros praticados por seus empregados. Incidirá a mesma responsabilidade nos casos em que o CONTRATADO não disponibilizar, mesmo que parcialmente, quaisquer recursos especificados pela SABESP;

aa) responder pelo ressarcimento de penalidades que venham ser impostas à SABESP em face do descumprimento de qualquer disposição contratual, legal ou regulamentar de normas dos órgãos públicos competentes desde que tais descumprimentos sejam decorrentes de culpa exclusiva do CONTRATADO ou proporcionalmente no caso de culpa parcial;

bb) disponibilizar sempre que solicitado pela SABESP, no prazo indicado pela mesma, documentações passíveis de auditoria;

cc) garantir que a utilização de senha seja pessoal e intransferível e que o usuário em nenhuma hipótese a utilize em desacordo com os procedimentos estabelecidos pela SABESP;

dd) garantir que seus empregados cumpram todas as regras comportamentais aplicáveis no ambiente de trabalho e em todas as dependências da SABESP;

ee) adotar ações preventivas para coibir ocorrências de danos materiais ou morais em prejuízo a SABESP, empregados ou terceiros. Havendo prejuízos decorrentes de ação ou omissão de seus empregados que incidam sobre a SABESP, empregados ou terceiros deverão ser custeados pelo CONTRATADO;

ff) afastar todo empregado que a critério da SABESP descumpriu as regras aqui estabelecidas, garantindo que o mesmo não seja remanejado para outro serviço do CONTRATADO nas operações SABESP;

gg) fornecer squeeze transparente para todos os empregados das operações SABESP;

hh) custear impressão e confecção de materiais de campanha, treinamento, relatórios e outros;

ii) elaborar e enviar atas de todas as reuniões realizadas com a SABESP, para validação, juntamente com a lista de presença, relatórios e apresentações utilizados em até 1 dia após a reunião.

jj) Atribuição dos agentes nas campanhas e filas de atendimento e controle do DAC.

kk) cumprir as disposições constantes da Política de Tecnologia e Segurança da Informação da Sabesp e dos Procedimentos Empresariais PETI0004, PETI0008 e PETI0024, que tratam sobre aquisição e contratação de serviços de TI, uso de antivírus e segurança da informação, respectivamente, todos disponíveis no site www.sabesp.com.br, sob pena das sanções previstas pelo seu descumprimento*;*

ll) o CONTRATADO obriga-se ainda*:*

(a) a utilizar softwares básicos de Sistema Operacional e antivírus em uso na SABESP, devidamente licenciados pelo CONTRATADO;

(b) a permitir o gerenciamento e/ou monitoramento do equipamento e softwares pela SABESP;

(c) a permitir o ingresso do equipamento no domínio da rede da SABESP (MS-AD), e

(d) a permitir a instalação de softwares de gestão (agente de inventário e atualização de patchs).

9.2 - O CONTRATADO, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária deve proceder as anotações e registros pertinentes a todos os empregados **alocados com vínculo empregatício regido pela CLT**, que atuarem nos serviços nos moldes estabelecidos no item 9.1 supra, assumindo exclusivamente todas as obrigações advindas de eventuais demandas judiciais ajuizadas em qualquer juízo que versarem sobre pleitos trabalhistas e/ou previdenciários propostos por empregados ou terceiros que alegarem vínculo com o CONTRATADO.

9.2.1 - Quando a SABESP for demandada em caráter solidário ou subsidiário em ação trabalhista e o CONTRATADO não garantir a integralidade dos valores pleiteados judicialmente, poderá haver retenção de valor que garanta o valor montante reclamado em juízo.

9.2.2 - Na hipótese de procedência total ou parcial da ação ao CONTRATADO deverá apresentar à SABESP a memória de cálculo estimada da condenação, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da publicação da sentença. Em ato contínuo a SABESP efetuará a retenção do valor remanescente entre o que até então foi retido e o cálculo apresentado pelo CONTRATADO.

9.2.3 - Caso o valor homologado pelo Juízo da causa, em fase de execução do julgado, seja diferente da estimativa de cálculo apresentado pelo CONTRATADO, a SABESP procederá, de imediato, a retenção da integralidade do valor restante, ou a devolução do valor retido a maior.

9.2.4 - A falta de apresentação pelo CONTRATADO da referida memória de cálculo no prazo estipulado implicará na retenção da integralidade do valor indicado pelo Reclamante na petição inicial da Ação Trabalhista.

9.2.5 - As retenções poderão ser substituídas por fiança bancária, as quais também serão liberadas após a exclusão da SABESP da lide.

9.2.6 - Os valores retidos serão liberados quando a SABESP for excluída da lide, por meio de decisão exarada nos autos judiciais.

9.2.7 - O CONTRATADO obriga-se a reembolsar a SABESP todas as despesas advindas de eventual reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade da SABESP, no cumprimento das obrigações trabalhistas e/ou previdenciária do CONTRATADO.

9.3 - Encaminhar, mensalmente, ao Administrador do Contrato, até o quinto dia útil do mês subsequente ao mês em foco o Relatório Estatístico de acidentes do trabalho do CONTRATADO – Anexo 2 do PE-RH0003 – Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados, independentemente da ocorrência ou não de acidente do trabalho (papel e meio digital) (Anexo IX deste Termo), sob pena de multa nos termos da **Cláusula 16**.

a) Sem prejuízo da aplicação da pena de multa, nos termos da **Cláusula 16,** o não encaminhamento do Relatório Estatístico de Acidentes do Trabalho do CONTRATADO, dentro do prazo estipulado neste item, condicionará o pagamento da medição referente ao mês em foco, enquanto o relatório não for encaminhado.

9.4 - Enviar à SABESP (Superintendência Jurídica) na Rua Costa Carvalho, 300 – São Paulo/Capital – CEP 05429-900, imediatamente após o recebimento de quaisquer documentos provenientes do Poder Judiciário, o documento comprobatório de tal ato judicial, sob pena, de não o fazendo, suportar a integralidade dos valores decorrentes dos prejuízos causados em face da ausência do envio do referido documento.

9.5 - Estão ratificadas por esta cláusula outras obrigações do CONTRATADO, que comparecem em outros assuntos específicos que compõem as demais cláusulas deste instrumento e do Termo de Referência.

CLÁUSULA 10 - OBRIGAÇÕES DA SABESP

10.1 - Para a execução dos serviços objeto do presente contrato, a SABESP obriga-se a:

a) fornecer, em tempo hábil, elementos suficientes e necessários à execução dos serviços contratados;

b) efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste contrato;

c) exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;

d) A fiscalização se utilizará do Formulário de Avaliação da Contratada (PESU-0008 – Avaliação da Contratada, de pleno conhecimento das partes, para o acompanhamento do desenvolvimento dos trabalhos, medição de níveis de qualidade e correção de rumos;

e) divulgar a Visão, a Missão e as Políticas de Qualidade, de Segurança e Saúde do Trabalho, de Qualidade em Laboratórios e Meio Ambiente, que compõem o Sistema Integrado SABESP, dando ciência de seus objetivos às partes interessadas;

f) cadastrar e manter os usuários em todos os sistemas e ferramentas necessários para o desempenho das atividades;

g) disponibilizar links de recebimento das chamadas de todos os canais;

h) recebimento e distribuição das chamadas e demais demandas oriundas de todos os canais e sistemas de atendimento;

i) gravar os atendimentos e manutenção dos arquivos de áudio para posterior pesquisa e resgate;

j) garantir o acesso a todos os sistemas e ferramentas de atendimento que a SABESP estipular como necessário para o desempenho das atividades.

10.2 - Estão ratificadas por esta cláusula outras obrigações da SABESP, que comparecem em outros assuntos específicos que compõem as demais cláusulas deste instrumento e do Termo de Referência.

CLÁUSULA 11 - RESPONSABILIDADE CIVIL

11.1 - O CONTRATADO reconhece por este instrumento que é o único e exclusivo responsável por danos ou prejuízos que vier a causar a SABESP, coisa, propriedade ou pessoa de terceiros, em decorrência de execução dos serviços, ou danos advindos de qualquer comportamento de seus empregados em serviço, objeto deste contrato, correndo às suas expensas, sem quaisquer ônus para a SABESP, ressarcimento ou indenizações que tais danos ou prejuízos possam causar.

CLÁUSULA 12 – SINISTROS

12.1 - Na ocorrência de danos a terceiros, o CONTRATADO deverá comunicar a Unidade da SABESP que fiscaliza a execução dos serviços e vice-versa e, em conjunto, efetuarão uma inspeção no bem sinistrado.

12.2 - Realizada a inspeção do sinistro e reconhecida a responsabilidade dos serviços como causa do sinistro, a SABESP elaborará um relatório com subsídios técnicos a respeito, apresentando-o ao CONTRATADO que, por intermédio de seu responsável, aporá o seu “de acordo” ou “ciente”.

12.3 - O CONTRATADO deverá apresentar a SABESP, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data da sua assinatura em documento específico, um orçamento para o reparo dos danos verificados.

12.4 - A não apresentação desses documentos/orçamentos no prazo aqui previsto implicará na total concordância pelo CONTRATADO, com os valores indenizados a terceiros pela SABESP.

12.5 - Todas as despesas com sinistros correrão por conta do CONTRATADO.

12.6 - A SABESP suspenderá o(s) pagamento(s) deste contrato ou de qualquer outro em vigor com o CONTRATADO, caso o mesmo deixe de cumprir satisfatoriamente as determinações deste contrato ou deixe de executar satisfatoriamente os reparos em bens sinistrados, quando escolhido para efetuar esses serviços

CLÁUSULA 13 - RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

13.1 - Os serviços somente serão recebidos pela SABESP após o atendimento de todas as condições estabelecidas neste termo de contrato e demais documentos dele integrantes, desde que atingido o fim a que se destinam, com eficácia e qualidade requerida.

a) Ao concluir os serviços, o CONTRATADO deverá comunicar o fato a SABESP por escrito, mediante a apresentação do "Demonstrativo de Medição" com informações sobre o total de Minutos falados e tempo de skills logados; e com as informações diárias do período de medição, que deverá ser apresentado pelo CONTRATADO no 1º dia útil do mês subsequente ao da prestação do Serviço, conforme o disposto no item 42 do termo de referência, para efeito de seu recebimento.

Este demonstrativo deverá conter as seguintes informações:

(i) Quantidade Executada – Quantidade de minutos falados ou minutos de PAs logadas

(ii) Coeficiente de remuneração – Coeficiente apurado na aplicação de Bonificações e Penalizações

(iii) Quantidade a medir – Quantidade Executada X Coeficiente de Remuneração

(iv) Preço Unitário – Valor fixo contatual

(v) Valor a Pagar – Quantidade a medir x Preço Unitário.

CLÁUSULA 14 – SUBCONTRATAÇÃO/TRANSFERÊNCIA

14.1 - O CONTRATADO não poderá subcontratar os serviços que compõem o escopo deste instrumento.

14.4 - O CONTRATADO poderá transferir os serviços necessários para a realização do escopo deste contrato desde que com prévia anuência da SABESP.

NOTA 1:
São passíveis de transferência as atividades/tarefas/serviços não estratégicos, materiais, acessórios, instrumentais ou complementares ao escopo, de acordo com o conceito constante do Título VIII - Glossário de Definições do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP

a) O CONTRATADO deverá solicitar, por escrito, anuência expressa da SABESP para transferir os serviços necessários para a realização do escopo deste contrato, informando e/ou apresentando:

(i) nome e endereço da empresa a ser terceirizada;

(ii) nome e endereço dos titulares e prepostos da empresa a ser terceirizada;

(iii) serviços a serem terceirizados;

(iv) data prevista para o início e conclusão dos serviços a serem terceirizados;

b) A autorização será dada, pela SABESP, por meio de anuência expressa.

CLÁUSULA 15 - RESPONSABILIDADES NA TRANSFERÊNCIA

15.1 - O CONTRATADO compromete-se, na Execução dos Serviços, a contratar somente empresas em situação regular previdenciária e trabalhista, bem como tributária em sede municipal, estadual ou federal, ficando exclusivamente este CONTRATADO responsável por eventuais atos ou fatos irregulares praticados pelo TERCEIRIZADO **em nome próprio, de seus empregados e prepostos.**

CLÁUSULA 16 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 - O CONTRATADO estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor atualizado do contrato, se for constatada a má qualidade dos trabalhos.

$$M_1 = 0{,}005 \times Vc$$

a) O registro de má qualidade dos serviços será feito na presença de encarregado ou representante do CONTRATADO que deverá em seguida solicitar a correção da falha.

16.2 - O CONTRATADO estará sujeita a multa por dia de atraso verificado com relação à data de início dos trabalhos definida na Autorização de Serviço, nos termos a seguir, até o prazo de seu início efetivo, sem prejuízo da utilização pela SABESP da faculdade prevista na Cláusula 18 deste termo de contrato:

$$M_2 = \left(0{,}15 \times \frac{1}{Pd} \times Vc \right) \times n$$

16.3 - O CONTRATADO estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor atualizado do contrato, pelo não cumprimento do disposto em quaisquer de suas Cláusulas.

$$M_3 = 0{,}005 \times Vc$$

16.4 - Sem prejuízo da utilização pela SABESP da faculdade prevista na Cláusula – Inexecução e Rescisão deste termo de contrato, a não observância do cronograma contratual sujeitará o CONTRATADO à seguinte multa por dia de atraso verificado com relação a(s) data(s) de entrega dos trabalhos, até o prazo de adimplemento do item em atraso:

$$M_4 = \left(0{,}20 \times \frac{1}{Pd} \times Vc \right) \times n$$

16.5 - Em caso de rescisão, por responsabilidade do CONTRATADO, esta sujeitar-se-á à seguinte multa, independentemente das sanções determinadas pela legislação pertinente:

$$M_5 = 0{,}10 \times Vc$$

16.6 - Quando for imputado ao CONTRATADO o conceito “insuficiente” por **3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas**, em quaisquer dos aspectos, conforme o Formulário de Avaliação da Contratada (PESU-0008 – Avaliação da Contratada), esta estará sujeita à seguinte **multa,** aplicável a critério da SABESP, independentemente das sanções determinadas pela legislação pertinente:

$$M_6 = 0{,}005 \times Vc$$

16.7 - Nas expressões constantes dos itens 16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 16.5 e 16.6 define-se como:

M1, M2, M3, M4, M5 e M6 = valores das multas em moeda corrente nacional. No caso de incidência de mais de um item, as multas serão cumulativas;

Pd = prazo contratual em dias consecutivos e ininterruptos, contados da assinatura do contrato;

Vc = valor atualizado do contrato no mês de aplicação da multa;

n = número de dias corridos de atraso.

16.8 - Para os casos de rescisão contratual, deverão ser observados os seguintes comandos:

a) no caso de rescisão contratual por inadimplência parcial, o somatório das multas moratórias (M2 e M4) e compensatórias (M1, M3, M5 e M6) está limitado a 20% do valor do saldo remanescente do contrato, limitado a 25% do valor contratual.

b) no caso de rescisão contratual por inadimplência total, o somatório das multas moratórias (M2 e M4) e compensatórias (M1, M3, M5 e M6) está limitado a 30% do valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, limitado a 25% do valor contratual (Vc).

16.9 - Em não havendo rescisão contratual, deverão ser observados os seguintes comandos:

a) o somatório das multas moratórias (M2 e M4) não poderá ultrapassar 10% do valor atualizado do contrato (Vc);

b) o somatório das multas compensatórias (M1, M3, M5 e M6) está limitado a 10% do valor atualizado do contrato (Vc);

c) o somatório das multas estabelecidas em a) e b) acima não poderá ultrapassar o limite legal de 10% do valor atualizado do contrato.

16.10 - Os valores apurados das sanções serão descontados dos pagamentos devidos e/ou da garantia contratual ou pagos em dinheiro e, quando for o caso, cobrados judicialmente.

16.11- Pela inexecução total e parcial do contrato ou violação das normas e procedimentos internos da SABESP citados no Edital e neste instrumento e legislação vigente, o CONTRATADO sujeitar-se-á às seguintes sanções:

a) **advertência** inclusive quando imputado ao CONTRATADO o conceito "insuficiente" por 2 (duas) avaliações subsequentes ou 3 (três) alternadas, em quaisquer dos aspectos, conforme o do Formulário de Avaliação da Contratada (PESU-0008 – Avaliação da Contratada).

b) multa, na forma prevista nos itens 16.1 a 16.6 anteriores;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Sabesp por prazo não superior a 2 (dois) anos;

(i) em caso de rescisão contratual com fundamento no item 9.2. (Obrigações e Responsabilidades do Contratado – Legislação Trabalhista e Previdenciária) e seus subitens, o prazo de suspensão cadastral será no mínimo de 12 (doze) meses;

16.12- As sanções previstas no item 16.11, alíneas a e c poderão incidir juntamente com a do subitem 16.11 alínea b.

16.13- A sanção prevista no subitem 16.11 alínea c poderá também ser aplicada quando:

a) tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação;

c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública Estadual em virtude de atos ilícitos praticados.

16.14 Quando eventual multa aplicada ao CONTRATADO não cobrir os prejuízos causados à SABESP, poderá ser exigida indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do parágrafo único do art. 416 do Código Civil Brasileiro.

16.15- A aplicação das Sanções somente ocorrerá após assegurado o contraditório e a prévia defesa, nos termos da legislação vigente.

16.16- Aplicam-se, subsidiariamente, ao disposto nesta Cláusula, as condições previstas no Capítulo XXII do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP.

CLÁUSULA 17 - CONDIÇÕES PARA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

17.1 - Este contrato poderá ser alterado em razão de fatos supervenientes ou oportunidades que imponham a revisão de suas cláusulas, ou ainda, em razão de necessidade de correção de erros materiais, por acordo entre as partes nos casos a seguir exemplificados:

a) Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
b) Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
c) Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
d) Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

e) Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadoras ou impeditivas da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual que implique em desequilíbrio econômico-financeiro necessário para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do CONTRATADO e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento.

17.2 - Quaisquer alterações do contrato serão formalizadas por meio de Termo de Alteração Contratual, respeitadas as condições prescritas no Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP.:

Condições Específicas para eventual Prorrogação de Prazo

17.3 - O prazo total poderá ser prorrogado, por acordo entre as partes, desde que por motivo justo e com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do prazo final contratual, ou antes do último terço do prazo total do contrato, dos dois o menor.

17.4 - O acordo entre as partes deverá ser acompanhado de novo cronograma, relação dos dias da impossibilidade de execução dos serviços e comprovação dos motivos que o fundamentem.

Condições Específicas para eventual inclusão de Preços Extracontratuais

17.5 - Respeitados os limites estabelecidos no artigo 178 do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP, os serviços eventualmente necessários e não previstos na Planilha de Orçamento, poderão ter a sua execução previamente autorizada por Termo de Alteração Contratual e seus preços estabelecidos com base no Banco de Preços da SABESP, por acordo entre a SABESP e o CONTRATADO, retroagidos à "data de referência dos preços", observadas as condições da Cláusula 3ª.

17.6 - Em se tratando de Preços Extracontratuais não contemplados no Banco de Preços da SABESP em vigência, que compreendam o fornecimento de materiais e/ou equipamentos, o CONTRATADO deverá apresentar 03 (três) orçamentos de mercado e suas correspondentes composições dos serviços, já incluídos os materiais e/ou equipamentos cotados. Esses documentos serão apresentados em nível de detalhamento suficiente para o perfeito entendimento da formação dos novos preços e serão submetidos a análise da SABESP, com posterior aprovação do menor preço assim obtido.

Condições Específicas para eventual Alteração de Valor

17.7 - Eventual necessidade de acréscimo ou supressão do objeto do presente contrato deverá ser formalizada através de alteração contratual, observada as disposições do **artigo 178** do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP nos limites fixados em seus §§ 1º ao 3º.

17.8 - A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

17.9 - No caso de supressão de bens ou serviços, se o CONTRATADO já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser pagos pela SABESP pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados;

CLÁUSULA 18 – INEXECUÇÃO E RESCISÃO

18.1 - A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as sanções previstas pelo Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP e neste Termo de Contrato.

18.2 - Constituem motivos para a rescisão do contrato;

Mediante denúncia da SABESP:

a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou projetos;
b) O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento ou no cumprimento de datas intermediárias ou datas marco que ensejem a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados e acarretem prejuízos à SABESP e em outros contratos;
c) A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à SABESP;
d) A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato ou sem prévia autorização da SABESP;
e) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
f) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
g) A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
h) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
i) o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
j) Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas por ato do diretor presidente.

Mediante denúncia do CONTRATADO:

k) a suspensão total de sua execução, por ordem escrita da SABESP, por prazo superior a 4 (quatro) meses , salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses

casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

l) o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela SABESP decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

m) a não liberação, sem justo motivo, por parte da SABESP, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais.

Com ou sem denúncia de quaisquer das partes:

n) a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

18.3 - Em qualquer das hipóteses de rescisão, uma vez apurada a culpa ou dolo de uma das partes, ensejará o ressarcimento, pela outra parte, dos prejuízos regularmente comprovados.

(i) Havendo concorrência de culpa, os prejuízos experimentados poderão ser compensados.

18.4 - Inexistindo culpa ou dolo do CONTRATADO, além do ressarcimento de eventuais prejuízos regularmente comprovados, terá ele o direito a:

a) devolução de garantia;

b) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

c) pagamento do custo da desmobilização.

18.5 - Ocorrendo dolo ou culpa do CONTRATADO, de forma individual ou concorrente, a SABESP terá o direito de:

a) executar a garantia contratual, para ressarcimento dos valores das multas e indenizações a ela devidos;

b) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos sofridos por ela.

18.6 - Incluem-se, nas indenizações devidas à SABESP, aquelas caracterizadas como perdas e danos e lucros cessantes, nos termos do Código Civil, incluindo os valores pagos a terceiros em razão de inadimplementos diretamente relacionados ao descumprimento do contratado.

18.7 - As seguintes hipóteses também poderão ser motivo para a extinção do contrato;

a) frustrar ou fraudar o caráter competitivo do procedimento licitatório, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente;
b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;
c) afastar ou procurar afastar Licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
d) criar, mediante fraude ou de forma irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar Contrato com a administração pública;
e) obter, mediante fraude ou de forma irregular, vantagem ou benefício indevido, em razão de modificações ou prorrogações de Contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório ou nos respectivos instrumentos contratuais;
f) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos celebrados com a administração pública;
g) dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

CLÁUSULA 19 – TRANSFERÊNCIA DE CONTROLE ACIONÁRIO

19.1 - Durante a execução do contrato, desde que haja justificativa, observado o status do momento, poderá ser admitida a transferência do controle acionário do CONTRATADO, observada a devida anuência da SABESP e o cumprimento das condições estabelecidas pelo artigo 164 do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP.

CLÁUSULA 20 - FORÇA MAIOR

20.1 - Qualquer falta cometida pelo CONTRATADO somente poderá ser justificada, desde que comunicada por escrito, e não considerada como inadimplência contratual, se provocada por fato fora de seu controle, de conformidade com o parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

20.2 - Ocorrendo motivo de força maior, o CONTRATADO notificará, de imediato e por escrito, a Unidade da SABESP que administra o contrato, sobre a situação e suas causas. Salvo se a SABESP fornecer outras instruções por escrito, o CONTRATADO continuará cumprindo suas obrigações decorrentes do contrato, na medida do razoavelmente possível e procurará, por todos os meios disponíveis, cumprir aquelas obrigações não impedidas pelo evento de força maior.

CLÁUSULA 21 – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

21.1 - O CONTRATADO manifesta conhecimento e aceitação da Política de Privacidade de Dados Pessoais da SABESP.

a) A referida Política encontra-se disponível na página da SABESP www.sabesp.com.br

21.2 - O CONTRATADO reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à SABESP, nas situações em que estabelecer contato com dados de pessoas envolvidas na execução do contrato; terá de zelar pelo seu sigilo e confidencialidade nos termos da Lei nª 13.709/2018, não podendo utilizá-los para qualquer outro fim diverso da execução deste contrato.

21.3 - O CONTRATADO deve assegurar-se de que os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas funções, tenham acesso a dados pessoais tratados, se encontram eles próprios contratualmente obrigados a sigilo profissional.

21.4 - O CONTRATADO garante que cumprirá sempre com suas obrigações de acordo com a Política de Privacidade de Dados Pessoais da SABESP, com a legislação aplicável no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/18 (LGPD), e demais normas vinculadas ao tema, sujeitando-se às sanções previstas na forma da lei e deste contrato.

21.5 - O CONTRATADO compromete-se a tomar medidas de segurança técnica e organizacional, levando em conta os custos de implementação, contra o tratamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais, contra a perda ou destruição acidental de dados pessoais e consequentes danos. O CONTRATADO reembolsará quaisquer perdas, custos, despesas, danos ou passivos sofridos por outro resultado de qualquer infração contratual.

21.6 - O CONTRATADO concorda que quaisquer dados pessoais obtidos em conexão com este contrato, deverão ser usados: (I) exclusivamente para os fins estabelecidos neste contrato e aos serviços nele previstos e em benefício exclusivo da SABESP e para nenhum outro propósito, a menos que expressamente autorizado por escrito pela SABESP, e (II) de acordo com os fins comunicados aos titulares dos dados.

21.7 - O CONTRATADO não usará os dados pessoais de nenhuma maneira que prejudique a SABESP. O CONTRATADO concorda que não divulgará dados pessoais a terceiros, exceto conforme necessário para os fins estabelecidos neste Contrato. O CONTRATADO não deverá alugar, vender ou disponibilizar publicamente dados pessoais por qualquer finalidade.

21.8 - O CONTRATADO deverá notificar imediatamente a SABESP , no caso de o CONTRATADO ter conhecimento ou ter motivos para acreditar que ocorreu um incidente de segurança da informação. Esta comunicação deverá incluir, pelo menos: (1) a natureza da violação das medidas de segurança; (2) os dados pessoais e os sujeitos de dados potencialmente atingidos; (3) a duração e as consequências esperadas do Incidente de Segurança da Informação; e (4) quaisquer medidas de mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao incidente de segurança.

21.9 - Após qualquer descoberta, o CONTRATADO deverá: (a) tomar todas as medidas para investigar, remediar ou mitigar os efeitos do incidente de segurança, e (b) fornecer à SABESP garantias satisfatórias de que tal incidente de segurança não ocorrerá novamente.

21.10 - Adicionalmente, caso, e na medida em que, qualquer incidente de segurança resultar de um ato ou omissão do CONTRATADO, e caso a SABESP determine que notificações (seja em nome da SABESP ou em nome do CONTRATADO) ou outras medidas de remediação sejam necessárias, o CONTRATADO tomará, a pedido da SABESP e a conta e risco do CONTRATADO, as mencionadas ações de remediação.

21.11 - Encerrada a vigência do contrato, por qualquer motivo, ou cumpridas as finalidades para as quais foram compartilhados os dados, o CONTRATADO deverá promover a eliminação dos dados pessoais fornecidos de forma digital e devolver para a SABESP todo documento físico contendo dados pessoais recebido, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, com exceção daquelas Informações que o CONTRATADO deva ou possa manter em seus arquivos em razão de normas aplicáveis ou de determinação de autoridades competentes.

CLÁUSULA 22 – CONFORMIDADE COM AS POLÍTICAS DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE

22.1 - Caso o CONTRATADO, na execução do objeto contratual, utilize softwares no ambiente computacional da Sabesp, deverá atender as cláusulas a seguir:

22.1.1 - O CONTRATADO garante que os softwares que utilizará no ambiente computacional da Sabesp, de sua responsabilidade e fornecimento, deverão estar sempre em conformidade legal, devidamente licenciados pelos seus fabricantes e nas quantidades e tipos corretos de licenças para o uso a que se destinam, sujeitando-se às sanções previstas na forma da lei e deste contrato.

22.1.2 - O CONTRATADO deve assegurar-se de que os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços, quando no exercício das suas funções acessarem a rede corporativa de dados da Sabesp, utilizem somente dispositivos em que os softwares instalados ou utilizados estejam legalizados e em conformidade com as políticas de licenciamento dos seus fabricantes.

22.1.3 - CONTRATADO compromete-se a tomar medidas de controle contra o uso não autorizado ou ilegal de softwares no ambiente computacional da Sabesp.

22.1.4 - O CONTRATADO reembolsará quaisquer perdas, custos, despesas, multas, danos ou passivos sofridos por qualquer infração contratual. Esta cláusula estende-se a eventual SUBCONTRATADO e/ou TERCEIRIZADO em nome próprio, de seus empregados e prepostos.

CLÁUSULA 23 - SIGILO CONFIDENCIALIDADE E PROPRIEDADE

23.1 - O CONTRATADO reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à SABESP, estabelece contato com informações confidenciais e privadas da empresa, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria, de comércio ou de negócio.

23.2 - Assim, o CONTRATADO obriga-se, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da empresa 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.

23.3 - O CONTRATADO e a SABESP expressamente reconhecem que todo e qualquer material utilizado durante a prestação de serviços, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estados sob o controle de qualquer das partes, será igualmente resguardado pelo mútuo compromisso de Sigilo e Confidencialidade.

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

23.5 - O não cumprimento dos critérios descritos nesta cláusula, implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade. O CONTRATADO garante à SABESP que as informações e os serviços por ela fornecidos, em consequência desta contratação, não infringem quaisquer patentes, marcas, direitos, direitos autorais ou "*trade secrets*".

23.6 - A propriedade intelectual, com exceção do software de integração que será licenciado a SABESP, é única e exclusivamente pertencente à SABESP em todos os aspectos, tais como: fluxos, documentos, código-fonte das parametrizações.

23.7 - O CONTRATADO garante responsabilizar-se em não usar em proveito próprio ou de terceiros, copiar, duplicar, divulgar ou ceder a terceiros quaisquer programas, documentos ou informações referentes a sistemas desenvolvidos na SABESP ainda que com assistência técnica de pessoal do CONTRATADO, em cumprimento à Lei nº. 9609 de 19/02/1998, aos quais tenham tido acesso em razão das obrigações ou direitos recíprocos neste contrato.

23.8 - O não cumprimento dos critérios descritos nesta cláusula, implicará nas penas previstas na Lei nº 9609 de 19/02/1998, que dispõe sobre a proteção de propriedade intelectual de programas de computador, sua comercialização no País, e outras providências.

CLÁUSULA 24 - PROPRIEDADE E DIVULGAÇÃO DOS TRABALHOS

24.1 - O CONTRATADO reconhece que a propriedade intelectual, com exceção do software de integração que será licenciado a SABESP, é única e exclusivamente pertencente à SABESP em todos os aspectos, tais como: fluxos, documentos, mídias contendo arquivos eletrônicos, bem como outros documentos preparados pelo CONTRATADO, para execução dos serviços determinados neste contrato, serão de propriedade da SABESP, devendo a ela ser entregues, à medida que forem sendo elaborados.

24.2 - O CONTRATADO garante responsabilizar-se em não usar em proveito próprio ou de terceiros, copiar, duplicar, divulgar ou ceder a terceiros quaisquer programas, documentos ou informações referentes a sistemas desenvolvidos na SABESP ainda que com assistência técnica de pessoal do CONTRATADO, em cumprimento à Lei nº. 9609 de 19/02/1998, aos quais tenham tido acesso em razão das obrigações ou direitos recíprocos neste contrato.

24.3 - O não cumprimento dos critérios descritos nesta cláusula, implicará nas penas previstas na Lei nº 9609 e 19/02/1998, que dispõe sobre a proteção de propriedade intelectual de programas de computador, sua comercialização no País, e outras providências

24.4 - A divulgação ou reprodução desse material, no todo ou em parte, é competência exclusiva da SABESP.

24.5 - Todas as informações envolvendo o presente contrato serão confidenciais e deverão ter um tratamento sigiloso entre a CONTRATADO e a SABESP. Apenas as pessoas devidamente autorizadas, de acordo com as suas funções, deverão ter acesso às mesmas.

24.6 - O CONTRATADO deverá garantir o sigilo dos dados, processos, técnicas, informações relativas a documentos e dados fornecidos por técnicos habilitados que tenham por escopo assegurar a adequada execução do objeto do presente termo de contrato.

CLÁUSULA 25 – ANEXOS

25.1 - Passam a fazer parte integrante do presente termo de contrato os documentos a seguir relacionados, devidamente rubricados pelo CONTRATADO e pelo CSS/ Departamento de Licitações de Obras e Serviços da SABESP da SABESP:

ANEXO I - Planilha de Orçamento

ANEXO II - Garantia de Contrato

ANEXO III - Termo de Referência

ANEXO IV - Regulamentação de Preços e Critérios de Medição

ANEXO V - Cronograma de Desembolso

ANEXO VI - Informações Procedimento SABESP PE RH 0003

ANEXO VII - Termo de Ciência e Notificação

ANEXO VIII - Procurações

ANEXO IX - Relatório Estatístico de Acidentes do Trabalho de Empresas Contratadas

ANEXO X - Formulário de Avaliação da Contratada

Todas as Normas e Especificações podem ser obtidas na página da SABESP na Internet – *www.sabesp.com.br*.

CLÁUSULA 26 - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

26.1 - A este contrato aplicar-se-ão as disposições da Lei nº 8880, de 27/05/94, da Lei nº 9069, de 29/06/95 e da Lei nº 10.192, de 14/02/01 no que for pertinente.

26.2 - Aplicam-se, ainda, as disposições da Lei nº 12.846, de 01/08/2013, de responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública**, com vigência a partir de 28/01/2014** e o Decreto Estadual nº 60.106, de 29 de janeiro de 2014, que disciplina a aplicação, no âmbito da Administração Pública Estadual, de dispositivos da Lei Federal nº 12.846/13.

CLÁUSULA 27 - FORO

27.1 - O Foro do presente contrato é o Foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, Subdistrito da Sé, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e único efeito, na presença das testemunhas abaixo.

São Paulo

CONTRATADO

SABESP

_____
José Roberto Romeu Roque
Diretor Presidente

_____
Adriano Candido Stringhini
Diretor de Gestão Corporativa

_____
Samanta Ivonete Salvador Tavares de Souza
Superintendente Comercial e de Relacionamento com os Clientes

TESTEMUNHAS

_____

_____

ANEXO I

Planilha de Orçamento

sabesp

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp

LISTA DE PREÇOS

Licitação: 4.396/21-00 **I0 da Proposta:** 12/2021

Objeto: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATEND. TELEFÔNICO, ATEND. DIGITAL E ATIVID. CORRELATAS, PLANEJ., IMPLANT., GESTÃO E OPER. DA CENTRAL DE RELAC. E DA OUVIDORIA DA SABESP, EM SITES DA SABESP LOCAL. EM SP E ITAPET., E, ATRAVÉS DE AGENTES REMOTOS E SITE DA CONTR

Licitante: AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA

Impressão : 21/03/2022 - 13:16

N. Preço	Descrição	Unid.	Preço Unit.
392750	SPEAKING TIME SITE SABESP	MIN	0,83
392751	SPEAKING TIME HOME OFFICE	MIN	0,83
392752	SPEAKING TIME SITE CONTRATADA	MIN	0,83
392753	PA LOGADA ATENDIMENTO SITE SABESP	MIN	0,44
392754	PA LOGADA ATENDIMENTO HOME OFFICE	MIN	0,44
392755	PA LOGADA ATENDIMENTO SITE CONTRATADA	MIN	0,44
392756	PA LOGADA OUVIDORIA SITE SABESP	MIN	0,62
392757	PA LOGADA OUVIDORIA HOME OFFICE	MIN	0,62

JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834

Assinado digitalmente por JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=AC SERASA RFB v5, OU=62173620009136, OU=AR SERASA, CN=JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2022-04-07 10:07:29

sabesp

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp

PLANILHA DE ORÇAMENTO

Licitação: 4.396/21-00 **I0 da Proposta:** 12/2021

Objeto: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATEND. TELEFÔNICO, ATEND. DIGITAL E ATIVID. CORRELATAS, PLANEJ., IMPLANT., GESTÃO E OPER. DA CENTRAL DE RELAC. E DA OUVIDORIA DA SABESP, EM SITES DA SABESP LOCAL. EM SP E ITAPET., E, ATRAVÉS DE AGENTES REMOTOS E SITE DA CONTR

Licitante: AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA

Impressão : 21/03/2022 - 13:15

Item	Descrição	N. Preço	Unid.	Quant.	P. Unit.	Total
01000000	CENTRAL TELEFÔNICA SABESP					
01010000	SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS					
01010100	ATENDIMENTO TELEFÔNICO CM					
01010101	SPEAKING TIME SITE SABESP	392750	MIN	41.286.627,00	0,83	34.267.900,41
01010102	SPEAKING TIME HOME OFFICE	392751	MIN	41.027.625,00	0,83	34.052.928,75
01010103	SPEAKING TIME SITE CONTRATADA	392752	MIN	8.140.957,00	0,83	6.756.994,31
01010104	PA LOGADA ATENDIMENTO SITE SABESP	392753	MIN	12.342.408,00	0,44	5.430.659,52
01010105	PA LOGADA ATENDIMENTO HOME OFFICE	392754	MIN	3.702.752,00	0,44	1.629.210,88
01010106	PA LOGADA ATENDIMENTO SITE CONTRATADA	392755	MIN	1.586.866,00	0,44	698.221,04
01010200	ATENDIMENTO TELEFÔNICO PC					
01010201	PA LOGADA ATENDIMENTO SITE SABESP	392753	MIN	1.135.056,00	0,44	499.424,64
01010300	ATENDIMENTO TELEFÔNICO P1					
01010301	PA LOGADA OUVIDORIA SITE SABESP	392756	MIN	12.243.139,20	0,62	7.590.746,30
01010302	PA LOGADA OUVIDORIA HOME OFFICE	392757	MIN	7.827.580,80	0,62	4.853.100,10
			Total do Grupo			**95.779.185,95**
			Total da Frente			**95.779.185,95**
			Total da Planilha			**95.779.185,95**

JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834

Assinado digitalmente por JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=AC SERASA RFB v5, OU=62173620009136, OU=AR SERASA, CN=JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2022-04-07 10:08:26

ANEXO II

Garantia de Contrato

Sabesp

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
Departamento de Análises Financeiras e Contratos - FFT
Av. do Estado, 561– P. Pequena – CEP 01107-900 – São Paulo, SP
Tel. (11) 3388-7132 – Fax (11) 3388-7392
www.sabesp.com.br

FFT - 6405/2022

São Paulo, 18 de abril de 2022.

RECIBO DE ENTREGA DE APÓLICE DE SEGURO GARANTIA E/OU ENDOSSO

RECEBEMOS ..... : AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A.

CONTRATO .....: 04.396/21

CARTA/APÓLICE Nº: 03069202299077506679330000

ENDOSSO.....:

EMITIDA.....: POTTENCIAL SEGURADORA S/A

VALOR.....: R$ 4.788.959,29

REFERENTE..... : ENTREGA DE APÓLICE DE SEGURO GARANTIA PARA ASSINATURA DO CONTRATO 04.396/21

EMISSÃO DATA.....: 11/04/2022

VALIDADE até.....: 07/09/2024

CARLOS TERUHIKO KITAMURA
TECNICO EM GESTAO
Matricula 311018

C/C

Pottencial SEGURADORA

APÓLICE DE SEGURO GARANTIA

APÓLICE Nº:	03069202299077506679330000
RAMO:	0775 - SEGURO GARANTIA - SETOR PUBLICO
PROPOSTA:	1.484.373

Vigência do seguro a partir das 00h do dia 11/04/2022 até 24hs do dia 07/09/2024.

DADOS DO SEGURADO

NOME: CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP **CPF OU CNPJ:** 43.776.517/0001-80

ENDEREÇO: R COSTA CARVALHO 300 - PINHEIROS

CEP: 05.429-000 **CIDADE:** SÃO PAULO **UF:** SP

DADOS DO TOMADOR

NOME: AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA **CPF OU CNPJ:** 47.679.824/0001-01

ENDEREÇO: AV. VINTE E SEIS DE MARÇO, Nº 421 - Centro

CEP: 08.562-140 **CIDADE:** POÁ **UF:** SP

DADOS DO CORRETOR

NOME: FINLÂNDIA CORRETORA DE SEGUROS LTDA **CPF OU CNPJ:** 10.864.690/0001-80 **SUSEP:202029643**

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA / MODALIDADE

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA (LMG): R$ 4.788.959,29 - Quatro Milhões e Setecentos e Oitenta e Oito Mil e Novecentos e Cinquenta e Nove Reais e Vinte e Nove Centavos

MODALIDADE: Construção, Fornecimento ou Prestação de Serviços

O Limite Máximo de Garantia é o valor máximo que a seguradora se responsabilizará perante o segurado em função do pagamento de indenização.

OBJETO DA GARANTIA

Este seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, pelos prejuízos causados pelo Tomador ao Segurado, em razão de inadimplemento das obrigações previstas no Contrato decorrente do PREGÃO SABESP CSS 04.396/21 cujo objeto é: Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da SABESP, em sites da SABESP localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site do CONTRATADO.

COBERTURAS CONTRATADAS

COBERTURA	IMPORTÂNCIA SEGURADA	PRÊMIO LÍQUIDO
Construção, Fornecimento ou Prestação de serviços	R$ 4.788.959,29	R$ 57.729,00

Não se aplica franquia a nenhuma das coberturas contratadas por esta Apólice.

DADOS DO PRÊMIO DE SEGURO

CUSTO DO SEGURO

Prêmio Líquido	R$	57.729,00
Adicional de Fracionamento	R$	0,00
Custo de Apólice	R$	0,00
IOF	R$	0,00
Prêmio Total	R$	57.729,00

FORMA DE PAGAMENTO - BOLETO

Parcela	Valor	Vencimento
1	R$ 9.621,50	30/04/2022
2	R$ 9.621,50	19/05/2022
3	R$ 9.621,50	19/06/2022
4	R$ 9.621,50	19/07/2022
5	R$ 9.621,50	19/08/2022
6	R$ 9.621,50	19/09/2022

Susep - Superintendência de Seguros Privados - Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normalização e controle dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros. Plano de Seguro aprovado em conformidade com a Circular Susep 477/13 e Processo Susep 15414.900138/2014-20. O Registro deste plano na Susep não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. O Processo deste plano e a situação cadastral do(s) Corretor(es) deste Seguro poderão ser consultados no site www.susep.gov.br, por meio dos números de registros informados nesta apólice, ou pelo telefone SUSEP de atendimento ao público 0800 021 8484 (ligação gratuita).

Belo Horizonte, 12/04/2022 11:21:00

João de Lima Géo Neto
Diretor
Certificado Digital emitido pela Serasa Certificadora Digital

Ricardo Nassif Gregório
Diretor
Certificado Digital emitido pela Serasa Certificadora Digital

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP 2200-2 de 24/08/2001, que instituiu a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP Brasil, em vigor consoante E.C. nº 32 de 11/09/2001 - Art.2º. Art.1º. - Fica instituída a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil, para garantir a autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras.

A autenticidade do presente documento, bem como o arquivo em forma eletrônica deve ser verificada no endereço https://www.pottencial.com.br/consultar-apolice. No site, informe o Nº da Apólice: 03069202299077506679330000. Após sete dias úteis da emissão deste documento, poderá ser verificado se a apólice ou endosso foi corretamente registrado no site da SUSEP: www.susep.gov.br sob o nº de documento 03069202200990075066793300000.

As coberturas desta apólice foram contratadas em conformidade com as Condições Gerais do Seguro Garantia, de acordo com a Circular SUSEP nº 477/2013. As Condições Gerais deste produto encontram-se disponíveis no endereço: www.pottencial.com.br , ou através do QR Code.

CIRCULAR SUSEP 477/13 - PLANO PADRONIZADO

CONDIÇÕES ESPECIAIS - SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CAPÍTULO II: CONDIÇÕES ESPECIAIS. RAMO 0775: SEGURADO SETOR PÚBLICO.

1. OBJETO:

1.1. Este contrato de seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento das obrigações assumidas pelo tomador no contrato principal, para construção, fornecimento ou prestação de serviços.

1.2. Encontram-se também garantidos por este contrato de seguro os valores das multas e indenizações devidas à Administração Pública, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.303/2016 ou na Lei nº 8.666/1993.

1.3. **Excluem-se, expressamente, da responsabilidade da seguradora, todas e quaisquer obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias de responsabilidade do Tomador, salvo pela contratação, com verba específica independente, da Cobertura Adicional de Ações Trabalhistas e Previdenciárias.**

2. DEFINIÇÕES:

Define-se, para efeito desta modalidade, além das definições constantes na Lei nº 13.303/2016 ou na Lei nº 8.666/1993 e do art. 2º da Lei nº 8.987/95:

I - Prejuízo: perda pecuniária comprovada, excedente aos valores originários previstos para a execução do objeto do contrato principal, causada pelo inadimplemento do tomador, excluindo-se qualquer prejuízo decorrente de outro ramo de seguro, tais como responsabilidade civil, lucros cessantes.

3. VIGÊNCIA:

3.1. A vigência da apólice será fixada de acordo com as seguintes regras:

I - coincidindo com o prazo de vigência do contrato administrativo pertinente à execução de obras, serviços e/ou compras;

II - por períodos renováveis, no caso de concessões e permissões do serviço público.

3.2. As renovações, a que se refere o inciso II do item 3.1., não se presumem, serão precedidas de notificação escrita da seguradora ao segurado e ao tomador, com antecedência de até noventa dias da data do término de vigência da apólice em vigor, declarando seu explícito interesse na manutenção da garantia.

4. EXPECTATIVA. RECLAMAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DO SINISTRO:

4.1. Expectativa: tão logo realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador, este deverá ser imediatamente notificado pelo segurado, indicando claramente os itens não cumpridos e concedendo-lhe prazo para regularização da inadimplência apontada, remetendo cópia da notificação para a seguradora, com o fito de comunicar e registrar a Expectativa de Sinistro.

4.2. Reclamação: a Expectativa de Sinistro será convertida em Reclamação, mediante comunicação pelo segurado à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, data em que restará oficializada a Reclamação do Sinistro.

4.2.1. Para a Reclamação do Sinistro será necessária a apresentação dos seguintes documentos, sem prejuízo do disposto no item 7.2.1. das Condições Gerais:

Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações

assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;

Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;

Cópias de atas, notificações, contra notificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;

Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;

e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos;

4.2.2. A não formalização da Reclamação do Sinistro tornará sem efeito a Expectativa do Sinistro;

4.3. Caracterização: quando a seguradora tiver recebido todos os documentos listados no item 4.2.1. e, após análise, ficar comprovada a inadimplência do tomador em relação às obrigações cobertas pela apólice, o sinistro ficará caracterizado, devendo a seguradora emitir o relatório final de regulação.

5. RATIFICAÇÃO:

Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais que não tenham sido alteradas pela presente Condição Especial.

CONDIÇÃO PARTICULAR - SABESP - CONTRATO

1) Atendendo ao modelo de garantia da SABESP, fica desde já acordado que esta garantia assegura as obrigações diretas do Tomador perante o Segurado até o valor integral de R$ 4.788.959,29 (Quatro Milhões e Setecentos e Oitenta e Oito Mil e Novecentos e Cinquenta e Nove Reais e Vinte e Nove Centavos), data de referência 11/04/2022 cuja comprovação dar-se-á com o envio da conclusão do processo administrativo do Segurado, na ocorrência de inadimplemento do Tomador em relação às obrigações assumidas no Contrato, permanecendo esta Apólice em vigor até o cumprimento integral dessas obrigações, independentemente de qualquer outra disposição em contrário constantes das Condições Gerais, Especiais e Particulares dessa modalidade de seguro, respeitadas as condições e termos estabelecidos pela SUSEP - Superintendência de Seguros Privados e que deverão acompanhar esta Apólice.

2) O prazo de validade desta apólice é de 880 (Oitocentos e Oitenta) dias, contados a partir de sua emissão. Caso não tenha sido concluído o escopo contratual no prazo inicialmente estabelecido nesta Apólice, e desde que solicitado pelo Tomador e/ou Segurado, o Tomador e a Seguradora se comprometem a renová-la, antes de seu vencimento, nas mesmas condições originalmente contratadas.

O Tomador se responsabiliza em manter a Apólice de Seguro Garantia vigente até emissão do R.D.O (Recebimento Definitivo de Obras, Serviços ou Materiais e Devolução de Garantias) pelo Administrador do Contrato, encaminhando ao Financeiro da unidade cópia do respectivo Endosso.

MINISTÉRIO DA FAZENDA

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

CERTIDÃO DE REGULARIDADE

Certificamos que POTTENCIAL SEGURADORA S.A., CNPJ 11699534000174, está autorizada a operar, conforme PORTARIA 3556, publicado(a) no D.O.U. de 25/02/2010, nos termos da legislação vigente.

Certificamos ainda que a entidade não se encontra, nesta data, sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e não está cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP.

Dados complementares e esta certidão atualizada podem ser obtidos em www.susep.gov.br ou por meio de petição à Autarquia.

Código da Certidão: **CR03069_08042022_163152_443**

Esta Certidão é válida por 30 dias, não prevalecendo sobre certidões geradas posteriormente.

Rio de Janeiro, 08 de Abril de 2022.

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados

MINISTÉRIO DA FAZENDA

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

COORDENAÇÃO-GERAL DE REGISTROS E AUTORIZAÇÕES

CERTIDÃO DE ADMINISTRADORES

Certificamos que a POTTENCIAL SEGURADORA S.A., com sede na cidade BELO HORIZONTE, CNPJ 11699534000174, possui os seguintes diretores:

Nome	Cargo
DANIEL AMORIM DE OLIVEIRA	Diretor
EDMAR VIDIGAL PAIVA	Diretor
JOAO DE LIMA GEO NETO	Presidente
RICARDO NASSIF GREGORIO	Diretor

Código da Certidão: **CA03069_08042022_163155_221**
Esta certidão é válida por 30 (trinta) dias, a contar da data de emissão.

Rio de Janeiro, 08 de Abril de 2022.

ANEXO III

Termo de Referência

TERMO DE REFERÊNCIA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATENDIMENTO DIGITAL E ATIVIDADES CORRELATAS, PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO E DA OUVIDORIA DA SABESP, EM SITES DA SABESP LOCALIZADOS EM SÃO PAULO E ITAPETININGA, E, ATRAVÉS DE AGENTES REMOTOS E SITE DO CONTRATADO.

Sumário

1 OBJETO 5
2 JUSTIFICATIVA 5
3 ATENDIMENTO AO CLIENTE 5
4 OUVIDORIA DA SABESP 6
5 LOCAL E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 7
6 TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA 10
7 CONTROLE DE PONTO 10
8 CONTINGÊNCIAS 11
9 CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES 11
10 NORMATIVOS 12
11 INSTALAÇÕES DO CONTRATADO 13
12 ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS 13
12.1 - GERENTE DE RELACIONAMENTO 14
12.2 –SPAMs OPERACIONAIS 14
12.3 SPAMs OPERACIONAIS 16
12.4 REQUISITOS E COMPETÊNCIAS – DESCRIÇÃO DOS CARGOS 17
12.5 MOTIVAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS 17
13 TURNOVER E ABSENTEÍSMO 18
14 IDENTIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS EMPREGADOS NO SITE PRÓPRIO DA SABESP 18
15 TREINAMENTOS 19
15.1 PLATAFORMA DE TREINAMENTO 19
16 FORMAÇÃO TÉCNICA: PROCEDIMENTOS, PROCESSOS E SISTEMAS DE ATENDIMENTO 20
16.1 - Horários e custos de treinamento 22
16.2 TREINAMENTOS ESPECÍFICOS EM OUVIDORIA 22
17 PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO E RECICLAGEM 23
18 COMUNICAÇÃO 24
19 MONITORIAS 26
20 ATENDIMENTOS E ACATAMENTOS INDEVIDOS 28
20.1 NC Gravíssima 28
20.2 NC Grave 29

21 CALIBRAGEM DAS MONITORIAS 30
22 REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO E RESULTADOS..... 31
23 GOVERNANÇA OPERACIONAL 32
24 MANUAL DE CONDUTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS 32
25 DIMENSIONAMENTO 32
25.1 - Distribuição dos agentes..... 33
26 SAZONALIDADES..... 35
27 PAUSAS 36
28 FISCALIZAÇÃO..... 36
29 INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEIS DE SERVIÇO..... 37
30 INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO 38
30.1 TMA – Tempo Médio de Atendimento..... 38
30.2 Indisponibilidade de Contato..... 38
30.3 Impossibilidade de Atendimento da Solicitação 39
30.4 Capacitações e Reciclagens por Agente..... 39
30.5 Realização de Monitorias 40
30.6 Auditoria das Monitorias..... 40
30.7 Rechamadas em 24horas 40
30.8 Turnover e Absenteísmo..... 41
31 INDICADORES DE RESULTADO - SLAs 42
31.1 - Nível de Serviço (Speaking Time e Ouvidoria) 42
31.2 - Dispersão de TMA (específico Speaking Time) 43
31.3 - Short calls 30s (Speaking Time e Ouvidoria) 44
31.4 - Avaliação Qualitativa do Atendimento (Speaking time, PA Logada de Atendimento e Ouvidoria)..... 44
31.5 - Pesquisa Pós Serviço (Speaking Time, PA Logada de Atendimento e Ouvidoria)..... 45
31.6 - Encerramento Protocolos Ouvidoria (Ouvidoria)..... 46
31.7 - Aderência PAs Logadas (PA Logada de Atendimento e Ouvidoria)..... 46
32 CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES 47
33 PERCENTUAL MÁXIMO DO COEFICIENTE DE REMUNERAÇÃO..... 48
34 ENTREGA DE RELATÓRIOS E INDICADORES 48
35 PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DA MARCA E SERVIÇOS SABESP..... 49

36 RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO 49
37 RESPONSABILIDADES DA SABESP 51
38 PRAZO CONTRATUAL E CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO 52
38.1 - CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO 52
39 PLANEJAMENTO DE IMPLANTAÇÃO 54
40 PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO 55
41 TREINAMENTOS DE IMPLANTAÇÃO 55
42 MEDIÇÃO E PAGAMENTO 55
42.1 - Cálculo da Medição Mensal 56
43 VOLUME DE CHAMADAS GARANTIDAS A 90% 58
44 COEFICIENTE DE REMUNERAÇÃO 59
44.1 INDICADORES DE RESULTADO (IR_{ST} | IR_{PA} | IR_{PO}) 61
45 ANEXOS 63
- Anexo 1 – Procedimentos Empresariais 64
- Anexo 2 – Conceitos de Infraestrutura 86
- Anexo 3 – Tecnologia e Infraestrutura 90
- Anexo 4 – Requisito das Instalações do Contratado 111
- Anexo 5 - Descrição dos Cargos 117
- Anexo 6 - Volumetria 159
- Anexo 7 – Plantas e Layout 162

1 OBJETO

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da SABESP, em sites da SABESP localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site DO CONTRATADO.

2 JUSTIFICATIVA

A presente contratação visa garantir que as exigências legais relacionadas à prestação de serviços da Central de Relacionamento e da Ouvidoria da SABESP sejam atendidas, evitando autuações e multas dos órgãos fiscalizadores, bem como permitir que a Central de Relacionamento se mantenha como referência nos processos de relacionamento com o cliente.

Dentre as exigências legais, destacamos o artigo 108 da Deliberação 106 da ARSESP de 13 de novembro de 2009, que estabelece o Nível de Serviço, conforme descrito: *"O prestador de serviços deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de atendimento aos usuários por telefone, para registro das reclamações operacionais e emergenciais, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados"e que "O tempo inicial da ligação ou espera, em casos de transferências não será superior a 1 (um) minuto a partir de janeiro de 2011."*

Da mesma forma, também visa implantar contingência para situações adversas, como greve do transporte público, rompimento de adutoras e outros eventos que prejudiquem a disponibilidade dos canais de atendimento ou cumprimento do citado Nível de Serviço.

3 ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente será feito na modalidade receptiva e ativa através de CHAT, vídeo chamada, telefone, aplicativos, mídias sociais, outros meios digitais e demais tipos de atendimento que venham a ser solicitados pela SABESP, compreendendo

principalmente a prestação de informações e acatamentos de manifestações (solicitações, elogios, sugestões, críticas, reclamações, denúncias, etc).

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel, oferecendo múltiplos canais de atendimento, integrados em uma única plataforma tecnológica com os sistemas internos da SABESP e externos, permitindo uma visão única do cliente para os agentes e gestores de atendimento. As licenças das posições providas pelo Contratado fora dos sites SABESP deverão ser adquiridas diretamente pelo Contratado junto ao fornecedor.

A empresa fornecedora das licenças Omnichannel atualmente é a Comunix Tecnologia e Soluções Corporativas Ltda. Seus representantes, para tratativas referente a orçamento das licenças devem ser contactados pelos endereços de e.mail raphael@comunix.net.br ou sergio.grise@comunix.net.br.

Todos os atendimentos e demais serviços a serem realizados deverão obedecer aos procedimentos corporativos; em especial os constantes no Anexo 1 – Procedimentos Empresariais, e orientações da SABESP.

4 OUVIDORIA DA SABESP

A Ouvidoria presta seus serviços para todas as áreas da SABESP, atendendo a todos os clientes e não clientes, como última instância e respondendo às suas necessidades, sejam estas relacionadas a prestação de serviços, informações, dúvidas, denúncias, críticas, reclamações, elogios ou sugestões, em todos os municípios operados, podendo esclarecer dúvidas, inclusive, para cidadãos de outras cidades, estados e eventualmente do exterior.

A Ouvidoria também é responsável pelo atendimento ao cliente institucional, o que compreende a gestão das manifestações encaminhadas à SABESP por outras instituições que atuam na sociedade como defensoras dos direitos dos consumidores e cidadãos recebendo e encaminhando suas demandas. É este o caso da Fundação Procon (Procon Estadual), dos Procons Municipais, dos Serviços de Atendimento ao Usuário da ARSESP (SAU-ARSESP), do projeto JEC-Digital, parceria entre a SABESP e o sistema de tribunais especiais, Defensoria Pública, Consumidor.gov, além de outros órgãos do governo, Plataformas Digitais e organizações não governamentais que demandam atendimento qualificado por parte da SABESP.

O objetivo da presente prestação de serviços é dar cumprimento aos comandos das legislações pertinentes, assegurando ao cliente da SABESP o direito à prestação adequada dos serviços por ela oferecidos nos Municípios operados, visando a:

- Melhoria dos serviços públicos no âmbito do saneamento básico;
- Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos no âmbito do saneamento básico;
- Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos e
- Proteção e Garantia da qualidade e dos direitos dos usuários,

5 LOCAL E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços ocorrerá de forma mista nas dependências da SABESP e com agentes de forma remota, devendo parte ser em site DO CONTRATADO e parte em suas residências, de acordo com as quantidades e proporções previstas neste Termo de Referência.

NA SABESP, os serviços serão prestados nos seguintes endereços e infraestrutura:

a) Rua Sumidouro, 448, Pinheiros, São Paulo.
Neste endereço já existem instalações e tecnologia adequadas para a execução dos serviços;

b) Rua Alex Amadeu Belinato, 100 Vila Alves Itapetininga, SP.
Neste local há em construção uma nova Central de Relacionamento com início de operação previsto para Novembro/2021, e que contará com instalações e tecnologia adequadas para a execução dos serviços.

OS AGENTES REMOTOS do atendimento primário poderão estar em site DO CONTRATADO, ou em homeoffice. O Contratado deverá avaliar na sua estratégia comercial os riscos e soluções em caso de indisponibilidade, seja humana ou tecnologia, de forma que tenha recursos suficientes de logística e suporte para que a operação não seja impactada.

Em caso de ocorrência de indisponibilidade, será requerido que esta seja suprida e solucionada num prazo máximo de 02 (duas) horas, a contar do conhecimento da falha

ou falta do recurso. O Contratado deverá avaliar na sua estrutura de suporte os recursos necessários para garantia desta condição, seja por meio de backup ou disponibilização de recursos de tecnologia. O atendimento dentro do prazo de 02 (duas) horas não se confunde ou exime o Contratado de ter incidência de SLA nos resultados, tal como PA logada por exemplo.

Em casos excepcionais, poderão prestar o atendimento da Ouvidoria no site DO CONTRATADO, sem a necessidade de espaço apartado para a Ouvidoria, com notificação posterior, em até 24h (vinte e quatro horas), da referidanecessidade e com um retorno ao homeoffice ou ao site Pinheiros em no máximo 3 (três)dias.

O site do CONTRATADO, deverá estar localizado em uma das cidades sedes das Unidades de Negócio da SABESP do Interior e Litoral do Estado de São Paulo, ou na Região Metropolitana de São Paulo em um dos Municípios operados pela SABESP, a critério DO CONTRATADO.

As cidades sedes das Unidades de Negócio da SABESP do Interior e Litoral do Estado de São Paulo estão listadas na tabela 1 abaixo:

UNIDADE DE NEGÓCIO	SIGLA	MUNICÍPIO SEDE
UNIDADE DE NEGÓCIO ALTO PARANAPANEMA	**RA**	ITAPETININGA
UNIDADE DE NEGÓCIO BAIXADASANTISTA	**RS**	SANTOS
UNIDADE DE NEGÓCIO BAIXO PARANAPANEMA	**RB**	PRESIDENTE PRUDENTE
UNIDADE DE NEGÓCIO BAIXO TIETÊ EGRANDE	**RT**	LINS
UNIDADE DE NEGÓCIO CAPIVARI/JUNDIAÍ	**RJ**	ITATIBA
UNIDADE DE NEGÓCIO LITORAL NORTE	**RN**	CARAGUATATUBA

UNIDADE DE NEGÓCIO MÉDIO TIETÊ	**RM**	BOTUCATU
UNIDADE DE NEGÓCIO PARDO EGRANDE	**RG**	FRANCA
UNIDADE DE NEGÓCIO VALE DOPARAÍBA	**RV**	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
UNIDADE DE NEGÓCIO VALE DORIBEIRA	**RR**	REGISTRO

Tabela 1: Unidades de Negócio da SABESP do Interior e Litoral

Os Municípios da Região Metropolitana de São Paulo, operados pela SABESP estão listados na Tabela 2 a seguir:

Municípios RMSP	
ARUJÁ	JANDIRA
BARUERI	MAIRIPORÃ
BIRITIBA MIRIM	MOGI DAS CRUZES
CAIEIRAS	OSASCO
CAJAMAR	PIRAPORA DO BOM JESUS
CARAPICUÍBA	POÁ
COTIA	RIBEIRÃO PIRES
DIADEMA	RIO GRANDE DA SERRA
EMBU	SALESÓPOLIS
EMBU GUAÇU	SANTANA DO PARNAÍBA
FERRAZ DE VASCONCELOS	SÃO BERNARDO DO CAMPO
FRANCISCO MORATO	SÃO PAULO
FRANCO DA ROCHA	SUZANO
ITAPECERICA DA SERRA	TABOÃO DA SERRA
ITAPEVI	VARGEM GRANDE PAULISTA
ITAQUAQUECETUBA	SANTO ANDRÉ
GUARULHOS	

Tabela 2: Municípios da Região Metropolitana de São Paulo

A prestação de serviços pelo CONTRATADO ocorrerá diariamente, inclusive nos feriados municipais, estaduais e nacionais, nos seguintes horários:

5.1 - POR LOCAL:

a) Atendimento na Central Pinheiros das 6h00 às 24h00 de segunda a domingo;
b) Atendimento na Central Itapetininga: 24 horas por dia, de segunda a domingo;
c) Atendimento agentes *homeoffice* – preferencialmente de 6h00 às 22h00, em casos excepcionais poderão ser negociados outros horários.
d) Atendimento Site Contratado: 24 horas por dia, segunda a domingo;

5.2 - Por Tipo de Atendimento

a) Atendimento Comercial/Operacional - 24 horas por dia, segunda a domingo;
b) Ouvidoria (P1): das 7h00 às 19h00 de segunda à sexta, exceto feriados nacionais.

A estipulação dos horários observa a necessidade de dimensionamento da SABESP, as regras do Código de Ética do Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento – PROBARE (Call Center, Central de Relacionamento, Help Desk, SAC, Telemarketing) e legislação em vigor aplicável ao caso.

Havendo necessidade da SABESP, os horários da prestação de serviços poderão ser alterados, de acordo com os prazos previstos neste Termo.

Para o atendimento nos sites internos, não será autorizada a entrada ou permanência nas dependências da SABESP de empregados do CONTRATADO que estiverem fora do horário da sua jornada de trabalho. Somente será autorizada a permanência na SABESP no período de até 30 (trinta) minutos antes ou depois da jornada de trabalho.

6 TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA

Os itens de Tecnologia e Infraestrutura encontram-se no Anexo 2 (Conceitos de Infraestrutura) e Anexo 3 (Tecnologia a Infraestrutura), em especial as especificações para o *homeoffice*.

7 CONTROLE DE PONTO

O CONTRATADO será responsável por todo o controle de ponto relacionado à jornada de trabalho de seus empregados. O CONTRATADO deverá manter evidências do controle e apresentar para a SABESP sempre que solicitado nos prazos acordados.

8 CONTINGÊNCIAS

O CONTRATADO deverá adotar medidas para garantir a prestação dos serviços em situações de contingência, tais como:

TRANSPORTE: em situações críticas que dificultem ou prejudiquem a chegada de seus empregados ao local da prestação de serviços, como por exemplo, greve do transporte público, alagamentos, etc.

ENERGIA ELÉTRICA: Nobreaks, banco de baterias e geradores para o fornecimento de energia suficiente para o funcionamento da operação externa enquanto durar o problema.

As contingências para o atendimento em homeoffice poderão ser no próprio site do Contratado, por PAs pulmão, ou por outros dispositivos/meios para os casos de acesso à internet na residência do agente.

Havendo necessidade e por solicitação da SABESP, o CONTRATADO deverá providenciar toda a estrutura para a prestação e ampliação de serviços em homeoffice pelos seus empregados.

9 CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

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

Assim, o CONTRATADO obriga-se, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da SABESP 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.

O CONTRATADO e a SABESP expressamente reconhecem que todo e qualquer material utilizado durante a prestação de serviços, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estados sob o controle de qualquer das partes, será resguardado nos termos da LGPD (Lei 13.709/18) e pelo compromisso de Sigilo e Confidencialidade, de acordo com documentos específicos assinados pelos prestadores de serviços e fornecidos pela SABESP. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre o CONTRATADO e a SABESP e abrangem, além das informações de que as partes venham a tomar conhecimento, aquelas que já possuem na presente data.

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

O CONTRATADO garante à SABESP que as informações e os serviços por ela fornecidos, em consequência desta contratação não infringem quaisquer patentes, marcas, direitos, direitos autorais ou "trade secrets".

Todas as informações e estatísticas de atendimento utilizadas e/ou geradas são informações de propriedade exclusiva da SABESP e devem ser tratadas como CONFIDENCIAIS pelo CONTRATADO e seus empregados.

Não será permitido o acesso às áreas de operação de pessoas portando equipamentos tais como, rádios transmissores, celulares, câmeras fotográficas, memórias (pen drive), entre outros aparelhos eletrônicos. Não serão permitidos, ainda, cópia ou prints de tela para uso pessoal dos operadores. O acesso de pessoas externas aos serviços contratados deverá ser autorizado previamente pela SABESP.

10 NORMATIVOS

O CONTRATADO deve garantir o acatamento integral de todas as exigências legais e

normas padrão de procedimentos inerentes à prestação de serviços de Central de Relacionamento Telefônico e as que regem o setor de Saneamento Básico, em todos os âmbitos, atuais ou que venham a ser criados durante a vigência do contrato.

Em especial, porém não se limitando exclusivamente a eles, listamos itens de maior relevância:

a) O CONTRATADO deverá estar apta a acatar todas as exigências da ARSESP;

b) O CONTRATADO deverá estar aderente aos Regulamentose normas ergonômicas para o setor de Atendimento Telefônico que faz parte da Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Previdência Social – NR17, que especificam quais são as condições mínimas de conforto físico e mental que devem ser oferecidas para não prejudicar a saúde do Agente de Atendimento;

c) O CONTRATADO deverá certificar sua operação no PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação(Call Center / Contact Center / Help Desk / SAC / Telemarketing) a contar da data de implantação: Selo de Ética – em até 6 (seis) meses após autorização de serviço (AS).

Para a operação do Atendimento Telefônico da SABESP, é fundamental que o CONTRATADO adote processos e métodos aderentes aos maiores níveis de maturidade de gestão e certificados pelos organismos que promovem as melhores práticas e fiscalizam a sua adoção.

11 INSTALAÇÕES DO CONTRATADO

As instalações do CONTRATADO devem atender plenamente ao Anexo II da NR 17 e os requisitos constantes no Anexo 4 – Requisitos das Instalações do Contratado.

12 ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS

Todos os empregados do Contratado que terão acesso aos sistemas e informações da

SABESP deverão assinar um Termo de Confidencialidade, no modelo fornecido pela SABESP e alinhado com a LGPD; e ter orientações DO CONTRATADO sobre conduta e manuseio de informações sensíveis dos Clientes e da Empresa.

12.1 - GERENTE DE RELACIONAMENTO

O CONTRATADO deverá contar com um Gerente de Relacionamento que atuará em tempo integral e exclusivamente nas operações de atendimento SABESP, desempenhando o papel de gerente de relacionamento do contrato.

O gerente de relacionamento do contrato ficará alocado no site de Pinheiros mas deverá cumprir com, no mínimo, 01 (uma) visita mensal a cada site. Os custos envolvidos na logística da referida visita serão de total responsabilidade do Contratado.

Mais detalhes sobre as atividades do Gerente de Relacionamento estão no Anexo 5.

12.2 –SPAMs OPERACIONAIS

O Contratado deverá iniciar a execução contratual com a definição e disponibilização dos profissionais citados nas alíneas à” b”e c”a seguir, respeitando os quantitativos estabelecidos:

a) Gestão

i. 01 Gerente de Relacionamento
ii. 06 Coordenadores de Atendimento
iii. 01 Coordenador de Atendimento de Ouvidoria
iv. 01 Coordenador de Qualidade

b) Suporte

i. 01 Analista de Informática (em Itapetininga)
ii. 01 Analista de Planejamento Sênior
iii. 09 Analistas de Planejamento
iv. 01 Analista de Treinamento Sênior
v. 01 Analista de Planejamento de Ouvidoria

vi. 08 Analistas Sistemas operacionais
vii. 15 Analistas Atendimento Backoffice

c) PAs Logadas (Ouvidoria / Mídias Sociais)

i. 06 Assistentes de Atendimento Ouvidoria
ii. 92 Agentes de Atendimento Ouvidoria
iii. 64 agentes de atendimento chat
iv. 05 Técnicos de atendimento em mídias sociais
v. 04 Analistas Operacionais de Ouvidoria

Poderá ocorrer alteração nos quantitativos acima, de acordo com a mudança do perfil de atendimento ao longo do contrato. Qualquer alteração será objeto de acordo prévio entre SABESP e Contratado.

Os cargos de Agentes de Atendimento, Supervisores (Atendimento, Ouvidoria e Monitoria), Instrutores e Monitores seguiram o Dimensionamento proposto pelo Contratante e Aprovado pela SABESP com os respectivos SPAMs.

d) Os cargos abaixo serão os de maior contato com as equipes SABESP, portanto as férias, afastamentos, remanejamentos; bem como os substitutos temporários ou definitivos deverão ser comunicados à SABESP em até 24 (vinte e quatro) horas após a movimentação de saída ou entrada.

i. Gerente de Relacionamento
ii. Coordenadores de Atendimento / Ouvidoria / Qualidade e Treinamento
iii. Analistas de Planejamento Sr. e Analista de Treinamento Sr.
iv. Analista de Informática - Itapetininga

Acaso os cargos citados neste item, alínea ”d”, itens ”i” a ”iv”, per maneçam sem ocupação por empregado titular por período maior que 30 (trinta) dias, poderá incidir sanção administrativa prevista em contrato visto que estes fazem parte do escopo do objeto contratual e as atividades por eles desempenhadas são essenciais para a perfeita execução do contrato.

Para a operação da Ouvidoria, para todos os cargos, por conta da complexidade e experiência desejada, o salário deverá ser 10% (dez por cento) superior aos respectivos cargos das operações de atendimentos Comercial e Operacional da SABESP.

A reposição e/ou promoção para a Operação OUVIDORIA, deverá ocorrer por meio de seleção interna providenciada pelo Contratado. Caso não obtenha nenhuma aprovação ou selecione empregado que cumpra as condições mínimas necessárias, deverá abrir a vaga ao mercado com prévia comunicação e validação da SABESP sendo que o profissional passará pelo treinamento inicial da operação primária antes de ser alocado na Operação da Ouvidoria.

Para todos os cargos, havendo alteração de cargo, o CONTRATADO deverá estabelecer um período de experiência de até 30 (trinta) dias, onde o empregado terá o seu desempenho avaliado. Caso não seja aprovado, ele poderá retornar às suas atividades originais, evitando a sua demissão.

12.3 SPAMs OPERACIONAIS

Deverão ser praticados os seguintes SPAMs operacionais:

Relação Cargos	Proporção
Supervisor / Agente de Atendimento	1/20
Supervisor Ouvidoria / Agente de Atendimento Ouvidoria	1/15
Instrutor de Treinamento / Agente Atendimento	1/70
Instrutor de Treinamento Ouvidoria/ Agente Atendimento Ouvidoria	1/50
Analista de Treinamento Sênior / Instrutores	1/20
Monitor / Agente de Atendimento	1/40
Monitor Ouvidoria / Agente de Atendimento Ouvidoria	1/30
Supervisor Monitoria / Monitores	1/15

Tabela 4: SPAMs operacionais

Poderá ocorrer alteração nos quantitativos acima, de acordo com a mudança do perfil de atendimento ao longo do contrato. Qualquer alteração será objeto de acordo prévio entre SABESP e Contratado.

Serão permitidas as variações de até 0,49 na quantidade de recursos de SPAM antes da obrigatoriedade de uma nova contratação.

Exemplos:

Agentes	SPAM Agente Supervisores	Quant Necessária Supervisores	Necessidade Mínima de Supervisores
109 111	1 para 20 1 para 20	**5,45** **5,55**	5 6
Supervisores	SPAM Supervisores / coordenadores	Quant Necessária Supervisores	Necessidade Minima de Coordenadores
78 85	1 para 13 1 para 13	6,00 6,54	5 7

Tabela 5: variações na quantidade de recursos de SPAM

12.4 REQUISITOS E COMPETÊNCIAS – DESCRIÇÃO DOS CARGOS

A descrição dos cargos e competências estão no Anexo 5.

12.5 MOTIVAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS.

O CONTRATADO deverá elaborar um programa de Motivação e Retenção de Talentos com periodicidade de revisão semestral.

Este programa deverá ser alinhado com a SABESP semestralmente sendo, em novembro para as campanhas do 1º semestre do ano seguinte e em junho para as campanhas do 2º semestre do ano corrente.

Em seu plano de trabalho, a ser apresentado antes do início da execução contratual, o Contratado deverá indicar as Campanhas Motivacionais que planeja realizar. A cada

trimestre, deverá o Contratado apresentar avaliação de reação dos empregados para as Campanhas, bem como análise de resultados com observância de incidências nos indicadores de desempenho do contrato. Os custos decorrentes das Campanhas serão de inteira responsabilidade do Contratado.

As campanhas deverão contemplar tanto os agentes presenciais (em site SABESP e site Próprio) quanto os agentes em *homeoffice*.

O CONTRATADO deverá acompanhar e observar os sinais de insatisfação das equipes, a fim de intervir de forma proativa e positiva, com a finalidade de reduzir o turnover e o absenteísmo.

O CONTRATADO adotará medidas com o objetivo de incentivar o desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional dos empregados.

13 TURNOVER E ABSENTEÍSMO

As gestões pelo CONTRATADO nos processos de motivação e retenção de talentos deverão contribuir para a redução do absenteísmo e turnover, sendo desejável que esses índices sejam inferiores a 5% (cinco por cento).

Em casos de desvio deste indicador por 2 (dois) meses seguidos, o Contratado deverá apresentar análise de Causa Raiz e apresentar plano a SABESP de redução do índice.

14 IDENTIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS EMPREGADOS NO SITE PRÓPRIO DA SABESP

Para acesso aos sites da SABESP, o Contratado deverá fornecer crachá com identificação da empresa e do empregado. No site da SABESP em Pinheiros, todos os empregados também deverão utilizar o crachá de prestador de serviços, fornecido pela SABESP.

O cumprimento da exigência de uso do crachá é responsabilidade do Contratado.

Não será permitido o uso de:

- Piercing na língua;
- Chapéu, Boné, gorro ou toucas;
- Chinelo;
- Bermuda ou shorts;
- Mini blusa e mini saia.

15 TREINAMENTOS

Os treinamentos iniciais para todos os cargos deverão contemplar no mínimo, o conteúdo citado a seguir:

a) Contrato de Trabalho, Normas, Diretrizes, Políticas, Visão e Missão e Código de Conduta e Integridade da SABESP.

b) Aspectos comportamentais e conteúdo de formação, atendendo os temas a seguir relacionados:

i. Contextualização da Central de Relacionamento;
ii. Padrões de atendimento telefônico da SABESP;
iii. Comunicação falada/escrita característica da SABESP;
iv. Legislação vigente do setor e Código de Ética (PROBARE);
v. Sigilo profissional e com ênfase que todas as gravações do atendimento podem ser disponibilizadas aos clientes, ouvidoria, Justiça ou demais órgãos quando solicitadas e que a SABESP monitora todas as redes sociais;
vi. Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

15.1 PLATAFORMA DE TREINAMENTO

O CONTRATADO deverá disponibilizar plataforma EAD integrada que possibilite também o acompanhamento de indicadores de consumo e aproveitamento dos conteúdos, e interações lúdicas (quiz, gamificação) que potencializem a performance das equipes.

A plataforma EAD deve oferecer layout limpo e organizado, além de todos os recursos necessários para que a comunicação entre tutores e alunos seja estabelecida da melhor maneira possível.

A plataforma deverá ter funcionalidades eficientes para transmitir conteúdos através de vídeos e/ou apresentações. Além disso, o ambiente virtual deve ser visualmente atraente e intuitivo, sem oferecer nenhuma dificuldade de navegação.

A plataforma deverá ter protocolos de proteção contra ações de hackers.

A SABESP deverá ter acesso total a visualização da plataforma para acompanhamento dos resultados da operação.

Os resultados devem ser disponibilizados por Dashboard ou relatórios parametrizados por filtros por canais de atendimento, sites, operador e tema.

A plataforma de comunicação deverá ser disponibilizada para consulta aos tópicos necessários ao atendimento.

Somente poderão ser ministrados treinamentos de forma remota pela plataforma de EAD, passagens de conhecimento sem ambiente físico/virtual específicos não serãoconsiderados como carga de treinamento, somente como orientações operacionais.

A Plataforma deverá disponibilizar acesso aos agentes remotos e equipe de atendimento SABESP.

16 FORMAÇÃO TÉCNICA: PROCEDIMENTOS, PROCESSOS E SISTEMAS DE ATENDIMENTO

A SABESP ministrará treinamentos na implantação do projeto aos multiplicadores indicados pelo Contratado. Todos os custos dos Treinamentos Iniciais, serão de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO.

O treinamento inicial dos agentes de atendimento, será aplicado pelo Contratado por meio

dos multiplicadores treinados pela SABESP, de acordo com o cronograma de implantação e terá duração de 21 (vinte e um) dias.

O treinamento inicial da operação Ouvidoria, será aplicado pelo Contratado, por meio dos multiplicadores treinados pela SABESP e é composto do treinamento inicial do agente da operação de atendimento com mais 05 (cinco) dias de treinamento específico.

Os treinamentos iniciais deverão ocorrer com antecedência adequada ao início de cada onda de migração da operação.

O treinamento inicial é direcionado a todos os novos Agentes de Atendimento e equipe de apoio da operação: supervisores, monitores, coordenadores, visando à capacitação dos empregados para o atendimento da SABESP, seus processos, procedimentos e sistemas incluindo acatamentos, cobranças e informações dos serviços operacionais e comerciais.

O conteúdo dos treinamentos será fornecido pela SABESP e deverá ser utilizado quando da contratação de novos empregados pelo CONTRATADO.

Os empregados contratados que tenham realizado os treinamentos acima citados passarão por uma avaliação do aprendizado elaborada pela SABESP e aplicada pelo CONTRATADO. Somente serão considerados aptos ao atendimento aqueles que obtiverem aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento). Além da avaliação escrita, poderá ser aplicada também uma avaliação prática.

O treinamento dos novos empregados deverá ser realizado pelo CONTRATADO através dos multiplicadores formados. O treinamento inicial dos multiplicadores será de responsabilidade da SABESP após a assinatura do contrato.

O treinamento inicial dos agentes deverá ter pelo menos 1 (uma) semana na modalidade presencial, podendo o restante ser no formato presencial ou remoto.

Os monitores, supervisores de atendimento, coordenador de qualidade, analistas de atendimento (backoffice) e analistas de treinamento deverão passar por todo o treinamento do atendimento operacional e comercial, obtendo nota mínima na avaliação de 80% (oitenta por cento) para exercer a atividade, seguido de treinamento específico

para o desempenho da função.

16.1 - Horários e custos de treinamento

Os treinamentos serão planejados dentro dos horários de ociosidade dos agentes, inclusive Novos Conteúdos.

Se for necessária a realização de horas extras para suprir carga de NOVO CONTEÚDO, o custo poderá ser pago como minuto falado conforme prévio acordo entre SABESP e Contratado, com duração determinada em cada curso, por agente com efetividade no teste final e acompanhamento através da Plataforma de Treinamento.

Em nenhuma hipótese será considerado pagamento de horas extras pela SABESP para aplicação de Reciclagens.

16.2 TREINAMENTOS ESPECÍFICOS EM OUVIDORIA

a) 26 (vinte e seis) dias corridos: treinamento primário e mais 5 dias de treinamento específico;
b) Institucional de Ouvidoria;
c) A Ouvidoria e suas funções;
d) Processos de Atendimento de Ouvidoria (Fluxos de Manifestação);
e) Atendimento Receptivo de Ouvidoria;
f) Roteiros de Atendimento (padrões de comunicação);
g) Teoria e prática dos procedimentos de acatamento, acompanhamento e encerramento dos vários canais (telefone, carta, e-mail, chat, etc.) e tipos de manifestação (Reclamação, Informação, Redirecionamento, Denúncia, Crítica e Elogio);
h) Procedimento para registro de novos contatos de clientespor e-mail e telefone;
i) Procedimento para reabertura de manifestações;
j) Procedimentos para acatamento de manifestações advindas de outras instituições: Procon, Agência Reguladora, Juizado Especial Cível, etc.;
k) Procedimento para concessão de prazo adicional para tratamento de manifestações

(standby);

l) Atendimento Ativo de Ouvidoria;

m) Procedimento para acompanhamento das manifestações,por prazo de vencimento, pelo motivo do registro, por novo contato de cliente, por potencial de risco à imagem da empresa;

n) Procedimento para encerramento das manifestações por meio da análise crítica da eficácia do tratamento, contatoativo com o cliente e pesquisa de satisfação;

o) Contrato de Adesão da Prestação de Serviços de Esgotamento Sanitário;

p) CRM – Ouvidoria – Funcionalidades do Sistema CRM (Costumer Relationship Management) e Front-end deatendimento em utilização pela Ouvidoria;

q) Outros conteúdos, como Ouvidoria na Administração Pública do Instituto SABERES https://saberes.senado.leg.br/course/search.php?search=ouvidoria)

17 PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO E RECICLAGEM

O CONTRATADO deverá apresentar mensalmente, um plano de capacitação e reciclagem, por função, sob sua responsabilidade, que contemple em sua elaboração, ao menos um dos itens abaixo:

a) Conteúdo SABESP, relacionados a processos, procedimentos novos ou em vigor e sistemas, cuja necessidade de reforço é identificada através de monitorias, acompanhamento do atendimento, ou ainda solicitação da SABESP;

b) Qualidade no atendimento;

c) Postura e Comportamento;

d) Comunicação verbal e escrita;

e) Conteúdo específico para os supervisores e monitores, abrangendo: Procedimentos de suporte e monitoria, calibragem, gestão de equipe, acompanhamento e controle.

Antes da aplicação da capacitação e/ou reciclagem, o CONTRATADO deverá apresentar o material para avaliação e aprovação do conteúdo pela SABESP.

Os Analistas de Treinamento e outros profissionais indicados pelo CONTRATADO deverão participar dos Treinamentos e/ou Palestras Institucionais ministrados e designados pela SABESP, para posterior replicação à Equipe de Atendimento, sendo que eventuais custos de deslocamento, refeição e hospedagem destes empregados são de responsabilidade exclusiva DO CONTRATADO.

As **reciclagens** deverão ser aplicadas ao empregado sempre que houver desvio de desempenho de mais de 15% (quinze por cento) em relação ao atingimento da meta específica. Em nenhuma hipótese haverá pagamento de horas extras para aplicação das **reciclagens**.

O treinamento e reciclagem deverá ser aplicado prioritariamente aos supervisores, monitores, coordenador da qualidade, analista de backoffice etodos os empregados da Ouvidoria, para posterior aplicação aos agentes de atendimento das operações SABESP. Evitando assim a perda de capacidade de suporte a duvidas destes cargos.

A SABESP poderá solicitar a qualquer momento aplicação de treinamento ou reciclagem que deverá ser realizado pelo CONTRATADO mesmo que já tenha ocorrido a capacitação ou reciclagem prevista para o mês.

O CONTRATADO deverá apresentar mensalmente o relatório de participação, tema abordado e carga horária dos treinamentos ou reciclagens aplicados, bem como resumo da carga horária de treinamentos realizados por empregado.

18 COMUNICAÇÃO

O CONTRATADO apresentará à SABESP para aprovação um programa deComunicação Interna, com a finalidade de planejar, gerenciar e implantar campanhas e divulgações, através de múltiplos canais de comunicação, tais como jornal interno, intranet, banners, murais, notepad, entre outros. Os temas abaixo especificados são exemplos que poderão ser contemplados:

- Meio ambiente e sustentabilidade;
- Metas e objetivos;

- Indicadores de desempenho e resultados mensais;
- Premiações;
- Saúde e segurança no trabalho;
- Recursos humanos;
- Regras e procedimentos;
- Código de Conduta e Integridade;
- Comportamento;
- Legislações aplicáveis;
- Qualidade.

O CONTRATADO também deverá:

a) Adotar um Plano de Comunicação estruturado e eficaz para divulgar amplamente a todos os seus empregados envolvidos na operação SABESP sobre as mudanças em procedimentos ou processos de atendimento que forem solicitados pela SABESP. Este plano deve atuar paralelamente ao Treinamento ou reciclagem, reforçando constantemente os procedimentos atualizados; e com o apoio dos supervisores de equipe para garantir a disseminação das informações a toda equipe de atendimento;

b) Cientificar seus empregados que a SABESP monitora todas as redes sociais.Havendo qualquer exposição negativa, a SABESP poderá solicitar o afastamento do empregado do produto SABESP;

c) Comunicar que todas as gravações do atendimento podem ser disponibilizadas aos clientes, ouvidoria, Órgãos Judiciais ou demais órgãos quando solicitadas. Não caberá qualquer tipo de indenização por parte da SABESP.

Todo o Plano de Comunicação deverá ser evidenciado e disponível para auditoria a qualquer momento que solicitado.

Deverá ser disponibilizado para a equipe de Atendimento da SABESP um acesso à Intranet do Contratado para acompanhamento das notícias e campanhas da Operação SABESP.

19 MONITORIAS

O CONTRATADO deverá apresentar um Plano de Monitorias, contemplando a utilização do Padrão de Monitoria e Acompanhamento desenvolvido pela SABESP, visando atender aos requisitos estabelecidos para garantir a fidedignidade das informações e qualidade do atendimento.

O CONTRATADO também deverá adotar todas as demais regras da SABESP para aplicação das monitorias e respectivos pesos nas notas, bem como possíveis alterações que se façam necessárias durante a execução contratual.

Deverão ser realizadas 5 (cinco) monitorias mensais completas por Agente de Atendimento, de acordo com os seguintes parâmetros:

a) Deve haver a proporcionalidade da quantidade de monitorias em relação aos dias trabalhados no mês (casos de saída/retorno de férias; afastamento; etc.);
   i. Todos os agentes com mais de 5 (cinco) dias de atendimento no mês devem ter pelo menos 1 (uma) avaliação
   ii. Só será calculada a média se o agente tiver pelo menos 3 (três) notas/atendimento em pelo menos 15 (quinze) dias.
b) As monitorias devem ser realizadas em gravações de no máximo 3 (três) dias;
c) Para a contagem de nota, somente será aceita uma monitoria de cada dia;
d) A amostra deve ser aleatória dentro dos perfis de duração e periodicidade
e) A ligação monitorada deverá durar no mínimo 1 (um) minuto
f) A amostra deverá conter proporção de ligações com tempos equivalentes a proporção de tempos de atendimento, conforme as faixas abaixo:
   i. 25% de 1min até 7 min,
   ii. 40% de 7min a 10 min,
   iii. 20% de 10min a 15min,
   iv. 15% acima de 15min

Indícios de descarte de avaliações negativas serão consideradas como falta grave do monitor, e se constatado anuência de qualquer gestor, será motivo para aplicação de suspensão e/ou rescisão do contrato de trabalho.

O Supervisor deverá fazer pelo menos 2 (duas) monitorias por agente por mês, estas monitorias devem ser registradas, mas não consideradas na nota, servindo para identificar necessidades de calibração do Supervisor e aproximação com a equipe.

A monitoria completa compreende: Escuta do atendimento, lançamento das informações no Workforce Management (WFM) ou outro sistema que venha a ser indicado pela SABESP, atribuição da nota de acordo com o Protocolo de Monitoria, aplicação do feedback ao Agente de Atendimento e aceite da mesma no workforce.

Após o registro da monitoria no sistema, o CONTRATADO deverá, no prazo de 2 (dois) dias úteis, aplicar o feedback aos empregados, lançá-lo no sistema e confirmar o aceite do agente também no Workforce Management (WFM). Quaisquer excepcionalidades em relação ao prazo de feedback deverão ser notificadas à SABESP.

Caso identificado na monitoria que é aplicável uma NC Grave (Não Conformidade Grave), o CONTRATADO deverá dar o feedback no 1º dia em que o agente volte a trabalhar.

O CONTRATADO, a qualquer momento que for identificada NC Grave, deverá realizar monitoria completa em todas as reclamações procedentes oriundas da Ouvidoria, Acatamentos Improcedentes (avaliação da SABESP se o lançamento da monitoria será como improdutivo ou NC Grave), Sistema STIC, Pesquisa Pós Serviço e monitoria de todos atendimentos ativos. Sobre as respectivas monitorias incidirá SLA no mês do lançamento.

Se o atendimento em questão já tiver sido objeto de monitoria, feedback e aceite e for constatado que caberia NC Grave, o CONTRATADO deverá proceder com todas ascorreções no processo da monitoria completa, lançando no sistema a informação de "monitoria corretiva".

Não serão computadas na média das monitorias para Avaliação Qualitativa do Atendimento, aquelas que ultrapassarem as quantidades estipuladas. Porém, todas as NCs Graves serão computadas na média do agente mesmo que identificadas depois de concluídas as 05 (cinco) monitorias mensais, sendo passível de aplicação de SLA.

Caberá a reciclagem no atendimento sempre que identificada a reincidência de erros,

necessidade de correção da monitoria completa e feedbacks contestados pelos empregados.

20 ATENDIMENTOS E ACATAMENTOS INDEVIDOS

Os acatamentos indevidos são considerados como improdutivos ou NC Grave (não conformidade - grave), conforme o procedimento em vigor.

Serão considerados como improdutivos os casos em que ocorrer falhas no atendimento mesmo sem causar prejuízo direto ao cliente ou a empresa.

Serão considerados como NC grave os casos em que ocorrer falhas no atendimento (procedimento ou comportamental) causando prejuízo direto aocliente e/ou a empresa. Toda NC Grave será considerada como monitoria de nota 0 (zero) e aplicando a escala pedagógica.

Identificadas as ocorrências de atendimentos e/ou acatamentos indevidos, deverá o CONTRATADO proceder com a monitoria completa em todos os casos, e providenciar a correção para que não haja prejuízos ao cliente e a SABESP.

O CONTRATADO também deverá, em todos os casos, comprovar as ações tomadas para fins de correção como: treinamento, reciclagem, monitoria, feedback.

20.1 NC Gravíssima

Serão consideradas Não Conformidades Gravíssimas aqueles apontamentos em que o empregado falte com o respeito com o cliente; falta de postura ou comprovação de fraude.

a) A falta de postura no atendimento inclui, mas não se limita, a:
   i. Demora em iniciar o atendimento
   ii. Tom irônico/sarcástico das respostas
   iii. Silêncio prolongado injustificado
   iv. Não defesa da SABESP ou apoio a reclamações

v. Incentivo ou não tentativa de dissuadir o cliente a entrada de queixas em ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor
vi. Não zelar pela privacidade/proteção dos dados dos clientes/SABESP

Caso haja ofensa, qualquer atitude de desrespeito, agressividade, não defesa da imagem da SABESP ou mesmo ataque a imagem da SABESP, o Contratado deverá afastar o empregado da operação imediatamente; e notificar a SABESP para bloqueio dos acessos até feedback/reavaliação de permanência do empregado na operação.

A SABESP também poderá bloquear o acesso aos sistemas e notificar o Contratado para que tome as medidas cabíveis, acaso identifique qualquer ato de má fé do empregado, seja no atendimento, executando algum procedimento ou fora do horário de serviço que prejudique a imagem da SABESP.

b) Fraude no atendimento inclui, mas não se limita, a situações em que:
   i. O empregado receba algum benefício (direta ou indiretamente) por não seguir o procedimento (priorizações indevidas);
   ii. O empregado receba, direta ou indiretamente, valores/benefícios originados de atividades geradas pelos acessos dados em função da atividade de atendimento, não originadas DO CONTRATADO.

Nos casos de Suspeita de Fraude, a SABESP deverá ser informada imediatamente.

c) Nos casos de comprovação de Fraude:
   i. o empregado deverá ser afastado imediatamente das funções
   ii. alinhado com a SABESP o contato com o cliente para remediação de eventuais danos ao cliente
   iii. ressarcimento do valor do dano a SABESP e ao cliente.

20.2 NC Grave

Caso constatado, por qualquer meio, que o empregado do CONTRATADO, logado em atendimento ou supervisão, não prestou atendimento ao cliente/agente por estar ausente da linha, esquecer de deslogar ou registrara saída em pausa, simular não escutar,

transferir indevidamente para outro agente, canal ou encerramento, bem como adotar quaisquer medidas que provoquem a interrupção da ligação, sem justificativa aceita pela SABESP ou abertura de chamado técnico deverá o CONTRATADO aplicar medidas corretivas imediatas para evitar reincidências desta natureza. Deverá ser aplicada NC Grave nos moldes já especificados e aplicação da escala pedagógica. Nestes casos, poderá a SABESP solicitar o afastamento do empregado da operação.

Todos os atendimentos e acatamentos indevidos identificados pelo CONTRATADO durante ou após os atendimentos deverão ser passados imediatamente para a equipe determinada pela SABESP, por e-mail e, em casos mais críticos por telefone, para que sejam avaliadas as providências necessárias junto ao cliente e às equipes responsáveis pela execução do serviço.

21 CALIBRAGEM DAS MONITORIAS

A calibragem viabiliza a troca de experiência entre a SABESP e o CONTRATADO, a fim de manter os mesmos parâmetros de avaliação.

Este processo deve contar com a presença do Coordenador de Qualidade e representantes dos cargos de Coordenador de Atendimento, Analista de Treinamento, Analista de Atendimento (backoffice), Supervisor de Atendimento, Monitor, equipe da Central de Relacionamento SABESP, contemplando a análise dos critérios de avaliação do formulário, alinhando conceitos e atualizando, se necessário, os pesos e critérios dos formulários.

Este processo deverá ser evidenciado com ata e lista de presença. A ata deverá ser divulgada para todo o STAFF do CONTRATADO e da SABESP.

A cada três meses, todos os supervisores deverão participar pelo menos uma vez da calibragem.

As reuniões de calibragem deverão ocorrer pelo menos 1 (uma) vez ao mês, com revezamento entre os sites, devendo os itens alinhados serem apresentados nas reuniões mensais de acompanhamento de desempenho.

Para a reunião, serão utilizados atendimentos selecionados pela SABESP ou pelo CONTRATADO, previamente acordados.

Caso seja necessário, poderá ser instituído um indicador para acompanhamento da Assertividade das Monitorias, em que as notas atribuídas pelo Contratado serão comparadas com as notas atribuídas pela SABESP.

O contratado poderá também apresentar o diagnóstico mensal dos pontos de melhoria da qualidade do atendimento como: dúvidas no suporte (procedimento), temas que permeiam acatamentos improcedentes entre outros.

O CONTRATADO deverá providenciar o necessário para se adequar às decisões provenientes das reuniões de calibragem.

22 REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO E RESULTADOS

Realizar-se-á reunião mensalmente, até o dia 10 de cada mês, para acompanhamento dos resultados das operações e alinhamento de estratégias e ações futuras.

Haverá 2 (duas) reuniões distintas, uma contemplando os indicadores e equipe da Ouvidoria e outra contemplando os indicadores e equipe do atendimento Primário + Backoffice.

O Contratado deverá produzir material de apresentação com cada indicador contratual e SLAs, seus históricos, análises dos desvios e propostas de ações de correção.

Esta reunião deve ter a presença do Gerente de Relacionamento, Coordenador de Qualidade, Analista de Planejamento e representante do cargo de Coordenador de Atendimento, equipe da Central de Relacionamento SABESP, também poderão participar responsáveis de outras áreas,em função de temas específicos a serem tratados.

O material apresentado e ata da reunião deverão ser disponibilizados para arquivo da SABESP.

23 GOVERNANÇA OPERACIONAL

O Contratado deverá notificar imediatamente a SABESP sempre que houver alguma mudança em relação às estratégias operacionais previamente alinhadas ou problemas de execução delas, como:

a) Mudanças de skill de operadores
b) Login menor de 5% (cinco por cento) do previsto para o intervalo de 30 (trinta) minutos
c) Contratação/desligamento/promoção de empregados nos cargos de maior contato com a equipe SABESP.

A SABESP reserva-se o direito de bloquear o acesso de agentes e monitores que apresentarem algum desvio de conduta ou recorrência de baixo desempenho, com prévio aviso ao Contratado de 24 (vinte e quatro) horas.

24 MANUAL DE CONDUTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O CONTRATADO desenvolverá um manual de condutas e sanções administrativas, contemplando os direitos e deveres dos seus empregados, além das medidas a serem tomadas para cada tipo de desvio previamente mapeado. O referido manual deverá ter como base o Código de Ética e Conduta da SABESP e incluir práticas de "*coaching*" contemplando escalas de sanções, visando agir de acordo com a escala pedagógica. O conteúdo do material e a escala pedagógica deverão ser aprovados pela SABESP e amplamente divulgados a todos os empregados.

25 DIMENSIONAMENTO

O CONTRATADO deverá elaborar o dimensionamento e escalas a partir das informações fornecidas pela SABESP.

As informações a serem consideradas para o dimensionamento inicial estão no Anexo 6.

O dimensionamento e as escalas deverão ser apresentados com 60 (sessenta) dias de antecedência e aprovadas em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias antes do início do ciclo, para que haja tempo de Recrutamento, Seleção e Treinamento.

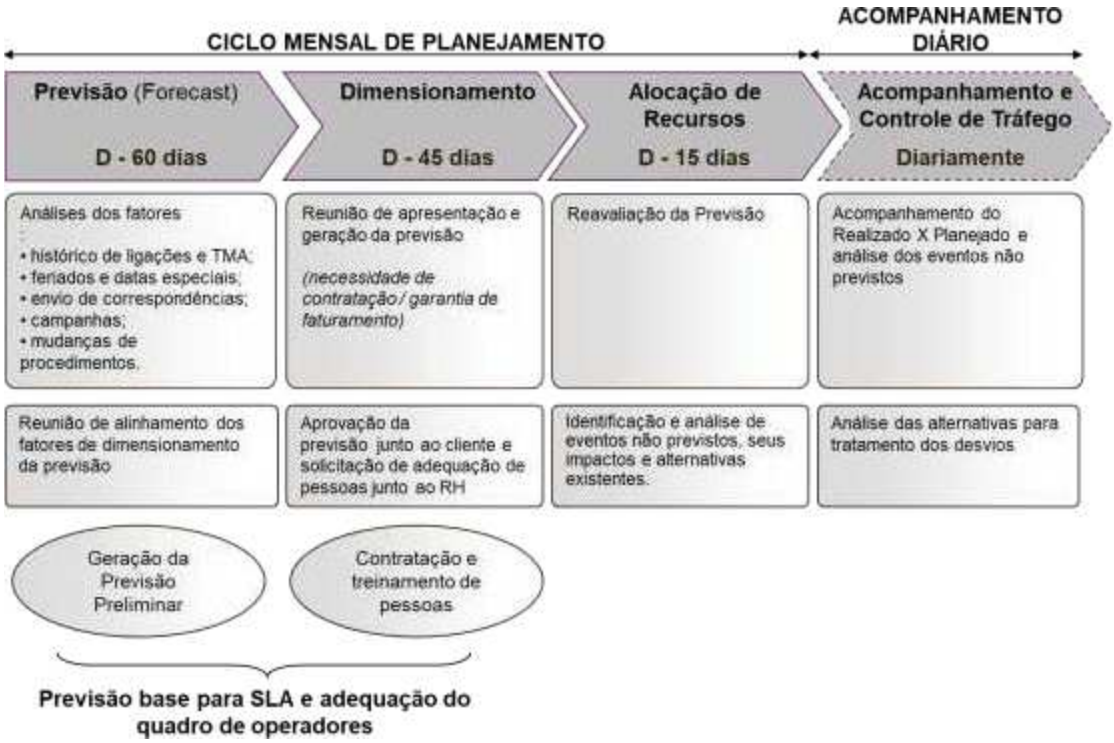


Figura 1: Dimensionamento e Planejamento

Deverá ser acompanhado o indicador de assertividade do forecast (volumes e TMA) para identificação de desvios e correções. Este indicador deve ser apresentado na reunião mensal de resultados.

O CONTRATADO deverá prever estrutura adicional de agentes remotos para manobras de escala, como trocas de equipes e substituição de agentes sem conectividade, de forma a manter a quantidade necessária de recursos em cada horário.

25.1 - Distribuição dos agentes

A distribuição dos agentes e equipe de apoio pelos sites Pinheiros, Itapetininga e agentes remotos deverá constar no forecast e passível de ajustes por parte da SABESP.

a) A distribuição deverá considerar e balancear os critérios de:

i. Posições disponíveis por site, 45% (cinquenta por cento) durante a necessidade de distanciamento e 90% (noventa) após normalização
ii. 50 Posições no site do Contratado,
iii. Alocação dos cargos de staff e apoio conforme sinalizado no anexo 5,
iv. Ouvidoria dividido somente entre site Pinheiros e *homeoffice*
v. Restante da necessidade em *homeoffice*

A distribuição/balanceamento deverá ser alinhado com a SABESP a cada ciclo de forecast.

Se for necessário um rebalanceamento entre os sites, este será acordado entre as partes para o máximo aproveitamento do turnover natural das operações. Os layouts dos sites Pinheiros e Itapetininga são apresentados no Anexo 7.

b) No Anexo 5 está a capacidade de posições que deverão ser ocupadas necessariamente em cada site, com a seguinte legenda:

i. **D** = Ocupação Mínima com distanciamento
ii. **P** = Ocupação Mínima sem distanciamento
iii. Células em cinza significam que não terá ocupação daquela posição naquele site
iv. Células vazias poderão ser ocupadas livremente
v. Os quantitativos lançados significam o mínimo de ocupação nos sites.
vi. Os sites de Pinheiros e Itapetininga deverão ser planejados com Posições disponíveis por site, 45% (cinquenta por cento) durante a necessidade de distanciamento e 90% (noventa) após normalização

O CONTRATADO deverá dar ciência aos seus empregados que poderão ter o local de trabalhoalterado para os sites da SABESP, e que as posições da SABESP poderão ser usadas, em caráter excepcional, como contingência para agentes remotos.

A quantidade de empregados deverá ser aderente ao dimensionamento constante no item **26** - Dimensionamento, a fim de garantir a realização dos serviços operacionais de atendimento, suporte e gestão da operação.

c) Além do quadro funcional especificado, o CONTRATADO deverá contar também com equipes de especialistas dentro de sua estrutura, para atenderas necessidades de seus empregados de todas as operações, nos processos de

i. Qualidade,
ii. Recursos Humanos,
iii. Recrutamento e Seleção,
iv. Planejamento,
v. Comunicação Interna,
vi. Ginástica Laboral,
vii. Coaching Comportamental,
viii. Padrões de Serviços,
ix. Tráfego,
x. Indicadores,
xi. demais áreas imprescindíveis para a perfeita execução e controle dos serviços.

26 SAZONALIDADES

A operação de atendimento SABESP conta com uma sazonalidade na demanda de atendimento que pode interferir no aumento ou redução da demanda de atendimento, gerando necessidade de ajustes nodimensionamento dos agentes.

Caso solicitado pela SABESP, o CONTRATADO deverá absorver tais alterações sem gerar descontinuidade na prestação dos serviços e/ou quebras do Acordo de Nível de Serviço.

Na tabela 6 abaixo, consta o percentual previsto para possíveis incidências de aumento ou redução da demanda de chamadas:

Mês	**Variação da demanda em relação à média anual de chamadas**
Janeiro	27%
Fevereiro	16%

Março	15%
Abril	-1%
Maio	-3%
Junho	-8%
Julho	-5%
Agosto	-6%
Setembro	-9%
Outubro	-7%
Novembro	-7%
Dezembro	-4%

Tabela 6: variações de demanda - sazonalidades

A sazonalidade também pode ocorrer em feriados, emendas e finais de semana subsequentes, o que traz a necessidade de adequação dos horários dos empregados do CONTRATADO, respeitando a legislação e interstício, de forma a atender a demanda do dia. A notificação da SABESP deverá ocorrer com no mínimo 15 dias de antecedência.

27 PAUSAS

As quantidades, a duração e momento de concessão das pausas serão determinados e administradas pelo contratado, respeitando a legislação em vigor.

Havendo necessidade, a SABESP poderá solicitar pausas para realização de treinamentos, alinhamentos pontuais de agentes, etc.; sempre com anuência do planejamento do contratado.

28 FISCALIZAÇÃO

A SABESP exercerá a FISCALIZAÇÃO através de seus empregados designados ou mão de obra terceirizaDO CONTRATADO especificamente para estefim, observando o fiel cumprimentodas exigências constantes nesse Termo.

Caso sejam verificadas irregularidades em qualquer parâmetro, o CONTRATADO será

notificado formalmente pela SABESP e terá um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir da notificação, para corrigir oparâmetro fora das especificações, ou justificar o período caso a resolução seja superior a este prazo, sendo neste caso, necessária a aprovação da SABESP.

29 INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEIS DE SERVIÇO

Tem como objetivo estabelecer os parâmetros mínimos de desempenho da prestação de serviço do CONTRATADO através do Service Level Agreement (SLA), compreendendo indicadores de desempenho das operações da SABESP, bem como as condições para penalidades ou bônus devido às variações nesses indicadores.

O CONTRATADO deverá informar imediatamente à SABESP motivos alheios à sua vontade que possam influenciar na prestação do serviço. Para efeito de medição e faturamento, serão avaliados pela SABESP cada caso individualmente.

Os indicadores de desempenho a serem medidos para a avaliação do CONTRATADO são os demonstrados nos itens 30 e 31. O percentual de desconto ou bonificação será aplicado ao total do Faturamento Mensal de cada operação no mês de sua incidência, conforme detalhamento apresentado nos referidos itens.

As medições dos indicadores de desempenho deverão ser realizadas e validadas pelas partes até o 8º dia útil de cada mês para o lançamento em sistema de faturamento.

Para todos os efeitos a apuração dos SLAs deverá ser realizada considerando 2 (duas) casas decimais com arredondamento segundo norma da ABNT.

A qualquer momento os indicadores ou as metas poderão ser alterados, incluídos ou excluídos e serão implantados após negociação entre as partes.

Conforme regulamentação, todo dia em que mais de 50 chamadas forem atendidas após 60 (sessenta) segundos o CONTRATADO deverá gerar uma análise justificando o motivo da perda à SABESP até as 07:30h da manhã do dia seguinte.

Esta justificativa será analisada e se solicitada, enviada à ARSESP, que julgando a culpa como sendo de responsabilidade da gestão da Central e havendo aplicação de sanção neste sentido, a referida multa será descontada do CONTRATADO.

30 INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Para os indicadores de acompanhamento descritos a seguir, não há incidência de Penalizações/bonificações. Serão itens de gestão que serão observados e medidos para auxiliar no controle da qualidade dos serviços prestados.

Cabe informar que, apesar de não incidir diretamente aplicação de SLA nestes itens, o não atendimento reiterado que implique direta ou indiretamente em impacto negativo na prestação dos serviços objeto desta contratação e que configure má qualidade dos trabalhos poderão ser objeto de sanções administrativas previstas no Termo de Contrato.

30.1 TMA – Tempo Médio de Atendimento

Visão do Indicador- Identificar alterações que impactem no Nível de Serviço e valores faturados.
Objetivo – Buscar melhorias/evitar desvios em processos, sistemas, treinamento inicial, monitoria, etc.
Formula - Tempo total de atendimento humano por skill / quant. de chamadas atendidas no skill.

O valor referencial para o Tempo Médio de Atendimento será alinhada a cada ciclo de forecast, devendo as alterações alinhadas e os desvios de ciclos anteriores serem justificadas nas atas das Reuniões de Resultados.

A apuração do indicador será feita, conforme fórmula constante na tabelade SLA.

O valor referencial para início do contrato será de: 420 segundos

30.2 Indisponibilidade de Contato

Visão do Indicador- Mensurar o impacto de momentos em que o cliente não conseguiu falar com o agente.
Objetivo – Evitar recorrência destas situações, estruturar contingências e prever rechamadas.
Formula – (Tempo de inatividade* X forecast de chamadas para o horário) /forecast do mês.

Valor referencial: 0,1% de volume previsto indisponível por mês
**apurado via sistema de chamados*

30.3 Impossibilidade de Atendimento da Solicitação

Visão do Indicador- Mensurar quando o cliente conseguiu falar com o agente, mas não teve sua solicitação atendida por falta de sistemas, ou informação disponível;
Objetivo – Evitar recorrência destas situações, estruturar contingências e prever rechamadas
Formula –forecast de chamadas com aquela demanda para o horário (perfil de chamadas) /forecast do mês

Valor referencial: 0,1% de contingente indisponível por mês
**apurado via sistema de chamados*

30.4 Capacitações e Reciclagens por Agente

Visão do Indicador- Mensurar tamanho do esforço para melhoria da qualidade do atendimento.
Objetivo – Avaliar efetividade ao correlacionar com variação da Qualidade.
Formula – Somatório horas de treinamento (excluindo treinamento inicial) / quant. de agentes.

Valor referencial: 1h por mês por agente
Apuração via Plataforma EAD

30.5 Realização de Monitorias

Visão do Indicador- Acompanhar aplicação do mínimo de monitorias.
Objetivo – Validar acompanhamento dos agentes.
Formula – quant. de agentes com monitorias proporcionais aos dias trabalhados/quant. de agentes.

Valor referencial: 1 monitoria a cada 5 dias trabalhados por agente = 5 monitorias por mês por agente

30.6 Auditoria das Monitorias

Visão do Indicador- Acompanhar desvios na realização das monitorias.
Objetivo – Validar nota da Monitoria.
Formula – Quant de monitorias no padrão / Quant de monitorias.

Valor referencial: 95% das monitorias com aderência aos critérios

a) Padrão de monitoria
   i. Faixa de TMA (de acordo com o perfil da operação)
   ii. Distância entre as monitorias (5 dias)
   iii. 1 monitoria por dia
   iv. Intervalo entre contato e monitoria (máximo 2 dias)

A monitoria que não atender a algum destes padrões será considerada fora do padrão.

30.7 Rechamadas em 24horas

Visão do Indicador- Acompanhar efetividade da resolução no primeiro contato, redução de insatisfação e custos.
Objetivo – Melhoria de processos internos e direcionamento de capacitação/reciclagem.

Formula – (Quant de número chamadores distintos atendidos no dia/ total chamadas atendidas do dia).

Valor referencial: 13% de rechamadas no dia
Apuração pela média ponderada no mês

30.8 Turnover e Absenteísmo

Visão do Indicador- Acompanhar efetividade da gestão de RH/clima operacional; quanto menor estes indicadores, maior probabilidade de qualidade no atendimento.
Objetivo – Melhoria nos processos e Política de RH, bem como identificar desvios na Gestão de Pessoas.
Formula – ABS.: Quant de horas aderentes a escala / quant. de horas escaladas.
TO.: Quant de desligamentos de agentes (Iniciativa empregado + iniciativa empresa) /Quant de agentes no início do mês

Valor referencial: 5% de ABS e 5% de TO

Tabela 7 – CONJUNTO DE INDICADORES MENSAIS DE ACOMPANHAMENTO

Item	*Descrição*	*Valor Referencial*	*Fórmula*	*Objetivo*
A	*TMA (tempo médio de atendimento)*	*Valor referencial inicial: 420segundos *Alinhada a cada ciclo de forecast*	*Tempo total de atendimento humano por skill / quant. de chamadas atendidas no skill.*	Identificar melhorias: processos, sistemas, treinamento, monitoria.
B	*Indisponibilidade de contato*	*0,1% de volume previsto indisponível por mês*	*(Tempo de inatividade* X forecast de chamadas para o horário) /forecast do mês*	*Evitar recorrência destas situações, estruturar contingências e prever rechamadas*
C	*Impossibilidade de Atendimento da Solicitação*	*0,1% de contingente indisponível por mês*	*forecast de chamadas com aquela demanda para o horário (perfil de chamadas)/forecast do mês*	*Evitar recorrência destas situações, estruturar contingências e prever rechamadas*
D	*Capacitações e reciclagens por agente*	*1h por mês por agente*	*Somatório horas de treinamento (excluindo treinamento inicial) / quant. de agentes*	*Avaliar efetividade ao correlacionar com variação da Qualidade*
E	*Realização de monitorias*	*1 monitoria a cada 5 dias trabalhados por agente = 5 monitorias por mês por agente*	*quant. de agentes com monitorias proporcionais aos dias trabalhados/quant. de agentes*	*Validar acompanhamento dos agentes*
F	*Auditoria das Monitorias*	*95% das monitorias com aderência aos critérios*	*Quant de monitorias no padrão / Quant de monitorias*	*Validar nota da Monitoria*

G	*Rechamadas em 24horas*	*13% de rechamadas no dia*	*(Quant de número chamadores distintos atendidos no dia/ total chamadas atendidas do dia)*	*Melhoria de processos internos e direcionamento de capacitação/reciclagem*
H	*Turn-over e Absenteísmo*	*5% de ABS e 5% de TO*	*ABS.: Quant de horas aderentes a escala / quant. de horas escaladas* *TO.: Quant de desligamentos de agentes (Iniciativa colaborador + iniciativa empresa) /Quant de agentes no início do mês*	*Melhoria nos processos e Política de RH, bem como identificar desvios na Gestão de Pessoas*

31 INDICADORES DE RESULTADO - SLAs

Os indicadores relacionados neste item serão utilizados para medir o resultado do CONTRATADO e, desta forma, poderão resultar na variação da medição de faturamento, tanto para concessão de bonificações, uma vez que as metas sejam superadas, quanto para aplicações de penalidades, conforme a seguir exposto.

31.1 - Nível de Serviço (Speaking Time e Ouvidoria)

Visão do Indicador- gerenciar um dos principais pilares de satisfação do cliente, o tempo de espera para ser atendido, além de acompanhar efetividade do Planejamento / Gestão.
Objetivo – Cumprir determinação legal.

a) **Impactos do não atingimento:** Caso não haja o atingimento do indicador de Nível de serviço poderá haver:
   i. multa pelos órgãos de regulação e defesa do consumidor,
   ii. ter a imagem da SABESP prejudicada;
   iii. redução no nível de satisfação dos clientes;
   iv. Riscos em relação a concessão /renovação contratual do serviço público.

Formula – Quant de chamadas atendidas no mês em até 60s / total de chamadas atendidas no mês
Meta: 100% em 60 segundos
Penalização/bonificação:

Nível de Serviço em até 60s					TME com NS de 100%	
abaixo de 90%	de 90% a 94,9	de 95% a 97,9	98% a 99,9%	100%	até 2s	acima de 2s
-10%	-5%	-2%	-1%	0	3%	2%

Considera-se que o Contratado consiga atender até 110% do volume previsto para cada intervalo de 30min, caso o volume seja maior que 110% a penalização do intervalo fica abonada e o excedente a 10% do volume atendido nestes intervalos será retirado do cálculo mensal do Nível de Serviço.

No Atendimento telefônico da Ouvidoria, o percentual de desconto por Nível de Serviço poderá ser abonada se, no intervalo de 30min, o volume vier 10% superior ao previsto e, **cumulativamente**, a aderência à escala estiver em 100% do planejado.

31.2 - Dispersão de TMA (específico Speaking Time)

Visão do Indicador- Acompanhar efetividade do treinamento / monitoria
Objetivo – Manter padrão/previsibilidade de atendimento, focar produtividade,garantindo que o TMA da maior parte dos atendentes estará mais próximo da média da operação.

a) **Impactos do não atingimento:** Caso a dispersão do TMA não seja atingida, poderá haver:
   i. perda do Nível de serviço (e suas consequências);
   ii. maior custo em virtude do aumento do volume faturado;
   iii. redução no nível de satisfação dos clientes em função do não atendimento correto dos procedimentos

Formula – Quant de agentes com -25% ou + 20% do TMA com mais de 100 atendimentos no skill no mês/ total de operadores com mais de 100 atendimentos (medições por skill)
Meta: 60% de agentes com - 25% ou +20% do TMA do grupo da operação, por skill
Penalização/bonificação:

Concentração -25% / +20% do TMA do skill do mês				
abaixo de 50%	50% a 57,99%	58% a 61,99%	62% a 69,99%	Acima de 70%
-6%	-3%	0	2%	3%

As metas de dispersão de TMA poderão ser adequadas por skill ou no caso de alteração de perfil ocasionado por mudança na estratégia de atendimento da SABESP.

31.3 - Short calls 30s (Speaking Time e Ouvidoria)

Visão do Indicador- Gerenciar principal motivo de rechamadas/insatisfação
Objetivo – Coibir desvios de conduta.

a) **Impactos do não atingimento:** Caso o indicador de Shortcalls não seja atingido, poderá haver:
   i. redução no nível de satisfação dos clientes em função do não atendimento correto dos procedimentos.
   ii. Aumento no volume atendido (há 50% de chances de um cliente atendido em menos de 30s ligar novamente) e consequente aumento indevido no custo.

Formula – Quant de chamadas abaixo de 30s no mês / total de chamadas atendidas mês
Meta: abaixo de 2,5% /mês
Penalização/bonificação:

Short calls				
acima de 3,5%	3,01% a 3,5%	2,0% a 3,0%	1,99% a 1,5%	abaixo de 1,5%
-2%	-1%	0	0,5%	1%

31.4 - Avaliação Qualitativa do Atendimento (Speaking time, PA Logada de Atendimento e Ouvidoria)

Visão do Indicador- Acompanhar efetividade do treinamento / reciclagens
Objetivo – Manter padrão de atendimento

a) **Impactos do não atingimento:** Caso o indicador de Avaliação Qualitativa do Atendimento não seja atingido, poderá haver:
   i. redução no nível de satisfação dos clientes em função do não atendimento correto dos procedimentos

ii. Aumento no volume atendido (por necessidade de rechamada pelo cliente) e consequente aumento indevido no custo
iii. Prejuízos financeiros para o cliente e/ou SABESP por orientações indevidas.

Formula – Média simples das Monitorias realizadas no mês - (Não é média dos agentes, e sim das monitorias)
Meta: acima de 3,75

OBS.: ESTE INDICADOR FICA CONDICIONADO A APRESENTAÇÃO, POR PARTE DO CONTRATADO, EM ATÉ 3 MESES, DO FORMULÁRIO DE MONITORIA E A APROVAÇÃO POR PARTE DA SABESP.

Penalização/bonificação:

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO ATENDIMENTO				
abaixo de 3,0	3,00 a 3,74	3,75 a 3,90	3,91 a 4,2	acima de 4,2
-4%	-2%	0	1%	2%

31.5 - Pesquisa Pós Serviço (Speaking Time, PA Logada de Atendimento e Ouvidoria)

Visão do Indicador- Acompanhar a satisfação do cliente no atendimento
Objetivo – Buscar melhorias de processo e formas de atendimento

a) **Impactos do não atingimento:** Caso o indicador de Pesquisa Pós Serviço não seja atingido, poderá haver:
i. redução no nível de satisfação dos clientes em função do não atendimento correto dos procedimentos / falta de cordialidade
ii. ter a imagem da SABESP denegrida;

Formula – Média notas do cliente na URA
Meta: acima de 8,5
Penalização/bonificação:

PESQUISA PÓS SERVIÇO				
Abaixo de 7,3	7,3 a 7,79	7,8 a 9,0	9,01 a 9,5	acima de 9,51
-4%	-2%	0	1%	2%

Os agentes devem estimular a participação do cliente na pesquisa, mantendo a amostragem mínima em 15% dos contatos.

31.6 - Encerramento Protocolos Ouvidoria (Ouvidoria)

Visão do Indicador- Mensurar a atividade de contato com o cliente dos protocolos abertos na Ouvidoria.
Objetivo – Garantir a efetividade da resolução e da satisfação do cliente com o contato de confirmação.
Formula – Quant de protocolos encerrados (contato com o cliente) em até 5 dias após o fechamento (considerando o mês de referência + 5 dias)/Total de protocolos fechados dentro do mês de referência

Este SLA terá a apuração realizada até o 10º dia do mês seguinte.

Penalização/bonificação:

Encerramento de Protocolos Ouvidoria				
Abaixo de 90%	90% a 94,9%	95% a 97%	97,1% a 98%	acima de 98%
2%	1%	0	0,5%	1%

31.7 - Aderência PAs Logadas (PA Logada de Atendimento e Ouvidoria)

Para as PAs de Backoffice, vídeo chamadas, Midias Sociais e Ouvidoria serão utilizados os indicadores de Aderência a EscalO CONTRATADO.

Este indicador difere dos minutos totais trabalhados, no que se refere ao momento em que o trabalho foi executado, e não somente o montante do trabalho.

Meta = 95%

Formula – Minutos Aderentes / Minutos totais = Somatório das diferenças (minutagem em PAs Logadas – minutagem de Pas Planejadas) por intervalo de 30min dividido pelo somatório de minutos de PAs planejadas por intervalo no mês; com Apuração Mensal.
Caso os minutos de PAs Logadas seja maior que os minutos de PAs Planejadas no intervalo, deverá ser considerado o quantitativo planejado.

Penalização/bonificação:

Aderência PAs Logadas				
Abaixo de 90%	90% a 94,9%	95% a 97%	97,1% a 98%	acima de 98%
-4%	-2%	0	1%	2%

32 CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

Os SLAs e suas fórmulas poderão ser modificados e/ou substituídos caso ocorram alterações na legislação vigente, alterações de tecnologia, mudanças de procedimento ou mediante acordo entre as PARTES. Tais modificações serão oficializadas no Termo de Contrato.

A aplicação das penalidades pelo não cumprimento das metas estabelecidas neste Acordo de Nível de Serviço, não exime o CONTRATADO de outras penalidades previstas no Termo de Contrato.

O CONTRATADO deverá propor, para avaliação da SABESP, projetos ou sugestões em que possa atuar para atingir as metas estabelecidas, desde que não estejam em desacordo com o CONTRATO.

As aplicações de Bonificações/penalidades começarão a ser consideradas 90 dias após o início das operações.

33 PERCENTUAL MÁXIMO DO COEFICIENTE DE REMUNERAÇÃO

O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

Caso os resultados apresentados pelo CONTRATADO ultrapassem o citado percentual, serão aplicadas as medidas e penalidades contratuais e legais quando cabíveis.

34 ENTREGA DE RELATÓRIOS E INDICADORES

O CONTRATADO deverá disponibilizar os seguintes relatórios analíticos/detalhados e Sintéticos/resumidos mensais por operação, agentes, equipe e por site:

a) Absenteísmo;
b) Turnover;
c) Monitoria de Qualidade;
d) Aderência ao dimensionamento e limite de pausas;
e) Planejamento de substituição da equipe de staff em férias ououtros afastamentos;
f) Relatório de Indisponibilidades;
g) Relatório diário dos Indicadores de Acompanhamento e SLA contratuais (entregue até 10:00h do dia seguinte);
h) Diário de Bordo – Relação dos eventos extra operação que impactaram em algum indicador, como greves, chuvas, blackout elétrico em alguma região onde há concentração de agentes remotos, etc.

Os relatórios devem ser enviados até o 5º dia útil do mês e apresentados na Reunião Mensal de Resultados com as análises de Causa Raiz, Impacto e Plano de Ações Corretivas.

A SABESP, a qualquer momento, poderá solicitar novo relatório não relacionado acima, que deverá ser implementado em até 15 dias.

35 PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DA MARCA E SERVIÇOS SABESP

A qualquer tempo durante o período de vigência do contrato e sem prévio aviso, a SABESP se reserva o direito de realizar pesquisas para avaliação dograu de satisfação de seus Clientes.

As pesquisas podem ser conduzidas pela própria SABESP ou por contratação de consultoria externa independente, e abrangerão não só o atendimento realizado na Central de Relacionamento como também aspectos referentes ao atendimento operacional realizado pela SABESP.

O CONTRATADO poderá, caso solicitado pela SABESP, participar na sua elaboração e/ou sugerir alterações que julgar pertinentes, de modo que a pesquisa atinja os objetivos para os quais foi concebida. A metodologia de amostragem e abordagem a ser utilizada, assim como as métricas para a pontuação, será definida pela SABESP em conformidade com padrões estabelecidos nacional ou internacionalmente.

Os resultados obtidos na pesquisa serão informados para o CONTRATADO,e deverão ser analisados em conjunto com a SABESP para que, caso haja itens com avaliação abaixo dos níveis aceitáveis previamente estipulados, o CONTRATADO tome as devidas ações para que tais itens sejam corrigidos o mais brevemente possível. O prazo para que esses itens estejam novamente dentro dos níveis aceitáveis será estabelecido entre as partes, SABESP e CONTRATADO, levando-se em conta o item e a pontuação obtida.

36 RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

O CONTRATADO será responsável por:

a) Informar imediatamente qualquer ocorrência causada por seus empregados que coloquem em risco a imagem da SABESP ou a satisfação do cliente;

b) Fraudes de qualquer natureza relacionadas ao atendimento que causem prejuízos

financeiros aos clientes ou a SABESP. Os prejuízos deverão ser custeados pelo CONTRATADO;

c) Encaminhar à SABESP a cada nova contratação de empregados, para cadastro nos sistemas corporativos, os seguintes dados: nome completo, CPF, RG, Cargo, Matrícula, data de nascimento, escolaridade e data de admissão; de acordo com os prazos estabelecidos para liberação de acesso físico e aos sistemas.

d) Nos casos de contratação, promoção ou substituição de função, validar a adequação da documentação apresentada e perfil do empregado com o novo cargo. Não compatibilidades com as exigências mínimas são passíveis de desconto na fatura mensal.

e) Enviar para a SABESP, através de e-mail, no prazo máximo de 24horas a partir da data do desligamento do empregado que prestaserviço nas operações externas, a relação com nome completo, matrícula e login, data do início e final do contrato de trabalho, para fins de exclusão no sistema. Na operação interna, a comunicação deverá ser imediata e além do envio de e-mail, deverá ocorrer o recolhimento do crachá da SABESP pelo supervisor do CONTRATADO e devolvido a SABESP. O supervisor deverá orientar o empregado desligado que não será permitida a permanência nas dependências da SABESP. Os custos em caso de extravio do crachá serão de responsabilidade do Contratado.

f) Fica o CONTRATADO integralmente responsável pelo pagamento de multas, penalidades ou quaisquer outros custos gerados por agentes externos (PROCON, JEC, ARSESP, etc.) ou por ações judiciais nos casos de descumprimento do escopo contratual ou erros praticados por seus empregados. Incidirá a mesma responsabilidade nos casos em que o CONTRATADO não disponibilizar, mesmo que parcialmente, quaisquer recursos especificados pela SABESP;

g) O CONTRATADO responderá pelo ressarcimento de penalidades que venham ser impostas à SABESP em face do descumprimentode qualquer disposição contratual, legal ou regulamentar de normas dos órgãos públicos competentes desde que tais descumprimentos sejam decorrentes de culpa exclusiva do CONTRATADO ou proporcionalmente no caso de culpa parcial;

h) Disponibilizar sempre que solicitado pela SABESP, no prazo indicado pela mesma, documentações passíveis de auditoria;

i) Garantir que a utilização de senha seja pessoal e intransferível e que o usuário em nenhuma hipótese a utilize em desacordo comos procedimentos estabelecidos pela SABESP;

j) Garantir que seus empregados cumpram todas as regras comportamentais aplicáveis no ambiente de trabalho e em todasas dependências da SABESP;

k) Adotar ações preventivas para coibir ocorrências de danos materiais ou morais em prejuízo a SABESP, empregados ou terceiros. Havendo prejuízos decorrentes de ação ou omissão de seus empregados que incidam sobre a SABESP, empregados ou terceiros deverão ser custeados pelo CONTRATADO;

l) Afastar todo empregado que a critério da SABESP descumpriu as regras aqui estabelecidas, garantindo que o mesmo não seja remanejado para outro serviço do CONTRATADO nas operações SABESP;

m) Fornecer squeeze transparente para todos os empregados das operações SABESP;

n) Custos com impressão e confecção de materiais de campanha, treinamento, relatórios e outros;

o) Elaborar e enviar atas de todas as reuniões realizadas com a SABESP, para validação, juntamente com a lista de presença, relatórios e apresentações utilizados em até 1 dia após a reunião.

p) Atribuição dos agentes nas campanhas e filas de atendimento e controle do DAC.

37 RESPONSABILIDADES DA SABESP

A SABESP será responsável por:

a) Cadastro e manutenção dos usuários em todos os sistemas e ferramentas necessários para o desempenho das atividades;

b) Links de recebimento das chamadas de todos os canais;

c) Recebimento e distribuição das chamadas e demais demandasoriundas de todos os canais e sistemas de atendimento;

d) Gravação dos atendimentos e manutenção dos arquivos de áudio para posterior pesquisa e resgate;

e) Garantir o acesso a todos os sistemas e ferramentas de atendimento que a SABESP estipular como necessário para o desempenho das atividades.

38 PRAZO CONTRATUAL E CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

O prazo de vigência será de 760 (setecentos e sessenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da data de assinatura do contrato.

O prazo de execução será de 730 (setecentos e trinta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da assinatura da autorização de serviços.

38.1 - CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Migração Novo Contrato		Semanas													Quando ocorrerá
Macro Atividades	Duração (Semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Autorização de Serviço (AS)	1														Na 1ª semana
Planejamento de implantação	2														Entre a 1ª e a 2ª semana após a AS
Aquisição do link/equipamentos	8														Entre a 1ª e a 8ª semana após a AS
Homologação site Contratada															Na 8ª semana após a AS
Treinamento Multiplicadores Contratada	4														Entre a 2ª e a 5ª semana após a AS
Processo de seleção Itapetininga	2														Entre a 1ª e a 2ª semana após a AS
Treinamento Itapetininga	3														Entre a 3ª e a 5ª semana após a AS
Início operação Itapetininga															Na 6ª semana após a AS

Processo de seleção Pinheiros	2														Entre a 1ª e a 2ª semana após a AS
Treinamento Pinheiros	3														Entre a 3ª e a 5ª semana após a AS
Início operação novatos Pinheiros															Na 6ª semana após a AS
Início Operação cenário Migrados Pinheiros															Na 5ª semana após a AS
Processo de seleção Site próprio	2														Entre a 4ª e a 5ª semana após a AS
Treinamento Site próprio	3														Entre a 6ª e a 8ª semana após a AS
Início operação Site próprio															Na 9ª semana após a AS
Processo de seleção Homeoffice	2														Entre a 4ª e a 5ª semana após a AS
Treinamento Homeoffice	3														Entre a 6ª e a 8ª semana após a AS
Início operação Homeoffice															Na 9ª semana após a AS
Processo de Seleção Cenário Migrados	2														Entre a 3ª e a 4ª semana após a AS
Início Operação Cenário Migrados															Na 5ª semana após a AS
Processo de Seleção Cenário Treinamento continuo	1														Na 6ª semana após a AS
Início Operação Cenário Treinamento continuo															Na 7ª semana após a AS
Processo de Seleção Cenário Promoção com experiencia	1														Na 10ª semana após a AS
Treinamento adicional Ouvidoria	1														Na 11ª semana após a AS
Início operação Ouvidoria cen. Promoção com Experiência															Na 12ª semana após a AS

Legenda de Cores	
	Etapa de implantação
	Início do atendimento nas operações
	Início do atendimento na operação ouvidoria considerando cenários descritos no TR

Tabela 8: Cronograma de Implantação

39 PLANEJAMENTO DE IMPLANTAÇÃO

No primeiro dia útil após a assinatura da autorização de serviço (AS), o CONTRATADO deverá iniciar a elaboração, em conjunto com a SABESP, de um Plano de Trabalho contendo basicamente os itens especificados abaixo, que deverá ser concluído e entregue às partes em até 10 (dez) dias úteis:

a) Cronograma completo de todas as etapas, incluindo as atividades, ações, prazos, data de início, fim e de entrega e atribuição de responsabilidades para realização do contrato;
b) Cronograma de recrutamento e seleção;
c) Elaboração do Fluxo de Comunicação da SABESP e do CONTRATADO;
d) Detalhamento do conteúdo e cronograma do treinamento inicial;
e) Plano de contingência detalhado, incluindo greves, transportes, falta de energia,

queda de links de comunicação(voz e dados), entre outros;

f) Definição de prioridades pela SABESP;
g) Execução de treinamentos (técnicos e usuários);
h) Execução dos testes paralelos;
i) Execução dos pilotos;
j) Execução da implantação.

Todo o processo de implantação deverá ser documentado pelo CONTRATADO, validado e aprovado pela SABESP.

Durante a fase de implantação, o CONTRATADO deverá disponibilizar espaço (sala) e recurso técnico para reuniões de entendimento e priorização junto à SABESP, para acompanhamento detalhado de todas as atividades emandamento, com periodicidade semanal ou outra a ser definida pela SABESP conforme necessidade de ambas as partes.

O CONTRATADO deverá elaborar e enviar para validação da SABESP cronograma de planejamento e implantação detalhados, atas de todas as reuniões realizadas durante as etapas dessa contratação, bem como o diário de bordosemanal até a última fase do cronograma de implantação.

40 PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO

O não cumprimento dos prazos estabelecidos sujeita o CONTRATADOa aplicação de sanções administrativas previstas no Termo de Contrato.

41 TREINAMENTOS DE IMPLANTAÇÃO

A SABESP ministrará treinamentos na implantação do projeto aos multiplicadores indicados pelo Contratado. Todos os custos dos Treinamentos Iniciais, serão de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO.

As turmas serão organizadas e divididas no máximo em 2 datas e em locais definidos pela SABESP ou propostos pelo Contratado e aceitos pela SABESP.

Ao término do Treinamento Inicial, os empregados deverão realizar uma avaliação do

aprendizado.

42 MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento dos serviços prestados será efetuado mediante a apresentação pelo CONTRATADO do "Demonstrativo de Medição" – calculado sobre o total de Minutos falados e tempo de skills logados; e com as informações diárias do período de medição, que deverá ser apresentado pelo CONTRATADO no 1º dia útil do mês subsequente ao da prestação do Serviço, sendo que o pagamento será efetuado dentro dos prazos previstos em contrato.

Este demonstrativo deverá conter as seguintes informações:

- Quant Executada – Quant de minutos falados ou minutos de PAs logadas
- Coeficiente de remuneração – Coeficiente apurado na aplicação de Bonificações e Penalizações
- Quant a medir – Quant Executada X Coeficiente de Remuneração
- Preço Unitário – Valor fixo contatual
- Valor a Pagar – Quant a medir x Preço Unitário

DESCRIÇÃO	Qtde Executada	Coeficiente Remuneração	Quant a Medir	Preço Unitário	Valor a pagar
SPEAKING TIME SITE SABESP					
SPEAKING TIME HOME OFFICE					
SPEAKING TIME SITE CONTRATADA					
PA LOGADA ATENDIMENTO SITE SABESP					
PA LOGADA ATENDIMENTO HOME OFFICE					
PA LOGADA ATENDIMENTO SITE CONTRATADA					
PA LOGADA OUVIDORIA SITE SABESP					
PA LOGADA OUVIDORIA HOME OFFICE					

Tabela 9: planilha de medição mensal

A medição e as demais informações apresentadas pelo CONTRATADO estarão sujeitas à auditoria da SABESP a qualquer tempo, sem prévio aviso.

Os valores referentes ao Coeficiente de Remuneração (Penalizações e Bonificações) deverão ser apresentados em conjunto com o faturamento mensal dos volumes (PAs Logadas e Speaking Time) e serão pagos/descontados no mês seguinte, devido a maior complexidade de sua análise.

A exceção do acerto do coeficiente se dará no último mês do contrato, onde serão aplicados os coeficientes dos dois últimos meses no mesmo faturamento.

42.1 - Cálculo da Medição Mensal

Será agendada uma reunião de entendimento entre as equipes de planejamento e tráfego da SABESP e CONTRATADO para demonstração e explicação das informações e dados que servirão de base para o cálculo das medições e apuração dos indicadores de desempenho e níveis de serviço;

a) Diariamente a SABESP disponibilizará os dados de tempo logado, pausas e demais informações de todos os empregados para o CONTRATADO apurar seus tempos e indicadores. O envio dos dados preferencialmente será através de diretório ftp liberado pela SABESP e configurado nos links de acesso. Atualmente utilizamos o IBM Compartilhe;

b) Semanalmente a SABESP analisará os tempos de Falha Sistema para deferimento e enviará o resultado ao CONTRATADO;

c) Após a validação dos dados e valores pela SABESP e CONTRATADO. O CONTRATADO deverá enviar à SABESP o demonstrativo de medição conforme item Medição e Pagamento;

d) A SABESP emitirá informações relativas as medições para que o CONTRATADO valide através de assinatura e carimbo do responsável, bem como providencie a devolução no prazo de 1 dia útil. A emissão da nota fiscal pelO CONTRATADO deverá ocorrer apósa autorização da SABESP.

e) Não são considerados no cálculo do faturamento:

i. **No caso do Speaking Time**: Indisponibilidades de sistemas de responsabilidade da SABESP, as indisponibilidades somente são consideradas para abono de SLA de NS, pagamento de PAs Logadas e no caso de não atingimento de Garantia de Forecast.

ii. **No caso de Minuto em PA Logada**: Não serão remunerados os tempos de

indisponibilidades do agente por qualquer motivo, todas as pausas devem estar contempladas no preço; exceto treinamento a pedido da SABESP.

f) Para a operação de Ouvidoria a remuneração do contratado baseada no total de minutos logados dos Agentes de Atendimento. O cálculo para tempo Logado do Contratado é (Tempo Total Logado + Tempo Total Falha Sistema) - Pausa Problemas Técnicos, sendo:

i. Tempo Total Logado: soma de todos os tempos logados no sistema de atendimento, incluindo os tempos de pausa e espera;
ii. Tempo Total Falha Sistema: soma de todos os tempos lançados pelos supervisores no Workforce, quando os Agentes de Atendimento informam estarem indisponíveis por problemas nos sistemas de atendimento da SABESP;
iii. Pausa Problemas Técnicos: soma de todos os tempos lançados pelos Agentes de Atendimento quando estão com problemas de hardware. A dedução será aplicada somente para as PA´s do site externo;
iv. A SABESP fará comparação do dimensionamento previsto com o dimensionamento efetivamente realizado. Havendo divergências, os minutos logados acima do dimensionamento previsto, sem autorização da SABESP, não serão computados para efeito de pagamento;
v. Não serão remunerados os minutos não logados por problemas com senhas para acesso aos sistemas de atendimento, causados pelo CONTRATADO ou por seus empregados;
vi. A SABESP fará a conferência de todos os lançamentos de "Falha Sistema" registrados no sistema pelos empregados do CONTRATADO, para apurar se a responsabilidade sobre os períodos em que os agentes ficaram indisponíveis, é da SABESP ou do CONTRATADO;

43 VOLUME DE CHAMADAS GARANTIDAS A 90%

A SABESP garantirá o pagamento de 90% do volume mensal de chamadas informado no forecast, desde que atenda ao Nível de Serviço de 100% em 60 segundos em todos os dias que houver demanda menor que a previsão.

Se volume de minutos for menor que 90% do previsto, será aplicada a regra de garantia

de forecast proporcional a distribuição dos volumes entre os 3 sites para que o somatório do volume seja 90%).

Caso o Nível de Serviço seja menor que o contratado em um dia de volume menor que o previsto, haverá a seguinte tabela regressiva de garantia.

Chamadas contratados	Nível de Serviço dia (%)	Garantia de segurança
Chamadas recebidas < que planejadas	100% a >98%	90% de garantia do volume informado.
	<97,9%	Sem garantia de volume, faturamento somente pelo volume atendido

Tabela 10 – nível de serviço - volume menor que o previsto

44 COEFICIENTE DE REMUNERAÇÃO

A aplicação das Bonificações e Penalizações se dará conforme apresentado na tabela 11 a seguir:

Indicador						Itens de medição	Gatilho	SLA		
Item	Sigla	Descrição	Un	Fórmula	Definição			Resultado		Coeficiente de Remuneração (CR)
A	NS	Nível de Serviço	%	(Q_{CA60}/Q_{TR}) X 100	Q_{CA60} = Quantidade de chamadas atendidas em até 60 segundos/mês Q_{TR}= Quantidade total de chamadas atendidas/mês	SPEAKING TIME - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA NS <= 100	<	90	0,900
								<	95	0,950
								<	98	0,980
								<	99	0,990
								<	100	1,000
	TME	Tempo Médio de Espera	segundos	TTE / Q_{TR}	TTE = Tempo total de espera/mês Q_{TR}= Quantidade total de chamadas atendidas/mês		Resultado SLA NS = 100	>	2	1,020
								<=	2	1,030
B	DTMA	Dispersão de TMA	%	(Q_{TMA}/Q_{TO}) X 100	Q_{TMA} = Quantidade de agentes com -25% ou + 20% do TMA com mais de 100 atendimentos no skill no mês Q_{TO}= Total de operadores com mais de 100 atendimentos (medições por skill)	SPEAKING TIME - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA DTMA >= 0	<	50	0,940
								<	58	0,970
								<	62	1,000
								<	70	1,020
								>=	70	1,030
C	SC_{ST}		%					>	3,5	0,980

		Short Calls Speaking Time		(Q_{CA60}/Q_{TR}) X 100	Q_{CA60} = Quantidade de chamadas atendidas abaixo de 30 segundos/mês Q_{TR}= Quantidade total de chamadas recebidas/mês	SPEAKING TIME - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA SC_{ST} >= 0	> > < <	3 2 2 1,5	0,990 1,000 1,005 1,010
D	SC_O	Short Calls Ouvidoria	%	(Q_{CA60}/Q_{TR}) X 100	Q_{CA60} = Quantidade de chamadas Ouvidoria atendidas abaixo de 30 segundos/mês Q_{TR}= Quantidade total de chamadas Ouvidoria recebidas/mês	PA LOGADA OUVIDORIA - Site SABESP - Home Office	Resultado SLA SC_O >= 0	> > > < <	3,5 3 2 2 1,5	0,980 0,990 1,000 1,005 1,010
E	AQ_{ST}	Avaliação Qualitativa do Atendimento Speaking Time	qtde	MAMR	MAMR = Média aritmética das notas das avaliações das monitorias realizadas/mês	SPEAKING TIME - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA AQ_{ST} >= 0	< < <= <= >	3 3,75 3,9 4,2 4,2	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
F	AQ_O	Avaliação Qualitativa Ouvidoria	qtde	$MAMR_O$	$MAMR_O$ = Média aritmética das notas das avaliações das monitorias Ouvidoria realizadas/mês	PA LOGADA OUVIDORIA - Site SABESP - Home Office	Resultado SLA AQ_O >= 0	< < <= <= >	3 3,75 3,9 4,2 4,2	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
G	AQ_A	Avaliação Qualitativa Atendimento	qtde	$MAMR_A$	$MAMR_A$ = Média aritmética das notas das avaliações das monitorias Atendimento realizadas/mês	PA LOGADA ATENDIMENTO - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA AQ_A >= 0	< < <= <= >	3 3,75 3,9 4,2 4,2	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
H	PPS_{ST}	Pesquisa Pós Serviço Speaking Time	qtde	MNA_{ST}	MNA_{ST} = Média aritmética das notas dos atendimentos realizados/mês (URA)	SPEAKING TIME - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA PPS_{ST} >= 0	< < <= <= >	7,3 7,8 9 9,5 9,5	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
I	PPS_O	Pesquisa Pós Serviço PA Logada Ouvidoria	qtde	MNA_O	MNA_O = Média aritmética das notas dos atendimentos Ouvidoria realizados/mês (URA)	PA LOGADA OUVIDORIA - Site SABESP - Home Office	Resultado SLA PPS_O >= 0	< < <= <= >	7,3 7,8 9 9,5 9,5	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
J	PPS_A	Pesquisa Pós Serviço PA Logada Atendimento	qtde	MNA_A	MNA_A = Média aritmética das notas dos atendimentos Atendimento realizados/mês (URA)	PA LOGADA ATENDIMENTO - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA PPS_A >= 0	< < <= <= >	7,3 7,8 9 9,5 9,5	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
K	EP		%					<	90	0,980

		Encerramento Protocolos		PE_5 / TPF X 100	PE_5 = Quantidade de protocolos encerrados (contato com o cliente) em até 5 dias após o fechamento/mês TPF = Total de protocolos fechados dentro do mês de referência	PA LOGADA OUVIDORIA - Site SABESP - Home Office	Resultado SLA EP >= 0	< <= <= >	95 97 98 98	0,990 1,000 1,010 1,020
L	$APAL_A$	Aderência PA's Logadas Atendimento	%	MA_A / MT_A X 100	MA_A = Minutos aderentes Atendimento /mês MT_A = Minutos totais Atendimento /mês	PA LOGADA ATENDIMENTO - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA $APAL_A$ >= 0	< < <= <= >	90 95 97 98 98	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
M	$APAL_O$	Aderência PA's Logadas Ouvidoria	%	MA_O / MT_O X 100	MA_O = Minutos aderentes Ouvidoria /mês MT_O = Minutos totais Ouvidoria/mês	PA LOGADA OUVIDORIA - Site SABESP - Home Office	Resultado SLA $APAL_O$ >= 0	< < <= <= >	90 95 97 98 98	0,960 0,980 1,000 1,010 1,020
N	NOS	Nível de Serviço Ouvidoria	%	(QCA60/QTR) X 100	Q_{CA60O} = Quantidade de chamadas atendidas na Ouvidoria em até 60 segundos/mês Q_{TRO}= Quantidade total de chamadas atendidas na Ouvidoria/mês	PA Logada Ouvidoria - Site SABESP - Home Office - Site Contratada	Resultado SLA NS <= 100	c < < < <	90 95 98 99 100	0,900 0,950 0,980 0,990 1,000
	TME_O	Tempo Médio de Espera Ouvidoria	Segundos	TTE / QTR	TTE = Tempo total de espera Ouvidoria/mês QTR= Quantidade total de chamadas atendidas Ouvidoria /mês		Resultado SLA	> <=	2 2	1,020 1,030

Tabela 11 – indicadores – Desconto – Bônus – Coeficiente de medição mensal

44.1 INDICADORES DE RESULTADO (IR_{ST} | IR_{PA} | IR_{PO})

O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

a) INDICADOR DE RESULTADO | SPEAKING TIME (IR_{ST})

Fórmula:

$$IR_{ST} = [(CR\ A + CR\ B + CR\ C + CR\ E + CR\ H) - 5]$$

Onde:
IR_{ST} = Indicador de Desempenho *Speaking Time*
CR = *Coeficiente de Remuneração*

Exemplo: Para um volume bruto de faturamento de R$ 1.000.000 com a perda de todos os indicadores na primeira faixa (a de menor desconto), o valor a ser descontado no faturamento do mês seguinte será:

R$ 1.000.000 X (4,91-5) = R$ 1.000.000 X - 0,09 = - R$ 90.000

b) INDICADOR DE RESULTADO |PA LOGADO ATENDIMENTO (IR_{PA})

Fórmula:

$$IR_{PA} = [(CR\ G + CR\ J + CR\ L\ ) - 3]$$

Onde:
IR_{PA} = $Indicador\ de\ Desempenho\ |\ PA\ Logado\ Atendimento$
CR = Coeficiente de Remuneração

Exemplo: Para um volume bruto de faturamento de R$ 500.000 com a perda de todos os indicadores na primeira faixa (a de menor desconto), o valor a ser descontado no faturamento do mês seguinte será:

R$ 500.000 X (2,94-3) = R$ 500.000 X -0,06 = -R$ 30.000

c) INDICADOR DE RESULTADO | PA LOGADO OUVIDORIA (IR_{PO})

Fórmula:

$$IR_{PO} = [(CR\ \boldsymbol{D} + \ CR\ \boldsymbol{F} + CR\ \boldsymbol{I} + CR\ \boldsymbol{K} + CR\ \boldsymbol{M} + CR\ \boldsymbol{N}) - 6]$$

Onde:
IR_{PO} = Indicador de Desempenho *PA Logado Ouvidoria*
CR = *Coeficiente de Remuneração*

Exemplo: Para um volume bruto de faturamento de R$ 500.000 com o ganho de todos os indicadores na primeira faixa de bônus (a de menor bonificação), o valor a ser bonificado no faturamento do mês seguinte será:

R$ 500.000 X (6,065-6) = R$ 500.000 X 0,06 = +R$ 30.000
(neste caso houve a aplicação do limitador do coeficiente: +6%/-15%)

45 ANEXOS

- Anexo 1 – Procedimentos Empresariais
- Anexo 2 – Conceitos de Infraestrutura
- Anexo 3 – Tecnologia e Infraestrutura
- Anexo 4 – Requisito das Instalações do Contratado
- Anexo 5 - Descrição dos Cargos
- Anexo 6 - Volumetria
- Anexo 7 – Plantas e Layout

Anexo 1 - Procedimentos Empresariais

Procedimentos	pág
PE-TI0004 – V.4 AQUISIÇÃO E CONTRATAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	**2**
PE-TI0008 – V.2 OBRIGATORIEDADE DE USO DE ANTIVÍRUS	**6**
PE TI0024 – V.3 PROCEDIMENTO EMPRESARIAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	**10**
PE-RH0003 – V.15 SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO EM OBRAS E SERVIÇOS CONTRATADOS	**16**

1. Introdução

O Parecer Técnico de Tecnologia da Informação foi instituído através da DD 285/03 e atribuiu à Superintendência de Tecnologia da Informação - CI a responsabilidade de emissão de Parecer Técnico em relação às aquisições e contratações de TI da SABESP. A diversidade de assuntos relacionados a TI é extensa, por isto a CI analisa as solicitações e verifica a melhor forma de atender as demandas da companhia. Sendo que a responsabilidade do processo de aquisição, notas fiscais, contratos e sua guarda é da unidade requisitante.

O Parecer Técnico de TI foca continuamente na padronização e melhoria das contratações / aquisições de TI da SABESP, tem como finalidade emitir documento da autoridade funcional responsável, para o prosseguimento da contratação de serviços ou produtos vinculados a TI.

Este Procedimento Empresarial está vinculado à Política Institucional da Tecnologia da Informação - PI0006.

2. Objetivos

Conceituar e definir regras sobre a obtenção de Parecer Técnico de TI para a aquisição de produtos e contratação de serviços de Tecnologia da Informação.

3. Regras

a. Para aquisição de quaisquer produtos e contratação de serviços de Tecnologia da Informação, é necessário a obtenção de Parecer Técnico de TI favorável da Autoridade Funcional, a Superintendência de Tecnologia da Informação, salvo os casos de exceções relacionados no Anexo 2 - Exceções.

b. Para aquisição de produtos que não possuem Termo de Referência, a unidade deverá anexar 3 orçamentos distintos, especificação técnica e/ou catálogo do fabricante, para facilitar a identificação do produto desejado e agilizar o processo de avaliação e emissão de parecer. Se o valor estimado do produto (hardware ou software) a ser adquirido, através de compra avulsa (fora de Ata de Registro de Preços) for menor que R$16.000,00 (dezesseis mil reais), deverá constar pelo menos: o nome, o modelo, o código do produto (part number) e a especificação técnica, para que seja adquirido exatamente o que foi solicitado.

c. Para aquisição de servidor de rede é obrigatório o preenchimento do Anexo 3 – Licenças do Servidor. A área solicitante deverá anexar o formulário preenchido no sistema de Gestão de Demandas e Projetos (Menu Gestão de demandas / Ideias), quando for aberto o documento para a emissão do parecer.

d. Caso a aquisição se referencie a alguma ata de registro de preços vigente, a unidade deverá fazer referência à respectiva ata, informando o número da **mesma**, código do item, part number se houver, descrição do produto **e o respectivo valor do item que a unidade pretende adquirir**. Devido aos trâmites internos para a liberação de recursos, bem como prazos para emissão dos contratos a unidade deverá cadastrar suasolicitação com tempo mínimo de 20 dias, de forma que as atividades necessárias possam ser realizadas antes do término das referidas atas.

Reprodução Proibida - Validade 24 horas

e. Produtos que fazem parte de uma Ata de Registro de Preços não poderão ser adquiridos por fora, enquanto a mesma estiver vigente. Só será permitido se o Part Number for diferente e para isso, é obrigatório anexar à Ideia a justificativa de compra para aprovação do Parecer Técnico de TI, bem como, a especificação técnica diferenciada da Ata vigente.

f. Além dos campos obrigatórios do sistema de Gestão de Demandas e Projetos **(http://ppm.SABESP.com.br/)**, para a contratação de serviços e aquisição de produtos, quando necessário, o SOLICITANTE deverá anexar o "Termo de Referência", Orçamentos e Documentos adicionais que contribuam para a análise do parecer.

4 Responsabilidades

4.1 Superintendência de Tecnologia da Informação – CI (Autoridade Funcional)

a) Analisar a solicitação e emitir Parecer Técnico e Nota Técnica (quando necessário), das áreas da CI.

4.2 Unidades de Negócio e demais Superintendências

a) Atender as regras deste procedimento empresarial na elaboração da solicitação de Parecer Técnico para aquisição de produtos e serviços de TI, no sistema de Gestão de Demandas e Projetos **(**http://ppm.SABESP.com.br/**)**.

b) Preencher corretamente todos os campos necessários, bem como, anexar especificações técnicas,termos de referência e orçamentos para dar início a solicitação do Parecer Técnico de TI.

c) Autorizar a continuidade do processo de Parecer Técnico de TI para aquisição de produtos e/ ou contratação de serviço de Tecnologia da Informação, solicitado pela sua unidade/área.

d) Indicar o funcionário que é responsável pela abertura de solicitação do Parecer Técnico de TI, no Sistema de Gestão de Demandas e Projetos **(**http://ppm.SABESP.com.br/**)**, **sendo responsável pelo recebimento final do parecer aprovado, via sistema**.

5. Descrição do Processo

Para aquisição de produtos e serviços de TI a Unidade de Negócio **deverá abrir uma Ideia no** Sistema de Gestão de Demandas e Projetos (http://ppm.SABESP.com.br/)**,** para efetuar a solicitação para a CI, por meio do preenchimento de todos os campos necessários. A Superintendência de Tecnologia da Informação emitirá Parecer Técnico de TI, Notas Técnicas das áreas da CI, quando necessário sobre a solicitação, devolvendo o processo para a unidade solicitante, que a encaminhará para a sua respectiva aprovação e contratação dentro dos procedimentos, atualmente utilizados pela Companhia.

5.1 Workflow

a. O Solicitante autorizado pela sua respectiva Unidade de Negócio/Superintendência registra no Sistema de Gestão de Demandas e Projetos (http://ppm.SABESP.com.br/), a solicitação.

b. O sistema de Gestão de Demandas e Projetos envia e-mail ao Superintendente (perfil de "Autorizador") do solicitante para aprovação da solicitação.

c. O PMO atribui o analista responsável do Departamento de Estratégias e Relacionamento da TI – CIE para emissão de Parecer Técnico de TI ou solicita as reuniões técnicas com as áreas da CI e solicitante para entendimentos, esclarecimentos de dúvidas e complementações necessárias para a emissão das Notas Técnicas.

d. Durante a elaboração/análise da solicitação o analista responsável, caso tenha necessidade, mantém contato com o solicitante para sanar possíveis dúvidas, registrando as observações coletadas.

e. O sistema de Gestão de Demandas e Projetos (http://ppm.SABESP.com.br/) envia e-mail para o Gestor de TI, o qual analisa o parecer do analista responsável, e em caso de dúvidas o questiona.

f. O Sistema de Gestão de Demandas e Projetos envia e-mail para o Gerente de TI, o qual analisa o parecer do analista responsável, e em caso de dúvidas questiona o Gestor de TI, podendo aprovar ou cancelar asolicitação.

g. As solicitações cujos valores sejam até R$ 30.000,00 necessitam da aprovação somente do Gerente de TI para a conclusão do Parecer Técnico de TI.

h. O Sistema de Gestão de Demandas e Projetos envia e-mail para o Superintendente de Tecnologia da Informação - CI, o qual analisa o parecer do analista responsável e a aprovação do Gerente de TI e em caso dedúvidas o questiona, podendo aprovar ou reprovar o parecer.

i. Se aprovado, o sistema de Gestão de Demandas e Projetos envia e-mail ao solicitante responsável pela abertura da Ideia, informando que o processo foi finalizado e que a aquisição do produto ou contratação do serviço pode ser iniciada pela Unidade de Negócio/Superintendência solicitante.

j. Se reprovado, o sistema de Gestão de Demandas e Projetos envia e-mail ao solicitante informando a justificativa da reprovação.

5.2 Análise para a emissão do Parecer Técnico envolve os seguintes assuntos:

5.2.1 Alinhamento Estratégico

Verificar o alinhamento da aquisição e contratação com as Estratégias Empresariais e com as Estratégias de Tecnologia da Informação da SABESP.

5.2.2 Viabilidade da Contratação

Verificar a viabilidade da aquisição e contratação sob os seguintes aspectos:

a. Técnicos;
b. Funcionais;
c. Análise econômica.

5.2.3 Alinhamento Tecnológico

Verificar o alinhamento da aquisição e contratação com as tecnologias existentes.

5.2.4 Equilíbrio entre a nova tecnologia e complexidade de execução dos projetos e riscos

5.2.4.1 Nova Tecnologia

Verificar o impacto da utilização da tecnologia proposta sobre a complexidade de implementação e futura utilização.

5.2.4.2 Complexidade de execução do projeto e riscos

Será verificado o grau de complexidade da execução e o grau de riscos envolvidos com a execução do projeto.

5.2.5 Segurança da Informação

PE-TI0024 Segurança da Informação em Tecnologia da Informação e Comunicação.

---	---	---

PE-TI0004 Anexo 1.docx
PE-TI0004 Anexo 2.Exceções.docx
PE-TI0004 Anexo 3 Licencas-do-Servido.docx
PE-TI0004 Anexo 4 Termo-de-Referencia.docx
PE-TI0004 Anexo 5. Fluxo de Aprovação_f1 (1).jpg
PE-TI0004 Anexo 5.1. Fluxo de Aprovação_f1 (2).jpg
PE-TI0004 Anexo 6 Obrigatoriedade Requisitos de Licenciamento de Software.docx

Reprodução Proibida - Validade 24 horas

1. INTRODUÇÃO

Este procedimento institucionaliza a obrigatoriedade do uso de antivírus bem como regularidade de sua atualização para todo e qualquer recurso computacional quando aplicável (dispositivo conectado à rede corporativa de computadores da SABESP) e fica vinculado à PI0006 Tecnologia da Informação.

2. OBJETIVO

2.1. Estabelecer a obrigatoriedade do uso de antivírus para qualquer recurso computacional quando aplicável (ex. servidores, estações de trabalho - fixas e móveis, conteúdo de emails, etc.) protegendo efetivamente a rede corporativa e a instituição SABESP através da prevenção e detecção da atividade viral.

2.2. Definir a conduta e as responsabilidades gerais estabelecendo os limites de atuação dos envolvidos;

2.3. Promover o atendimento às leis governamentais, decretos e jurisprudências, regulamentações e normas vigentes, de caráter externo à SABESP.

3. REGRAS GERAIS

3.1. É obrigatório o uso de antivírus para qualquer recurso computacional quando aplicável (ex. servidores, estações de trabalho - fixas e móveis, etc.).

3.2. Servidores de correio eletrônico devem usar versão de antivírus adequada para verificação de vírus das mensagens por ele transmitidas/recebidas.

3.3 Nenhum usuário tem permissão para desinstalar ou desabilitar o antivírus ou mesmo usar um recurso computacional sem antivírus.

3.4. Somente autoridades instituidas, tais como administrador delegado, terceiros voltados à atividade de Segurança da Informação podem desinstalar ou desabilitar um antivírus de um determinado recurso computacional (a título de teste ou numa situação de contorno). De qualquer modo, a ausência do antivírus deve ser por tempo limitado e depois de ter avaliado em profundidade o risco que a situação possa representar.

3.5. Todos os arquivos do recurso operacional devem ser verificados pelo antivírus pelo menos uma vez por mês e armazenados logs em repositório pré-definido (fora da estação verificada) e controlado pela Autoridade Funcional.

3.6. O software antivírus será o mesmo para toda companhia (desktops, dispositivos móveis, servidores e correio).

3.8. Todos os terceiros, quando instalados nas dependências da SABESP, ou fora delas, porém conectados à rede corporativa de computadores da SABESP, através de links de comunicação externos (extranet), deverão estar comantivírus de seus dispositivos, licenciados instalados, configurados e continuamente atualizados.

3.9. A identificação de ocorrência de utilização de equipamentos sem antívirus implicará a retirada do equipamento da rede corporativa.

3.10. O mau uso do recurso implicará aplicação de sansões legais com as quais a empresa não será solidária.

3.11. Será solicitada sindicância interna sempre que a SABESP entender necessário.

Reprodução Proibida - Validade 24 horas

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Superintendência de Tecnologia da Informação – CI

a) Atualizar e divulgar a todas as Unidades Organizacionais este Procedimento Empresarial;

b) Conduzir a aquisição de licenças para toda a companhia;

c) Atuar junto à empresa fornecedora da solução para resolver qualquer eventualidade de riscos ou problemas;

d) Acompanhar a atividade viral na companhia, através da emissão de relatórios com as ocorrências de infecção, atualização de vacinas, etc, de todas unidades de negócio.

e) Planejar e conduzir processo de implantação e atualização de versão de antivírus buscando alinhar-se às melhores práticas de mercado e necessidades da SABESP.

f) Atender e orientar os Administradores Delegados, Unidades de Negócio, Superintendências e Administradores de Contrato de Terceiros nas prevenções, ocorrências e dúvidas em relação ao antivírus.

g) Manter o serviço de distribuição e atualização de engines e dats para toda companhia.

4.2. Unidades de Negócio e demais Superintendências

a) Informar / validar a quantidade de licenças necessárias de aquisições;

b) Apoiar no desenvolvimento e logística de atividades de implantação; atualização e extraordinárias que se façam necessárias;

c) Determinar no mínimo um *administrador delegado* para acompanhar as atividades relacionadas, realizadas na Unidade.

4.3. Administrador Delegado

a) Apoiar o serviço de distribuição de vacinas e de atualização de engines e dats;

b) Atender aos demais usuários de recursos computacionais de sua Unidade de Negócio ou Superintendência nas ocorrências e nas dúvidas em relação ao antivírus;

c) Apoiar a administração local da solução;

d) Apoiar para que os programas instalados sejam continuamente atualizados;

e) Acompanhar e verificar os atributos configurados a fim de que não sejam desabilitados ou modificados localmente.

4.4 **Administradores de Contrato de Terceiros**

a) Zelar para que todos os dispositivos que façam parte do contrato estejam com o antivírus, licenciados instalados, configurados e continuamente atualizados.

b) Relatar qualquer ocorrência de anomalia ao Administrador Delegado e/ou Superintendência de Tecnologia da Informação – CI.

4.5. Usuários de recursos computacionais

a) Manter o recurso computacional com antivírus instalado;

b) Notificar a Autoridade Funcional ou o Administrador Delegado de sua Unidade de Negócio ou Superintendência de qualquer ocorrência de anomalia.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1. Solicitação de Aquisição de licenças

5.1.1. Unidades de Negócio e Demais Superintendências

a) Confirma e quantifica a real necessidade a ser mantida e adquirida, informando a CI sempre que solicitado.

5.1.2. Superintendência de Tecnologia de Informação

a) Identifica o quantitativo a ser licenciado.

b) Especifica, controla e administra a solução.

c) Realiza auditoria e gestão do parque de estações e servidores SABESP com elaboração de relatórios mensais.

d) Atende solicitações extraordinárias de novas licenças informadas pelas Unidades de Negócio e Superintendências.

e) Reavalia a solução corporativa a cada renovação do contrato.

5.2. Operacionalização

5.2.1 Administradores Delegados das Unidades de Negócio e de mais Superintendências

a)Solicita instalação ou instala antivírus nos recursos computacionais (quando aplicável) que não contenham programas de proteção;

b) Apoia e presta suporte técnico para manutenção da solução de antivírus;

c) Apoia ações corporativas e gerenciais para manter a qualidade da solução sob todos os aspectos.

5.2.2 Superintendência da Tecnologia da Informação

a) Manter a console central corporativa com uma visão unificada de toda a SABESP;

b) Gerar relatórios de acompanhamento corporativo com distribuição eletrônica para todas as áreas envolvidas;

c) Apoiar os administradores delegados na execução de suas atividades;

d) Verificar recursos computacionais (quando aplicável) existentes na rede corporativa da SABESP que não contenham programas de proteção e instalar ou solicitar a instalação de antivírus;

e) Monitorar recursos computacionais que executem atividade viral ou ataques aos equipamentos existentes na rede da SABESP; atuando ou solicitando bloqueio desta atividade.

5.3. Meio Ambiente

Reprodução Proibida - Validade 24 horas

Anexos Referenciados (Base de Anexos)	Documentos Referenciados	Informações de Registros
---	---	---

Arquivos Anexados (Arquivos Complementares do Instrumento Organizacional)
PE-TI0008 - Anexo 01- Conceitos.doc

Instrumento Organizacional

Tipo:	Fase:
Procedimento Empresarial Tecnologia da Informação	**Vigente**
Título:	Número e Versão:
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	**PE-TI0024 - V.3**

Área Emitente:	Aprovador:	Vigência da 1ª versão:	Vigência desta versão:
CI	KAN WAKABAYASHI - KAWAKABAYASHI	26/06/2014	16/03/2019

Áreas Relacionadas (Abrangência):	Processos:
SABESP	---

1. Introdução

Este procedimento empresarial de Segurança da Informação em TI – Tecnologia da Informação fica vinculado à PI-0006 - Política Institucional de Tecnologia da Informação.

2. Objetivos

2.1. Estabelecer regras para assegurar que as informações e seus ativos, serão estabelecidos, protegidos e utilizados de forma a garantir sua confidencialidade, integridade, disponibilidade.

2.2. Estabelecer as condutas, responsabilidades e limites de atuação das unidades organizacionais e colaboradores da SABESP, em relação à segurança das informações e seus ativos.

3. Regras

3.1. Este procedimento empresarial deve ser amplamente divulgado e disponibilizado a todos os colaboradores, não sendo dado o direito de alegação de desconhecimento. Desta forma, deverá ser seguido em seu conteúdo e forma.

3.2. Este procedimento empresarial de segurança da informação em TI da SABESP será estabelecido por intermédio das regras aqui descritas, bem como através de diretrizes básicas de segurança da informação, procedimentos empresariais e operacionais de TI.

3.3. As regras estabelecidas nesse procedimento devem ser aplicadas em todo o ciclo de vida dos ativos de TI, desde a sua recepção, produção, registro, acesso, manuseio, reprodução, transmissão, guarda e descarte.

3.4. Todos os colaboradores com acesso às informações, ambientes e recursos da SABESP, devem ser devidamente conscientizados quanto à Segurança da Informação, face às suas responsabilidades e atuação.

3.5. Funções conflitantes e áreas de responsabilidade devem ser segregadas para reduzir as oportunidades de modificação não autorizada, intencional ou não intencional, ou uso indevido dos ativos de TI da organização.

3.6. A informação contida nos ativos de TI deve:

a) Ser íntegra, de interpretação clara, não corrompida e manter suas características originais.

b) Estar disponível a quem de direito, devidamente protegida do conhecimento de terceiros.

c) Ter evidência de sua autoria e trilha de auditoria preservada na forma e prazo estabelecido, sempre que indicado.

d) Ser gerada, acessada, manuseada, armazenada, descartada e/ou utilizada unicamente para fins profissionais, limitados às atribuições de seu cargo e/ou função, sujeitos a monitoramento e auditoria a qualquer tempo.

3.7. Os ativos de TI de propriedade e direito de uso da SABESP, devem ser utilizados unicamente para fins profissionais, limitados às atribuições de seu cargo e/ou função, sujeitos a monitoramento e auditoria a qualquer tempo.

Reprodução Proibida - Validade 24 horas

3.8. Terceiros apenas têm permissão para conectar dispositivos que não forem da SABESP à Rede interna (diretamente ou através de VPN) se seus dispositivos estiverem em conformidade com as políticas de segurança da SABESP e se houver uma justificativa de negócios adequada para este acesso.

3.9. Os dispositivos pessoais não devem ser conectados à rede interna da SABESP, a menos que seja obtida adevida aprovação.

	Instumento Organizacional		
	Tipo: Procedimento Empresarial Tecnologia da Informação		Fase: Vigente
	Título: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO		Número e Versão: PE-TI0024 - V.3
Área Emitente: CI	Aprovador: KAN WAKABAYASHI - KAWAKABAYASHI	Vigência da 1ª versão: 26/06/2014	Vigência desta versão: 16/03/2019
Áreas Relacionadas (Abrangência): SABESP		Processos: ---	

3.10. Todos os acessos no ambiente SABESP, incluindo os de rede, aplicações/software e hardware devem ser gerenciados, monitorados e controlados contra atividades maliciosas, sejam elas intencionais ou não.

3.11. As redes da SABESP, incluindo as virtuais, devem possuir controles de segurança implementados, gerenciados, monitorados e rastreados para que não haja acesso não autorizado, tanto interno quanto externo.

3.12. Somente é permitida a saída de informações da SABESP com o prévio conhecimento e autorização do proprietário das informações, quer estejam em meios magnéticos (DVDs, pen-drives, dispositivos móveis, dentre outros) ou em meios digitais (e-mail, rede social, dentre outros).

3.13. Quando da utilização de acesso remoto, devidamente autorizado, aos recursos da SABESP para a execução das atividades profissionais, deve-se manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas para o desempenho das atividades profissionais.

3.14. Deve se estabelecer procedimento específico para atender as regras de proteção de dados pessoais (clientes) da SABESP, atendendo a regulamentação específica á Lei 13.709/2018 – Proteção de dados pessoais.

3.15. Sempre que houver a admissão, desligamento ou mudança de atribuições para um colaborador, a necessidade de remoção/atribuição de novas permissões de acesso deve ser informada para que a área responsável proceda com os devidos ajustes.

3.16. Dispositivos móveis de propriedade da SABESP ou de terceiros, utilizados para acessar sistemas, serviços e informações de propriedade da Companhia devem atender aos requisitos adequados de segurança, e caso sejam utilizados em ambiente externo, devem possuir recursos que assegurem o nível adequado de proteção (Ex.: criptografia de disco) para os dados transmitidos e armazenados.

3.17. Os requisitos relacionados com segurança da informação devem ser incluídos nos requisitos para novos sistemas de informação ou melhorias dos sistemas de informação existentes.

3.18. Os sistemas com desenvolvimento interno e/ou externo ou adquiridos devem estar atestados pela Autoridade Funcional de Tecnologia da Informação, inclusive quanto aos requisitos de segurança.

3.19. Na criação de novos serviços internos e externos, bem como na aquisição de ativos de TI, a seleção de mecanismos de segurança deve considerar o balanceamento de aspectos com risco, tecnologia, qualidade e impacto ao negócio.

3.20. O acesso aos ativos de TI deve ser considerado de forma restritiva, ou seja, tudo que não estiver expressamente permitido só poderá ser acessado após prévia autorização da autoridade competente.

3.21 .Toda informação gerada por meio de tecnologia, procedimentos, pessoas e ambientes, e que estiver em trânsito e/ou sob custodiada da SABESP é de sua propriedade, e deve ser utilizada apenas por colaboradores devidamente autorizados, sendo que o seu uso deve ser destinado para fins profissionais, no estrito interesse da Companhia.

3.22. Todas as informações devem ter classificação de segurança, colocadas de maneira clara, permitindo assim que sejam adequadamente protegidas quanto ao seu acesso e uso. A informação e/ou a documentação consideradas de acesso restrito devem ter adequada guarda e armazenamento, assim como as que forem

consideradas sem utilidade devem ser destruídas no momento do seu descarte, de maneira que as informações nelas contidas não possam ser acessadas, mesmo que fragmentadas.

3.23. Todos os relacionamentos e contratações, inclusive de colaboradores, em que haja o compartilhamento de informações da SABESP ou a concessão de qualquer tipo de acesso aos seus ambientes e recursos, devem ser precedidos por Termo de Sigilo e Confidencialidade das Informações – Empresas Externas - FE-TI0010 e cláusulas contratuais que tratem especificamente da segurança da informação.

3.24. As permissões de acesso aos ativos de TI por colaboradores, devem ter autenticação, autorização e contabilização.

a) Os acessos físico e lógico aos ativos de TI da SABESP devem ter autenticação mediante credenciais de uso individual, intransferível e de conhecimento exclusivo.

b) Os acessos físico e lógico aos ativos de TI da SABESP devem ter autorização conforme estabelecido no perfil de acesso e revisado periodicamente pela autoridade competente.

Nota 01: A autorização deve ser feita pela autoridade competente devido ao fato de que cada ativo de TI, pode ter um responsável diferente (autoridade competente). Somente o gestor do ativo pode autorizar este acesso.

c) Os registros de acessos e autorização devem ser preservados para efeito de trilhas de auditoria, de acordo com o tempo indicado, levando em consideração a criticidade da informação.

3.25. A autoridade funcional ou a unidade responsável pela informação, quando solicitado à acessibilidade da informação, deve levar em consideração a análise de risco e a necessidade para o negócio.

3.26. A utilização de ambientes tecnológicos externos a SABESP, por ativos de TI na rede corporativa, deve ser justificado pelo interesse do negócio, autorizado pela respectiva autoridade funcional e avaliado nos aspectos de segurança da informação.

3.27. Está proibido o uso de software aplicativo, independentemente do tipo de licenciamento (Exs.: "Software Comercial", "Freeware", "Shareware", "Trial", "Open Source", "Software proprietário", "Software Livre" entre outros) e equipamentos antes da aprovação pela Autoridade Funcional de Tecnologia da Informação, e em atendimento aos procedimentos empresariais relacionados aos assuntos.

3.28. Estes softwares aplicativos homologados, só podem ser instalados mediante a aquisição de licença(s) e informação ao gerenciador de ativos da SABESP.

3.29. Deve ser realizada uma análise periódica dos ativos de TI, de forma que estejam devidamente inventariados, protegidos, tenham um proprietário responsável e tenham mapeadas suas vulnerabilidades e ameaças de segurança.

3.30. Realizar periodicamente a gestão de vulnerabilidades dos ativos de TI, com o objetivo de identificar as vulnerabilidades que possam comprometer o ambiente tecnológico da SABESP. A exposição a estas vulnerabilidades deve ser avaliada e em tempo hábil, de forma que possam ser tomadas as medidas apropriadas para lidar com os riscos associados.

3.31. Os ativos devem possuir cuidados adequados à manutenção de sua existência junto a Companhia, independentemente da existência de solução de continuidade.

3.32. O Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios deve ser implementado, analisado, revisado e periodicamente auditado, buscando desta forma reduzir a um período aceitável a interrupção causada por desastres ou falhas de segurança. Essa redução deve ser obtida, por intermédio da combinação de ações de administração de crise, prevenção e recuperação do negócio.

3.33. Devem ser assegurados que os sistemas e serviços utilizados pela SABESP hospedados em provedores em nuvem, atendam aos requisitos de segurança estabelecidos por este procedimento empresarial.

3.34. Perda, furto ou roubo de qualquer ativo de TI da SABESP, em especial os de mobilidade, deverá ser informado a Superintendência de Tecnologia da Informação, a fim de que sejam tomadas as devidas providências.

3.35. Qualquer ativo de TI ou mídia, deverá ser descartado de maneira segura quando não for mais necessário, de acordo com as regras estabelecidas nos procedimentos existentes.

3.36. Mudanças na organização, nos processos de negócio, nos recursos de processamento da informação e nos sistemas que afetam a segurança da informação devem ser controladas e documentadas.

3.37. A SABESP tem o direito de examinar todos os ativos e/ou informações da Companhia que os Colaboradores tenham acessado ou utilizado. Essa ação será realizada por meio de canais de aprovação adequados que sigam as leis e procedimentos locais.

3.38. Exceções às regras aqui estabelecidas, devem ser avaliadas e documentadas conjuntamente pela autoridade funcional envolvida e a Superintendência de Tecnologia da Informação.

3.39. As situações não previstas neste procedimento empresarial, devem ser submetidas a Autoridade Funcional de Tecnologia da Informação para análise de riscos e vulnerabilidades, antes de qualquer ação, ou seja, "Tudo que não for expressamente permitido, não deve ser feito."

3.40. O não cumprimento das regras estabelecidas nesse procedimento será considerada uma violação de segurança e implicará na apuração de responsabilidade, com ou sem prejuízo de todas as demais ações judiciais civil, penal, trabalhista e de improbidade, conforme o caso. A mera tentativa de burla, será tratada como violação.

4. Responsabilidades

4.1. Comitê de Segurança da Informação

a) Requerer aos funcionários e partes externas que pratiquem a segurança da informação de acordo com o estabelecido nas políticas e procedimentos da organização;

b) Arbitrar sobre pontos conflitantes de segurança da informação e analisar situações não previstas;

c) Engajar os Gestores nas atividades sob suas responsabilidades

4.2. Superintendência de Tecnologia da Informação - Autoridade Funcional

a) Promover, de forma eficaz a divulgação e a conscientização sobre segurança dos ativos de TI na Companhia;

b) Avaliar, monitorar e gerir os eventos de segurança dos ativos de TI, sejam eles detectados ou notificados, com a formalização de procedimentos para assegurar respostas rápidas, efetivas e ordenadas, acionando a Unidade responsável impactada/responsável quando necessário;

c) Comunicar eventos de segurança dos ativos de TI e fragilidades associadas de forma a permitir que ações corretivas e preventivas sejam tomadas;

Reprodução Proibida - Validade 24 horas

d) Avaliar as violações de segurança dos ativos de TI e recomendar apuração de responsabilidade;

e) Subsidiar a identificação e analise dos controles e riscos ligados aos recursos tecnológicos para a proposição de melhorias nos controles existentes;

f) Propor instrumentos específicos para a proteção dos recursos tecnológicos;

g) Apoiar as unidades na definição de controles adequados de segurança dos ativos de TI;

h) Atuar proativamente em relação às ameaças e aos incidentes;

i) Autorizar a aquisição, instalação, remoção, homologação, monitoração além de realizar verificações e inspeções de todo e qualquer recurso tecnológico existente ou em interação com os ambientes e informações da SABESP, sejam eles físicos ou lógicos (hardware e software);

j) Participar na contratação e definição de métricas de qualidade e temporalidade (níveis de serviço) de quaisquer serviços relacionados à gestão e segurança dos recursos tecnológicos;

k) Regularmente, inventariar e analisar os recursos tecnológicos para a identificação de vulnerabilidades, riscos e ameaças à segurança da informação nos ativos de TI;

l) Custodiar os registros das trilhas de auditoria e disponibilizá-los sempre que formalmente requisitado pela Autoridade Funcional de Auditoria;

m) Conceder acessos a ambientes internos/externos e recursos de ativos de TI a rede corporativa, quando solicitado e devidamente autorizado;

n) Suportar todos os controles conforme estabelece este PE.

4.3. Unidades de Negócio e Superintendências

a) Gerenciar o cumprimento deste procedimento empresarial pelos colaboradores;

b) Mapear, implantar e analisar os controles de segurança da informação dos ativos de TI específicos dos processos de sua Unidade;

c) Manter seus colaboradores atualizados em relação às regras de segurança da informação formalizadas pela SABESP;

d) Sempre que houver a admissão, desligamento ou mudança de atribuições, informar as novas permissões a área de controle de acesso para os devidos ajustes.

4.4. Colaboradores

a) Cumprir este procedimento empresarial e documentos relacionados, por meio do uso responsável, profissional, ético e legal dos ativos de TI, respeitando os direitos e as permissões de uso concedidas pela SABESP, limitado às atribuições de cargo e/ou função.

b) Zelar pelos ativos de TI contra alteração, perda, destruição, divulgação, cópia e acesso não autorizado.

c) Notificar incidentes de segurança da informação em qualquer ativo de TI para a área responsável por Segurança da Informação em TI.

d) Informar a Superintendência de Tecnologia da Informação, com urgência, no caso de perda, furto ou roubo de qualquer dispositivo de TI da SABESP, a fim de que sejam tomadas as ações devidas.

5. Descrição do Processo

Não se aplica

6. Complementos

Anexos Referenciados (Base de Anexos)	Documentos Referenciados	Informações de Registros
FE-TI0010-TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES - EMPRESAS EXTERNAS	---	---

Arquivos Anexados (Arquivos Complementares do Instrumento Organizacional)

PE-TI0024v01 Anexo 01 - Conceitos.pdf

1. Introdução

Este Procedimento Empresarial é parte integrante da Política Institucional de Recursos Humanos da SABESP - Ref. 17 e da Política Institucional de Terceirização - Ref.08.

2. Objetivos

2.1. Instruir as *contratadas* quanto aos preceitos e as diretrizes básicas de *saúde e segurança do trabalho*, visando a preservação e a proteção dos trabalhadores, meio ambiente e da imagem da SABESP.

2.2. Assegurar o cumprimento das normas técnicas, procedimentos internos da SABESP e da legislação vigente em obras e serviços realizados por *contratadas*.

2.3. Instruir *os administradores de contratos* e os *fiscais* sobre os aspectos de *saúde e segurança do trabalho* a serem aplicados na prevenção de *acidentes do trabalho* e na melhoria da qualidade das obras e serviços.

2.4. Estabelecer procedimentos para o desenvolvimento e execução segura das obras e serviços de forma a garantir e manter a integridade física, mental e social dos trabalhadores das *contratadas*.

2.5. Estabelecer sistemas para controle de dados relativos à estatística de *acidentes do trabalho* envolvendo trabalhadores das *contratadas*.

3. Regras

3.1. As *contratadas* devem obedecer, na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977, regulamentada pela Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e Emprego e suas alterações, além de outras legislações técnicas vigentes, normas e procedimentos internos da SABESP relativos à *saúde e segurança do trabalho*.

3.2. Todas as atividades executadas na SABESP por *contratadas* devem ter *Análise Preliminar de Riscos - APR*, seguindo critérios do FE-RH0001.

3.3. Todos os contratos de obras e serviços, considerando todas as modalidades de contratos, devem contemplar os mesmos princípios e diretrizes de *saúde e segurança do trabalho* adotados pela SABESP.

3.4. As *subcontratadas* devem aplicar este Procedimento, sendo a *contratada* a responsável perante a SABESP, quanto ao cumprimento deste documento pelas mesmas.

3.5. A falta de condições de *saúde e segurança do trabalho*, em todos os seus aspectos, implica na paralisação da atividade.

3.6. A não observância de algum item deste Procedimento implica em sanções administrativas previstas nas cláusulas contratuais.

3.7. As *contratadas* e as *subcontratadas* devem atender o Protocolo Sanitário SABESP.

4. Responsabilidades

4.1. Diretorias, Unidades de Negócio e Superintendências:

a) garantir a aplicação, o cumprimento da legislação e as diretrizes deste Procedimento;

b) promover a capacitação e aperfeiçoamento aos *administradores de contratos* , *fiscais* e demais profissionais envolvidos neste Procedimento;

c) constituir equipe de investigação de *acidente do trabalho grave* ou fatal.

4.2. *Administrador de contrato* :

a) cumprir e fazer cumprir todas as determinações contidas neste Procedimento e aspectos legais aplicáveis;

b) analisar e observar todos os documentos mencionados neste Procedimento, comunicando à *contratada* as irregularidades e insuficiências constatadas, zelando pelas alterações necessárias e cumprimento destas;

c) emitir a Autorização de Serviço – AS somente após a análise e aprovação do *planejamento prévio* ;

d) repassar formalmente à *contratada* todas as exigências, análises, orientações, pareceres e observações feitas pelos *Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT* da SABESP, *sindicato da categoria* e órgãos públicos de *fiscalização*;

e) solicitar, quando necessário, assessoria do *SESMT* da SABESP;

f) paralisar obra, área, setor, equipamento, máquina, veículo, serviço e demais atividades sempre que forem constatadas *situações de grave e iminente risco* ;

g) tomar todas as medidas e providências junto à *contratada* no sentido da imediata regularização das condições irregulares constatadas;

h) promover e participar de reuniões com a *contratada*, fazendo cumprir os assuntos acordados;

i) enviar ao *SESMT* da SABESP informações documentais sobre *acidentes do trabalho* de *contratada*;

j) comunicar ao *SESMT* da SABESP, à Superintendência de Gestão de Pessoas e à Superintendência de Comunicação;

k) participar ou indicar representante para compor equipe de investigação de *acidente do trabalho grave* ou fatal;

l) promover, quando necessário, a participação da *Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA* dO CONTRATADO ou seu designado nas reuniões da *CIPA* da SABESP.

4.3. *Fiscal* e *gerenciadora*:

a) fiscalizar obras e serviços de sua competência, orientando e instruindo a *contratada* a respeito de todos os aspectos a serem observados e corrigidos com relação a *saúde e segurança do trabalho*, quando levantados durante a sua *fiscalização*;

b) paralisar obra, área, setor, equipamento, máquina, veículo, serviço e demais atividades sempre que forem constatadas *situações de grave e iminente risco* ;

c) comunicar formalmente e de imediato as *situações de grave e iminente risco* e de *acidentes do trabalho grave* e fatal ao *administrador do contrato* e ao *SESMT* da SABESP;

d) acompanhar as inspeções e vistorias realizadas pelo *SESMT* da SABESP, *sindicato da categoria* e órgãos públicos de *fiscalização*.

4.4. *SESMT* da SABESP:

a) assessorar o *administrador do contrato* e fiscais, quanto aos assuntos referentes à *saúde e segurança do trabalho*;

b) preencher o FE-RH0060 – *Requisitos de Segurança e Saúde do Trabalho para contratação de Serviços e Obras*;

c) paralisar obra, área, setor, equipamento, máquina, veículo, serviço e demais atividades sempre que forem constatadas *situações de grave e iminente risco* ;

d) acompanhar obras e serviços contratados;

e) informar e atualizar ao *administrador do contrato* das alterações e regulamentações legais, quanto a *saúde e segurança do trabalho*, que passarem a vigorar durante a vigência do contrato;

f) realizar a estatística mensal de *acidentes do trabalho* de todas as obras e serviços pertencentes à Diretoria, Unidade de Negócio ou Superintendência;

4.5. *Contratada* (*Prestador de Serviço*):

a) elaborar o *planejamento prévio* das atividades a realizar;

b) elaborar e aplicar a *APR*, seguindo, no mínimo o modelo do FE-RH0001;

c) manter atualizado, durante a execução da obra ou serviço, o quadro de profissionais do *SESMT* (contratada) conforme NR-04 e cláusulas de contrato;

d) designar profissionais legalmente habilitados em segurança e medicina do trabalho, independentemente da necessidade legal, conforme definido no FE-RH0060 - *Requisitos de Segurança e Saúde do Trabalho para contratação de Serviços e Obras* ou quando constatada a necessidade;

e) constituir e manter *CIPA* e, quando não for obrigada a sua constituição, designar empregado para as atribuições da mesma, conforme NR-05 e NR-18;

f) apresentar e cumprir o *Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA* , conforme NR-09 e o *Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO* , conforme NR-07 e diretrizes do Anexo 8 deste Procedimento;

g) elaborar e cumprir o *Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção - PCMAT* - no *canteiro de obra* e *frente de trabalho*, conforme NR-18;

h) elaborar, implantar e testar *plano de emergência*, quando constatada a necessidade ou definido no FE-RH0060 - *Requisitos de Segurança e Saúde do Trabalho para contratação de Serviços e Obras*;

i) elaborar e manter atualizado Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP de todos os empregados, de acordo com a legislação da Previdência Social;

j) promover treinamentos e reciclagens conforme exigência legal e Anexo 7 deste Procedimento, ministrados por profissionais legalmente habilitados no assunto específico, visando garantir a execução de suas atividades com segurança e saúde, devidamente comprovados por cópias de lista de presença, certificados dos participantes, material didático e habilitação de instrutores;

k) fornecer, treinar e garantir a utilização dos *Equipamentos de Proteção Coletiva - EPC* e *Equipamentos de Proteção Individual - EPI* pelos empregados, conforme NR-06 e atender as especificações técnicas de acordo com o *Catálogo de Materiais de Uniformes e Equipamentos de Proteção e Segurança do Trabalho do Grupo 37 da SABESP*;

l) fornecer e obrigar o uso, por seus empregados ou subcontratados, de *uniforme* e identidade funcional com fotografia, nome do empregado, cargo, nome da *contratada* ou *subcontratada*, especialidade do empregado para executar atividade específica, devendo ser portado em local visível na altura do peito;

m) prever e adotar medidas de proteção coletiva destinadas a eliminar as condições de *riscos*, em conformidade com as Normas Regulamentadoras da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho;

n) manter condições adequadas de *saúde e segurança do trabalho* nos *canteiros de obras*, *frente de trabalho* e alojamentos, conforme NR-18 e demais Normas Regulamentadoras que sejam pertinentes ao assunto;

o) desenvolver e aplicar o *Diálogo de Segurança - Mútuo da Prevenção*;

p) manter obrigatoriamente no *canteiro de obras*, *frente de trabalho* ou local de serviços, material necessário à prestação de *primeiros socorros* e pessoas treinadas para este fim, conforme NR-07;

q) manter transporte adequado aos empregados, conforme NR-18, item 18.25;

r) comunicar antecipadamente ao *fiscal* quando forem executados serviços após o horário normal de trabalho, em finais de semana ou feriados;

s) permitir o livre acesso do *SESMT* da SABESP, da *gerenciadora*, do *sindicato da categoria*, dos órgãos públicos de *fiscalização*, para inspeções e vistorias, no local da obra ou serviço;

t) promover a participação de sua *CIPA,* ou designados, nas reuniões da *CIPA* da SABESP ou sempre que solicitado;

u) aplicar os requisitos mínimos para gestão da integridade estrutural de caldeiras a vapor, vasos de pressão e suas tubulações de interligação, nos aspectos relacionados à instalação, inspeção, operação e manutenção, conforme NR-13;

v) seguir as instruções de *saúde e segurança do trabalho* de atividades de *riscos* pertinentes ao objeto contratual, conforme Anexos e formulários deste Procedimento;

w) providenciar a realização do exame toxicológico para os motoristas de veículos de carga e de coletivo de pessoas, conforme legislação pertinente e Anexo 18.

5. Descrição do Processo

5.1. Processo Licitatório:

Área requisitante:

a) solicita a participação do *SESMT* da SABESP para análise e avaliação de ações relativas a *saúde e segurança do trabalho* a ser incorporada na planilha do orçamento, na elaboração do pacote técnico;

SESMT:

b) preenche o FE-RH0060 - *Requisitos de Segurança e Saúde do Trabalho para contratação de Serviços e Obras*, parte integrante do contrato.

5.2. *Planejamento Prévio*:

Contratada:

a) apresenta o *planejamento prévio* das atividades a realizar durante cada fase da obra ou serviço, por escrito, ao *administrador do contrato*, após a assinatura do mesmo e antes da emissão da Autorização de Serviço - AS, complementado pelos itens a seguir:

Documentos mínimos obrigatórios:

- *APR*, conforme modelo FE-RH0001, devendo esta ser atualizada antes do início de cada etapa da obra ou serviço;
- *PPRA*, conforme NR-09;
- *PCMSO*, conforme NR-07 e Anexo 8;

Acrescidos dos documentos exigidos no FE-RH0060 - *Requisitos de Segurança e Saúde do Trabalho para contratação de Serviços e Obras* ou no pacote técnico:

- Relação dos profissionais do *SESMT* (contratada) e designados de segurança e medicina do trabalho, conforme Anexo 3;
- Relação de membros da *CIPA* ou designados, conforme Anexo 4;
- Relação de empregados que executarão as atividades do contrato, conforme Anexo 5;
- Relação de cargo/função x *EPI* conforme Anexo 6;
- *PCMAT*, quando aplicável, conforme NR-18;
- Programa de treinamentos e palestras de *saúde e segurança do trabalho*, conforme Anexo 7;
- *Plano de emergência*, registrando os contatos da SABESP no fluxo de comunicação.

b) comunica à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, antes do início das atividades, as informações previstas na NR-18, item 18.2 e envia ao *administrador do contrato*, após 5 (cinco) dias da data de protocolo na SRTE, antes do início da obra.

5.3. Execução da obra ou serviço:

Contratada:

a) mantém os programas de *saúde e segurança do trabalho* no local de serviços, *frente de trabalho* ou *canteiro de obras*, de modo a proporcionar o imediato acesso por parte do agente da inspeção do trabalho;

b) atualiza e formaliza qualquer alteração das atividades, procedimentos, programas e quadro funcional ao *administrador do contrato*, no prazo máximo de 10 dias úteis.

5.4. Não conformidade e ações corretivas e preventivas:

Administrador do contrato, *fiscal* ou *gerenciadora*:

a) fiscaliza e inspeciona as *contratadas*, emitindo o Formulário Auxiliar de Avaliação de Contratada – FAC, notificando as *não conformidades* através de registro na *caderneta de ocorrência*, quando houver, ou por outro meio de comunicação;

SESMT da SABESP, *administrador de contrato*, *fiscal* ou *gerenciadora, CIPA* e *contratada*:

b) realiza *inspeção de saúde e segurança do trabalho*;

c) interdita ou paralisa o serviço ou o local que apresenta *situação de grave e iminente risco*, utilizando o FE-RH0013;

Contratada:

d) promove a análise de causa das *não conformidades*, propõe e implanta ações corretivas ou preventivas.

5.5. *Acidente do trabalho*:

Contratada:

a) registra e investiga os *quase-acidentes* e disponibiliza as informações à SABESP, quando solicitado pelo *administrador de contrato*;

b) registra, investiga e comunica os *acidentes do trabalho* conforme legislação da Previdência Social, Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, Normas Regulamentadoras e demais legislações

pertinentes e envia ao *administrador do contrato* até o quinto dia útil do mês subsequente:

Reprodução Proibida - Validade 24 horas
Impresso por: SOEGEDOC - SOEGEDOC em 18/05/2021 as 09:16

- Relatório estatístico de *acidentes do trabalho* de *contratada* - Anexo 2, independentemente da ocorrência ou não *de acidente do trabalho* (por meio digital);
- Cópia da *Comunicação de Acidente do Trabalho - CAT*, emitida ao Instituto Nacional de Seguro Social – INSS via Internet, de todas as ocorrências relativas ao contrato;
- Cópia do ofício enviado ao Secretaria Especial de Previdência e Trabalho e da mensagem eletrônica enviada ao Departamento de Segurança e Saúde do Trabalho da Secretaria de Inspeção do Trabalho, para os casos de acidentes ou doenças ocupacionais que resultemem óbito.

Administrador do contrato:

c) registra no SAP (transação ZHS2) todos os acidentes informados pela contratada por meio do Relatório estatístico de *acidentes do trabalho* de *contratada* - Anexo 2;

SESMT da SABESP:

d) compila as informações de acidentes do trabalho de contratadas, registradas no SAP e elabora estatística mensal de *acidentes do trabalho* de todas as obras e serviços pertencentes a unidade de negócio/Superintendência.

5.6. *Acidente do trabalho grave* e fatal:

Contratada:

a) providencia as ações, conforme Quadro 1:

Quadro 1 – *Acidente do Trabalho Grave* e Fatal

Ação	Grave	Fatal
Informar, de imediato, ao *administrador do contrato* ou ao *fiscal*.	X	X
Comunicar a morte resultante de acidente do trabalho, de imediato, à autoridade policial competente.	-	X
Comunicar a morte resultante de acidente do trabalho ao *sindicato da categoria*.	-	X
Isolar o local do *acidente do trabalho*, mantendo suas características até sua liberação pela autoridade policial competente e pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho (prazo máximo de 72 horas), desde que não ofereça *risco* aos demais empregados, à comunidade e ao meio ambiente.	-	X
Enviar, até 5 (cinco) dias após o ocorrido, ao *administrador do contrato*, cópia do Boletim de Ocorrência e Atestado de Óbito.	-	X
Enviar, até 5 (cinco) dias após o ocorrido, ao *administrador do contrato*, cópia da ata de reunião extraordinária da *CIPA* e *relatório de investigação do acidente do trabalho* utilizando a metodologia de análise de causa, elaborado pelo *SESMT* e *CIPA* do CONTRATADO, contemplando relatório fotográfico elaborado antes da descaracterização do local dos fatos.	X	X
Enviar Laudo Médico Necroscópico, imediatamente após emissão pelo Instituto Médico Legal - IML	-	X

Enviar Laudo Técnico Pericial, imediatamente após a emissão pela Polícia Técnica Científica.	-	X
No caso de acidente com vasos de pressão, caldeiras e tubulações (NR 13), que resulte em internação hospitalar ou morte de trabalhador ou eventos de grande proporção, deve ser comunicada a unidade da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho e ao sindicato preponderante, informando: a) razão social do empregador, endereço, local, data e hora da ocorrência; b) descrição da ocorrência; c) nome e função da(s) vítima(s); d) procedimentos de investigação adotados; e) cópia do último relatório de inspeção de segurança do equipamento envolvido; f) cópia da comunicação de acidente de trabalho (CAT). Convocar a representação sindical predominante dos trabalhadores do estabelecimento para compor comissão de investigação.	X	X

Administrador de contrato ou *fiscal*:

b) comunica, de imediato, ao *SESMT* e *CIPA* da SABESP, à Superintendência de Gestão de Pessoas - GEP e à Superintendência de Comunicação – PCO;

c) registra o informe a respeito do acidente de trabalho imediatamente no SAP (transação ZHS2);

SESMT da SABESP e *gerenciadora*:

d) realiza suporte técnico no atendimento e na comunicação do *acidente do trabalho*, que deve ser registrada no SAP (transação ZHS2).

CIPA da SABESP:

e) realiza reunião extraordinária no prazo de até 1 (um) dia útil após conhecimento do fato;

Unidade de Negócio e Superintendência:

f) constitui equipe de investigação de *acidente do trabalho*, em até 5 (cinco) dias úteis após o ocorrido, para investigar os fatos, definir as causas e ações preventivas e corretivas, no prazo de 30 (trinta) dias após o ocorrido, composta por:

- um profissional do *SESMT* da SABESP que atende a unidade ou da *gerenciadora* (quando existir);
- *administrador de contrato* ou seu representante;
- um representante da *CIPA* do estabelecimento que executa a *fiscalização*;
- um profissional do *SESMT* da SABESP de outra unidade, indicado pela Diretoria.

5.7. Arquivamento de documentação:

Administrador de contrato:

a) anexa no dossiê do contrato os registros e documentos mencionados neste Procedimento, para arquivamento.

5.8. Segurança e Medicina do Trabalho:

a) o próprio documento implanta aspectos de *saúde e segurança do trabalho*.

5.9. Meio Ambiente:

Contratada:

a) trata e/ou deposita em local adequado os resíduos líquidos, sólidos e gasosos, lixo e entulho produzidos ou gerados no *canteiro de obra*, *frente de trabalho* ou local de serviço, de acordo com a legislação vigente, sendo proibido o armazenamento ou deposição em vias públicas, redes pluviais ou de esgoto sem a devida autorização do órgão competente;

b) deposita em local adequado os resíduos tóxicos, biológicos e radioativos, com o conhecimento, auxílio e aprovação de entidades especializadas públicas ou vinculadas e no campo de sua competência.

Anexos Referenciados (Base de Anexos)	Documentos Referenciados	Informações de Registros
FE-RH0001-ANÁLISE PRELIMINAR DE RISCOS FE-RH0002-LEVANTAMENTO DE PERIGO EM ELETRICIDADE FE-RH0005-ESCAVAÇÃO DE VALA FE-RH0006-PERMISSÃO DE ENTRADA E TRABALHO EM ESPAÇO CONFINADO FE-RH0013-INTERDIÇÃO/PARALISAÇÃO DE SERVIÇO FE-RH0022-INSPEÇÃO EM CABOS DE AÇO PARA IÇAMENTO DE CARGAS FE-RH0023-INSPEÇÃO EM CINTAS TÊXTEIS PARA IÇAMENTO DE CARGAS FE-RH0024-INSPEÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA ESPAÇO CONFINADO FE-RH0055-PERMISSÃO DE TRABALHO EM ALTURA FE-RH0059-PERMISSÃO DE TRABALHO PARA ATIVIDADES EMBARCADAS FE-RH0060-REQUISITOS DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS E OBRAS MNL-RH0004-MEDIÇÃO DE TEMPERATURA CORPORAL MNL-RH0006-MÁSCARA DE TECIDO REUTILIZÁVEL	PE-RH0001-SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO	FE-RH0002 - LPE - LEVANTAMENTO DE PERIGO EM ELETRICIDADE - MÓVEL FE-RH0006 - PET - PERMISSÃO DE ENTRADA EM ESPAÇO CONFINADO PORTAL

Arquivos Anexados (Arquivos Complementares do Instrumento Organizacional)

Anexo 01 - Conceitos.pdf
Anexo 02 - Relatório Estatistico de Acidentes do Trabalho.xlsx
Anexo 03 - Relação dos profissionais do SESMT.pdf
Anexo 04 - Relação de membros da CIPA ou designados.pdf
Anexo 05 - Relação de empregados.pdf
Anexo 06 - Relação cargo função x EPI.pdf
Anexo 07 - Treinamentos e capacitação de SST.pdf
Anexo 08 - PCMSO.pdf
Anexo 09 - Segurança em escavação de vala.pdf
Anexo 10 - Manutenção elétrica.pdf
Anexo 11 - Cabos e cinta de içamento de carga.pdf
Anexo 12 - Trabalho em altura.pdf
Anexo 13 - Segurança em espaço confinado.pdf
Anexo 14 - Armazenamento de tubos.pdf
Anexo 15 - Sinalização de produtos combustíveis.pdf
Anexo 16 - Segurança no corte de tubos.pdf
Anexo 17 - Segurança em atividades embarcadas com empresas contratadas.pdf
Anexo 18 - Exames toxicológicos para motoristas.pdf
Anexo 19 - Trabalhos com Amianto.pdf

Reprodução Proibida - Validade 24 horas
Impresso por: SOEGEDOC - SOEGEDOC em 18/05/2021 as 09:16
Cópia não controlada

ANEXO 2 – CONCEITOS DE INFRAESTRUTURA

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO: Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês ***S**ervice **L**evel **A**greement*) é a parte de contrato de serviços entre duas ou mais entidades no qual o nível da prestação de serviço é definido formalmente. Na prática, o termo é usado no contexto de tempo de entregas de um serviço ou de um desempenho específico.

ARSESP: Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo é uma autarquia de regime especial, vinculada à secretaria de Energia, criada pela Lei Complementar 1.025/2007 e regulamentada pelo Decreto 52.455/2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico de titularidade estadual.

CPU: A unidade central de processamento ou CPU (Central Processing Unit), também conhecido como processador, é a parte de um sistema computacional, que realiza as instruções de um programa de computador, para executar a aritmética básica, lógica, e a entrada e saída de dados. A CPU tem papel parecido ao cérebro no computador. O termo vem sendo usado desde o início de 1960.3 A forma, desenho e implementação mudaram drasticamente desde os primeiros exemplos, porém o seu funcionamento fundamental permanece o mesmo.

CSI: Sistema principal da SABESP que contempla informações comerciais e financeiras. Através dele é realizado o atendimento dos clientes da SABESP, seja para informações, reclamações ou solicitações de serviços (SS), entre outras características corporativas.

CTI: *Computer Telephone Integrator* – Sistema de integração da Telefonia e Sistemas de Informática utilizados para o apoio ao Atendimento.

DAC: Distribuidor Automático de Chamadas é uma facilidade existente numa CPCT (Central Privativa de Comutação Telefônica) capaz de selecionar automaticamente uma posição de atendimento livre para recebimento de chamada entrante, possibilitando também distribuição equitativa das chamadas.

FEEDBACK: Procedimento que consiste no provimento de informação a uma pessoa sobre o desempenho, conduta ou eventualidade executada por ela e objetiva reorientar e/ou estimular uma ou mais ações determinadas, executadas anteriormente.

FIREWALL: Um firewall (em português: Parede de fogo) é um dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de

segurança a um determinado ponto da rede. O firewall pode ser do tipo filtros de pacotes, proxy de aplicações, etc. Os firewalls são geralmente associados a redes TCP/IP

FRONT END: Definição dada à interface entre o usuário e um Sistema Informatizado – responsável por coletar a entrada das informações, adequando-as ao processo a que ele se destina. Na Central de Atendimento Telefônico é a ferramenta utilizada pelos AGENTES DE ATENDIMENTO para subsidiar as necessidades dos Clientes finais.

GABINETE: Um gabinete de computador (também conhecido como "case", "caixa", "chassis" ou "torre") é o compartimento que contém a maioria dos componentes de um computador (normalmente excluindo o monitor, teclado e mouse).

GB: Gigabyte (símbolo GB) é uma unidade de medida de informação, segundo o Sistema Internacional de Unidades - S.I., que equivale a um bilhão de bytes.

HEADSET: Headset é um conjunto de fone de ouvido com controle de volume e microfone acoplado para uso em microcomputadores multimídia e também para telemarketing, ficando preso à cabeça do usuário.

HELP DESK: termo inglês que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, telefonia e tecnologias de informação.

HD: Disco Rígido ou Disco Duro, popularmente chamado também de HD (derivação de HDD do inglês hard disk drive) ou winchester.

IP: O endereço IP, de forma genérica, é uma identificação de um dispositivo (computador, impressora, etc.) em uma rede local ou públicaCada computador na internet possui um IP (Internet Protocol ou Protocolo de internet) único, que é o meio em que as máquinas usam para se comunicarem na Internet.

JEC: O Juizado Especial Cível (antigo "Juizado de Pequenas Causas") é um órgão do sistema do Poder Judiciário brasileiro, destinado a promover a conciliação, o julgamento e a execução das causas consideradas de menor complexidade pela legislação.

LCD: Um display de cristal líquido, acrônimo de LCD (em inglês liquid crystal display), é um painel fino usado para exibir informações por via eletrônica, como texto, imagens e vídeos. Seu uso inclui monitores para computadores, televisores, painéis de instrumentos e outros dispositivos, que vão desde cockpit de aeronaves, displays em computadores de bordo de

automóveis, a dispositivos de utilização diárias, tais como leitores de vídeo, dispositivos de jogos, relógios, calculadoras e telefones.

LOGADO: Estado do *Login*.

LOGIN: Processo de conexão a uma Rede / Sistema, geralmente atrelado a fatores de Segurança.

MBPS: O megabit por segundo (Mb/s, Mbit/s ou Mbit/seg) é uma unidade de transmissão de dados equivalente a 1.000 quilobits por segundo ou 1.000.000 bits por segundo.

MPLS: No contexto das redes de computadores e telecomunicações, o Multi Protocol Label Switching (MPLS) é um mecanismo de transporte de dados pertencente à família das redes de comutação de pacotes.

NR17 – Anexo II: Norma que especificam quais são as condições mínimas de conforto físico e mental que uma operação de Central de Atendimento Telefônico deve oferecer para não prejudicar a saúde do AGENTES DE ATENDIMENTO.

NOBREAK: Fonte de alimentação ininterrupta, também conhecida pelo acrônimo UPS (sigla em inglês de uninterruptible power supply) ou no-break, é um sistema de alimentação secundário de energia elétrica que entra em ação, alimentando os dispositivos a ele ligados, quando há interrupção no fornecimento de energia primária.

PROBARE: Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center/ Contact Center/ *Help Desk* / SAC / Telemarketing)

PROCON: O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor é uma fundação presente em diversos estados e municípios brasileiros com personalidade jurídica de direito público, cujo objetivo é elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor.

PROXY: *Proxy* é um servidor intermediário que atende a requisições repassando os dados do cliente à frente.

RAM: Memória de acesso aleatório (do inglês Random Access Memory, frequentemente abreviado para RAM) é um tipo de memória que permite a leitura e a escrita, utilizada como memória primária em sistemas eletrônicos digitais.

RATING: Definição de Notas (índices) para avaliação de Performance.

SLAs*: Service **L**evel **A**greement* – Acordo de Nível de Serviço – são itens

mensuráveis e definidos no início de qualquer relação de Prestação de Serviços.

TCP/IP: O TCP/IP (também chamado de pilha de protocolos TCP/IP) é um conjunto de protocolos de comunicação entre computadores em rede. Seu nome vem de dois protocolos: o TCP (Transmission Control Protocol - Protocolo de Controle de Transmissão) e o IP (Internet Protocol - Protocolo de Internet, ou ainda, Protocolo de Interconexão).

TMA: Tempo Médio de Atendimento, é o tempo médio (minutos/ segundos) em que o AGENTES DE ATENDIMENTO esteve efetivamente conectado e em linha com o cliente.

TURNOVER: Índice de rotatividade de pessoal em uma determinada área ou empresa, baseado entre o número de contratações e o número de demissões em um determinado período.

URA: Também chamado de IVR (Interactive Voice Response), talker2 ou atendente eletrônica3 é um equipamento para um call center que provê serviços automáticos para os clientes que ligam como responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um Agente de Atendimento.

USB: Universal Serial Bus (USB) é um tipo de conexão "ligar e usar" que permite a conexão de periféricos sem a necessidade de desligar o computador.

VOIP: Voz-sobre-IP, tecnologia que possibilita trafegar voz em uma rede de dados.

WAN: A Wide Area Network ou Rede de longa distância, é uma rede de computadores que abrange uma grande área geográfica, com frequência um país ou continente.

WORKFORCE ou WORKFORCE MANAGEMENT: Workforce Management (WFM) é um termo usado para designar sistemas de Gerenciamento de Força de Trabalho.

Anexo 3 – Tecnologia e Infraestrutura

Sumário

- TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA 91

1.1 RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DAS CHAMADAS 91

1.1.1 SITES SABESP E SITE DO CONTRATADO 91

1.2 CIRCUITOS DE VOZ 92

1.3 CANAIS, SISTEMAS E FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO 92

1.4 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA 95

1.5 REDE DE DADOS LOCAL (LAN) 96

1.6 CIRCUITOS DE DADOS (WAN) 98

1.7 ACESSO A INTERNET CONTROLADO 100

1.8 ESTAÇÕES DE TRABALHO (PA) E RECURSOS – OPERAÇÃO EXTERNA 101

1.9 HARDWARE 101

1.9.1 MÁQUINAS DA OPERAÇÃO E APOIO 102

a. Desktop Pré-requisitos mínimos: 102

1.9.2 RESERVA DE HARDWARE 102

1.10 SOFTWARE 102

a. Requisitos necessários para a plataforma atual de CTI 103

b. Licenças adicionais 103

c. Correio Eletrônico 103

d. Antivírus 104

e. VideoConferência 104

1.11 CONFIGURAÇÕES, MANUTENÇÕES E ATUALIZAÇÕES 104

1.12 HEADSETS 106

1.12.1 HEADSETS AGENTES DE ATENDIMENTO 106

1.12.2 HEADSETS SUPERVISÃO 106

1.13 SUPORTE TÉCNICO – SITE DO CONTRATADO 108

1.13.1 CHECKLIST DIÁRIO - SITE DO CONTRATADO 108

1.13.2 SUPORTE TÉCNICO - SITE DO CONTRATADO 109

1.14 SISTEMAS CORPORATIVOS 109

1.15 CONTROLE DE PONTO 109

1.16 AGENTES REMOTOS FORA DO AMBIENTE DO CONTRATADO 109

- **TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA**

1.1 RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DAS CHAMADAS

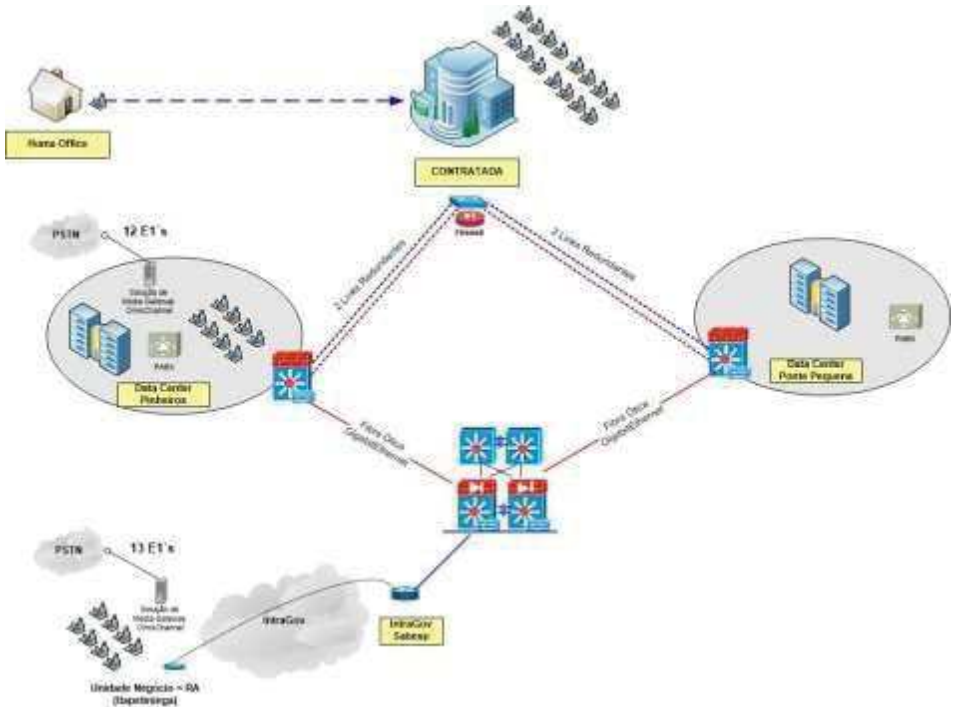
1.1.1 SITES SABESP E SITE DO CONTRATADO

É de responsabilidade da SABESP, o recebimento e distribuição das chamadas dos entroncamentos digitais bidirecionais E1 de 2 Mbps, com 30 (trinta) canais cada e serviço DDR para recebimento das ligações do serviço telefônico fixo comutado (STFC) com as operadoras (rede pública), gravações de áudios e telas, sistemas e front-end de atendimento, filas e campanhas, bem como o cadastro de usuários.

A interligação entre a Central de atendimento e O CONTRATADO que estará operando externamente, será feita por circuitos de comunicação de dados ponto a ponto melhor descrito no item 1.6, para permitir o atendimento nas instalações dO CONTRATADO (figura 1).

O CONTRATADO será responsável pelo custo do circuito de dados que fará a interligação dos sites para tráfego de voz e dados. Este circuito deverá garantir o melhor desempenho na vazão do tráfego de dados para a perfeita execução dos serviços. Este custo compreende a aquisição e manutenção do mesmo durante a vigência do contrato.

Figura 1



1.2 CIRCUITOS DE VOZ

Todos os entroncamentos digitais bidirecionais E1 são contratados e gerenciados pela SABESP.

Também são contratados e gerenciados pela SABESP os serviços encaminhamento das chamadas, tanto pelo canal 195 como pelos canais 0800. Todos os serviços de encaminhamento são descritos abaixo:

- 195 – Emergências;
- 0800 para Atendimento Comercial;
- 0800 para Atendimento SABESP Soluções Ambientais.

Os entroncamentos digitais bidirecionais E1 estão instalados fisicamente nas dependências da SABESP, no Complexo Costa Carvalho.

O link de comunicação de dados dedicado com redundância de operadora em fibra ótica com velocidade adequada para suportar canais de voz para sistemas de atendimento telefônico com a SABESP

1.3 CANAIS, SISTEMAS E FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO

As demandas de atendimento no site dO CONTRATADO serão recebidas principalmente, através dos seguintes canais de atendimento:

- Telefônico (receptivo e ativo);
- Chat;
- SMS;
- Mídia Social;
- E-mail;
- Agência Virtual;
- Plataforma de atendimento do aplicativo mobile;
- Whatsapp;
- Backoffice

Para o desempenho das atividades relativas ao atendimento a clientes da SABESP, serão utilizados os sistemas e ferramentas descritos na Tabela II:

Tabela II

SISTEMAS E FERRAMENTAS	DESCRIÇÃO	PRINCIPAIS SERVIÇOS
URA	Através da URA - Unidade de Resposta Audível o cliente faz a opção do serviço desejado.	• Informação do número do protocolo; • Informações sobre falta de água.
SIGAO WEB	Por este sistema são atendidas as manifestações da população referente aos serviços operacionais e emergenciais da Região Metropolitana de São Paulo e Região Bragantina. Os acatamentos feitos são encaminhados para a respectiva Unidade de Negócio da SABESP.	• Acatamentos e consultas de solicitações/reclamações Operacionais e Emergenciais; • Prestação de informações operacionais.
CSI WEB	Por este sistema são atendidas as manifestações dos clientes SABESP referente aos serviços comerciais e operacionais quando cabível. Os acatamentos feitos são encaminhados para a respectiva Unidade de Negócio da SABESP.	• Acatamento e consultas de Solicitações de Serviços (SS), denúncias e reclamações; • Prestação de informações.

FRONT-END	Ferramenta utilizada para viabilizar o atendimento aos clientes finais.	• Permite ao operador coletar as informações fornecidas pelos clientes para utilização nos diversos processos de atendimento. • Faz a interface entre o usuário e os sistemas legados, permitindo a organização dos dados disponíveis para os agentes de atendimento realizarem o trabalho com mais rapidez e qualidade; • Contatos ativos; • Tabulação das chamadas; • Transferência de chamadas; • Saída de pausas.
WORKFORCE	Ferramenta utilizada para cadastro, planejamento, control desk, MIS e qualidade.	• Cadastro de usuários; • Realização de monitorias; • Relatórios online; • Gestão dos recursos.
CORREIO ELETRÔNICO	Envio e recebimento de e-mails, agendamento de reuniões e outras funcionalidades nativas da ferramenta.	
Net@Suite	Plataforma de atendimento utilizado para acatamentos e consultas de serviços e clientes	• Acatamento e consultas de Solicitações de Serviços (SS), denúncias e reclamações; • Prestação de informações. • Acompanhamento de pendências (pendlist) • Serviços de backoffice

MS-Dynamics CRM 365 (CRM Ouvidoria)	Cadastro de todos os contatos recebidos por telefone, e-mail, formulário eletrônico, Procon, JEC-Digital, ARSESP	• Reclamações; • Informações; • Redirecionamentos; • Denúncias; • Críticas; • Sugestões; • Elogios.

É facultada a SABESP a criação, alteração ou exclusão de canais de atendimento, sistemas, ferramentas, e procedimentos, devendo O CONTRATADO seguir o plano de ação definido para cada situação.

1.4 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

O CONTRATADO deverá disponibilizar no ambiente dO CONTRATADO (aquisição, instalação, configuração e manutenção) de todos os equipamentos que deem sustentação a solução ofertada: geradores, nobreak, equipamentos de TI tais como servidores, desktops, monitores, impressoras, scanners, switches, roteadores, access point, concentrador de VPN e softwares tais como sistema operacional Windows, pacote Office e antivírus. No ambiente da SABESP, ela será a responsável pela disponibilização dos equipamentos e softwares necessários para suportar a solução.

O CONTRATADO deverá realizar a instalação dos equipamentos responsáveis pela conectividade dos links no ambiente SABESP.

O CONTRATADO deverá fornecer toda a solução no ambiente dO CONTRATADO e para o agente remoto no Termo solicitado envolvendo software, hardware e instalações físicas durante o período contratual,

incluindo também suporte, gerenciamento e todos os demais itens para o perfeito funcionamento da solução.

A SABESP exige dO CONTRATADO a comprovação de que os equipamentos e os sistemas projetados para as Centrais de Atendimento atendam plenamente às especificações técnicas descritas neste documento, dentro de prazo a ser estipulado. A comprovação deve ser feita através de

documentações e/ou diligenciamentos nas dependências dO CONTRATADO, a qualquer tempo e sem prévio aviso. O CONTRATADO deverá comprovar a conformidade dos softwares instalados nos equipamentos dela.

1.5 REDE DE DADOS LOCAL (LAN)

a) A rede de dados dO CONTRATADO deverá possuir redundância de equipamentos e de acesso;

b) O CONTRATADO deverá prover conectividade redundante entre os sites da SABESP (Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga) e o SITE dO CONTRATADO, utilizando-se de Tecnologia Lan-to-Lan / MPLS / Link Dedicado, através de operadoras distintas e com abordagens de meios físicos distintos, não sendo permitido a subcontratação do meio físico pelas operadoras. Deverá possuir banda mínima de 100 Mbps. As operadoras deverão possuir abordagem própria, não será permitido o uso de Tecnologia Wireless / rádio / satélite nas conectividades;

c) Entende-se como redundância um segundo equipamento/acesso imediatamente disponível na falha do equipamento/acesso primário e funcionar de forma automática, sem impactos para a operação. Exemplo: Desconexão de agentes, queda de chamadas em curso. A alternância dos links deve ocorrer de forma transparente aos usuários;

d) Os equipamentos disponibilizados deverão permitir a configuração de Load Balance, Failover, configuração de Qos e BGP;

e) O CONTRATADO deverá prover rede de dados para acesso de todos os postos de atendimento (PA), supervisores e monitores com cabeamento estruturado certificação no mínimo categoria 5e.

f) A rede da operação da SABESP deverá ser isolada logicamente, inclusive com listas de acesso e Firewalls para outras redes da CONTRATADA – redes em que a operação da SABESP não depende para seu funcionamento. Não serão aceitos postos de atendimento com acesso Wi-Fi, somente rede cabeada;

g) A configuração dos equipamentos de rede no seu ambiente será de responsabilidade dO CONTRATADO, com supervisão/apoio da SABESP;

h) O CONTRATADO deverá acessar ambiente (Extranet) SABESP

protegido por firewalls de última geração;

i) O CONTRATADO deverá prover um firewall na borda de sua rede compatível com os firewalls utilizados pela SABESP (Cisco Firepower 1000 FPR 1010/650Mbps), para maior segurança entre a troca de dados Empresa X SABESP e Empresa X Internet;

j) O CONTRATADO não deverá prover acesso à Internet em seu ambiente de operação para a operação. Caso solicitado pela SABESP O CONTRATADO deverá prover o acesso de forma controlada;

k) Os recursos alocados nas dependências da SABESP utilizarão o acesso a Internet da SABESP e estarão sujeitos às regras de segurança da informação da SABESP;

l) O CONTRATADO deverá apresentar mensalmente à SABESP um relatório com informações do firewall;

m) Antes do início das operações, a SABESP fará a validação desses pré-requisitos citados acima (Firewall, estações, softwares, licenças, etc).

n) A SABESP exigirá testes de desempenho e segurança sempre que julgar necessário, sem prévio aviso;

o) O CONTRATADO é responsável pela aplicação do QoS na rede interna, conforme recomendado pela SABESP;

p) O CONTRATADO deverá providenciar link dedicado conectando o seu site até a SABESP com no mínimo 100 Mbps com redundância e por operadoras diferentes;

q) Para melhor segurança da informação será necessária a existência de Firewall compatível com os firewalls da SABESP (Cisco Firepower 1000 1010/650Mbps) em H.A (alta disponibilidade), não sendo permitido o uso se software opensource (código aberto), e que permita os seguintes recursos:

- Controle de acesso a WEB baseado em grupos / perfis
- Filtro de conteúdo a WEB baseado em grupos / perfis
- Filtro de aplicação a WEB baseado em grupos / perfis

r) Integração LDAP (protocolo de serviços de diretório) / AD

s) CONTRATADA deverá utilizar o Active Directory da CONTRATANTE e catalogar todos os equipamentos a serviços no ambiente da

CONTRATANTE;

t) O CONTRATADO deverá obedecer às boas práticas em segurança cibernética em vigor na CONTRATANTE e, estará sujeita a sansões previstas em contrato, em caso do não cumprimento;

u) O CONTRATADO não poderá utilizar, em hipótese alguma, qualquer produto de software que não seja licenciado legalmente, para a execução das atividades no ambiente da CONTRATANTE.

v) Os desktops utilizados no ambiente dO CONTRATADO deverão possuir antivírus oficiais e licenciados, e seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.

1.6 CIRCUITOS DE DADOS (WAN)

a) Os circuitos de dados para acesso aos ambientes da SABESP serão de responsabilidade dO CONTRATADO, devendo a mesma dispor de circuitos de dados com redundância, que devem estar imediatamente disponíveis, caso os circuitos de dados apresentem instabilidade;

b) A conectividade com a SABESP deverá ser através de circuitos de comunicação de dados ponto a ponto dedicados e de Operadoras diferentes, com abordagem caminhos/meios físicos distintos. Deverão ter equipamentos roteadores dualizados de forma prover alta disponibilidade;

c) Utilizar equipamentos redundantes de forma balanceada, garantindo que não haverá interrupção dos serviços no caso de queda ou falha em algum **deles. Os equipamentos devem permitir a configuração de mecanismos de QoS (*Quality of Service*) - Qualidade de Serviço, para que, obrigatoriamente os pacotes de voz sejam marcados, priorizados e sua banda garantida em proporção a quantidade de canais de comunicação, em relação aos outros protocolos da família TCP/IP os equipamentos devem ter a capacidade de criar classes de serviços, com as devidas priorizações de banda conforme necessidade das aplicações, assim garantindo o melhor desempenho para a conectividade de redes entre os sites.** Não utilizar equipamentos via rádio / wifi / satélite. A redundância deve ser estabelecida tanto no ponto de instalação como também entre sites, permitindo a triangulação entre os Datacenters de Costa Carvalho e Ponte Pequena;

d) A SABESP disponibilizará portas de LAN para conexão dos equipamentos (roteadores) das operadoras de telecom;

e) O CONTRATADO será responsável pelos circuitos de dados com redundância e também pelos roteadores instalados nesta e em um dos datacenters da SABESP (Complexo Costa Carvalho/Ponte Pequena);

f) Para instalação dos equipamentos no Datacenter da SABESP, os seguintes pré-requisitos devem ser observados:

- 2 circuitos de no mínimo 100 Mbps ponto a ponto, chegando em fibra ótica, balanceados e com alta disponibilidade, trabalhando com operadoras diferentes e banda 100% garantida;

- O delay não podem ser superior a 100 ms e o jitter a 30 ms, para garantir o bom funcionamento da solução de voz e diminuir a latência nas aplicações de voz;

- Endereço de conexão: Data Center Costa Carvalho - Rua Nicolau Gagliardi, 313 – 2º andar – São Paulo/SP. CEP 05429-010 e Data Center Ponte Pequena - Avenida do Estado, 561, Ponte Pequena, São Paulo;

- O firewall do lado DO CONTRATADO é de responsabilidade da mesma;

- Os circuitos de dados deverão suportar 4 classes de serviços (QoS) para garantir a qualidade do serviço VoIP nas aplicações de atendimento.

g) Para o acesso ao ambiente corporativo no endereço de conexão, O CONTRATADO deverá cumprir com as políticas de segurança de acesso aos sistemas da SABESP, devendo atestar que estará, durante todo operíodo de vigência do contrato, em total conformidade com essas políticas e regras, conforme Procedimento Empresarial da Segurança de Informação, PE -TI0024.

h) O CONTRATADO obriga-se a cumprir as disposições constantes da Política de Tecnologia e Segurança da Informação da SABESP e dos Procedimentos Empresariais PE-TI0004, PE-TI0008 e PE-TI0024 (disponíveis no ANEXO), que tratam sobre aquisição e contratação de serviços de TI, uso de antivírus e segurança da informação, respectivamente, todos encontram-se também no site www.SABESP.com.br, sob pena das sanções previstas pelo seu descumprimento.

1.7 ACESSO A INTERNET CONTROLADO

O CONTRATADO deverá disponibilizar acesso à Internet para os seus colaboradores em home office e dentro do site dO CONTRATADO. Nas Centrais de Atendimento Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga a SABESP disponibilizará acesso à Internet para realização das consultas necessárias para as atividades dos atendentes, com parâmetros de segurança e restrição de acessos aprovados pela SABESP.

O CONTRATADO deverá disponibilizar link de internet dentro do seu site.

O CONTRATADO deve manter a segregação da sua rede da rede corporativa da SABESP, com os acessos de internet e/ou da aplicação controlados.

a) Ficará a cargo dO CONTRATADO a configuração dos parâmetros necessários nas estações de trabalho dentro dos parâmetros de segurança especificados pela SABESP;

b) O CONTRATADO deverá supervisionar para evitar ou identificar possíveis intervenções nos parâmetros de segurança, bem como realizar frequentes testes que confirmem a adequada configuração.

c) O CONTRATADO é responsável por eventual utilização indevida dos recursos disponibilizados tanto na rede da SABESP como na dO CONTRATADO.

d) O CONTRATADO deverá disponibilizar um repositório com as informações de acesso contendo, usuário, data, hora e o acesso realizado.

1.8 ESTAÇÕES DE TRABALHO (PA) E RECURSOS – OPERAÇÃO EXTERNA

O CONTRATADO deverá disponibilizar no ambiente da operação externa estações de trabalho e recursos conforme discriminados abaixo.

A Posição de Atendimento – PA deverá abranger todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo Agente de Atendimento capacitado e treinado, demais recursos de pessoal associados, de infraestrutura, de tecnologia e de condições adequadas de trabalho, bem como toda a manutenção, administração e gestão desses recursos durante todo o período de contratação, conforme os itens deste Termo de Referência.

Uma Posição de Atendimento (PA) é composta pelos seguintes itens:

- Mobiliário aderente à NR 17, Anexo II, do Ministério do Trabalho, e adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado – que permitam variações posturais e ajustes de fácil acionamento;
- Cadeiras giratórias com braço e rodízios, regulagem de altura e encosto;
- Microcomputador completo (CPU, gabinete, monitor, teclado, mouse);
- Headset com kits individuais, com microfones antirruído e protetor acústico, conforme detalhado no item 1.12;
- Sistemas necessários para o atendimento, seguindo as especificações dispostas nos itens 1.9 HARDWARE e 1.10 SOFTWARE.

1.9 HARDWARE

O CONTRATADO deverá fornecer todos os hardwares para uso na operação externa e agentes remotos, atendendo os pré-requisitos mínimos abaixo para as máquinas da operação e treinamento de sistemas.

Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.

1.9.1 MÁQUINAS DA OPERAÇÃO E APOIO

O CONTRATADO deverá fornecer todos os hardwares para uso no trabalho home office, atendendo aos mesmos pré-requisitos mínimos das máquinas da operação e treinamento em seu site.

Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.

a. Desktop Pré-requisitos mínimos:

- Possuir 1 (um) Processador com índice de desempenho de 10.000 pontos ou superior, tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark, conforme endereço (site): ‟http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php”
- 8 GB RAM;
- HD SSD 256 GB;
- Teclados, mouse;
- 4 Entradas USB;
- Monitores de 20’’ LCD resolução de tela 1600 x 900.

Todos os desktops utilizados deverão ser configurados de acordo comas orientações da equipe da SABESP. Estes equipamentos serão validados poresta equipe para garantir ao correto funcionamento das aplicações doatendimento. A empresO CONTRATADO poderá utilizar o recurso de criaçãode i‟magem”para agilizar a configuração dos equipamentos, desde que esta i‟magem”tenha sido aprovado por esta equipe.

b. Notebook Pré-requisitos mínimos:

Para os agentes em *homeoffice,* poderão ser utilizados notebooks comdesempenho equivalentes ao dos Desktops solicitados.

1.9.2 RESERVA DE HARDWARE

O CONTRATADO deverá manter em estoque uma reserva de 3% (trêspor cento) do número total de equipamentos descritos no ‟HARDWARE”, para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.

1.10 SOFTWARE

Todos os softwares instalados nos equipamentos adquiridos pelO CONTRATADO, deverão ser oficiais e suas licenças em conformidade junto aos respectivos fabricantes e órgãos competentes, devendo O CONTRATADOapresentar documentos que comprovem a sua aquisição. Nos casos de auditoria de licenciamento em que a SABESP venha a ser submetida, e O CONTRATADO não comprovar a regularidade, O CONTRATADO será responsabilizada, através de sanções cabíveis.

a. Requisitos necessários para a plataforma atual de CTI:

- Sistema Operacional Windows 10 Pro ou superior;
- Internet Explorer 11, 64 bits, configurado para permitir asopções dos Controladores Active X;
- Java 6.24.x (devido aos sistemas legados);
- Antivírus compatível ao utilizado pela SABESP;
- Licença de uso do software MICROSOFT OFFICE PRO PLUS 2019ou superior (para máquinas de Coordenador, Gerente, Supervisão, Analistas de Atendimento Backoffice, Analistas de Treinamento, e gestão da SABESP).
- Para o atendimento remoto, necessário conexão mínima de 10 MB. A conexão não pode ser via rádio.
- Durante o atendimento remoto, a banda não pode ser compartilhada com outros equipamentos do local, como por exemplo: Televisores, videogame ou outros computadores.

b. Licenças adicionais

- O CONTRATADO deverá adquirir as licenças necessárias parautilização do Omnichannel **(a empresa fornecedora das licenças Omnichannel atualmente é a Comunix Tecnologia e Soluções Corporativas Ltda. Seus representantes, para tratativas referente a orçamento das licenças, devem ser contactados pelos endereços de e.mail raphael@comunix.net.br ou sergio.grise@comunix.net.br.)**
- Sistema de atendimento;
- Sistema de supervisão;
- Workforce.

c. Correio Eletrônico

O CONTRATADO deverá prover correio eletrônico para seusfuncionários, os atendentes não utilizarão e-mail.

d. Antivírus

Todos os desktops fornecidos pelO CONTRATADO para a execução deste contrato deverão possuir Antivírus oficial e licenciado,a instalação, configuração e atualização deste será de responsabilidadeda empresO CONTRATADO, sendo que esta deverá seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.

O antivírus escolhido deve ser validado pela SABESP para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento.

O CONTRATADO deverá entregar mensalmente à SABESP relatórios evidenciando a atualização das máquinas.

Nota: O antivírus atualmente utilizado pela SABESP é o SymantecEndPoint Protection – Norton.

e. VideoConferência

É de responsabilidade dO CONTRATADO a disponibilização de plataforma para a realização de treinamentos, conferências, reciclagens ou qualquer outra atividade que envolva a interação de forma remota

A ferramenta deve permitir a interação sem interrupções, sem limitação de tempo e quantidade de participantes, com áudio e vídeoe compartilhamento de arquivos.

1.11 CONFIGURAÇÕES, MANUTENÇÕES E ATUALIZAÇÕES

a) Eventuais evoluções tecnológicas do ambiente da Central de Atendimento deverão ser sempre acompanhadas das atualizações necessárias nos softwares em uso pelO CONTRATADO, sem que haja,sob nenhuma hipótese, perda das características e/ou funcionalidadesexistentes;

b) É de inteira responsabilidade dO CONTRATADO, manter, durante todoo período de vigência do contrato, todos os softwares fornecidos pelO CONTRATADO ou pela SABESP, constantemente atualizados, durantetodo o período do contrato, sem qualquer ônus extraordinário àSABESP. Estas atualizações deverão abranger qualquer naturezacomo, por exemplo: falhas de segurança e/ou de correção de "bugs", release de versões, upgrades e updates e/ou Service Packs, etc. A CONTRATADA deverá informar a SABESP das

necessidades de atualizações de algum item sempre antes de suas aplicações. A decisão de aplicação, bem como os prazos para as instalações destas,será tomada em conjunto (SABESP e CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos, nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Centralde Atendimento;

c) O CONTRATADO será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à SABESP para acompanhamento de compliance e responsabilização, uma vez que todos os softwares sãode responsabilidade dO CONTRATADO;

d) Todas as eventuais manutenções preventivas em links, roteadores, switches ou qualquer outro equipamento da solução CONTRATADA deverão ser comunicadas com 30 dias de antecedência (mínimo) paraanálise dos requisitos e planejamento de recursos e RDM (Requisiçãode Mudança) junto às autoridades funcionais da SABESP. Deverão também ser realizadas em horários em acordo com a SABESP para não gerar impacto no Nível de Serviço da Central. Sempre que houver qualquer alteração, O CONTRATADO deverá realizar testes na Operação com a finalidade de validar o perfeito funcionamento de uma PA, e somente após validar esta PA poderá estender a alteraçãopara as demais PA's;

e) Havendo necessidade de alteração de endereçamento, durante os períodos de testes/validações do novo endereçamento as duas redesdeverão estar liberadas, e assim que finalizarem a validação emigrarem todas as PA's para o novo endereçamento, poderá ser solicitada a remoção das regras do antigo endereçamento;

f) O endereçamento de rede dO CONTRATADO não deverá conflitar com os endereços já existentes na SABESP, caso contrário será sugerido pelas equipes técnicas da SABESP um novo endereçamento de rede para O CONTRATADO.

g) O CONTRATADO deverá aplicar Qualidade de Serviço (QOS) e também na operadora. A SABESP informará o DSCP (Differentiated Services Code Point) para configuração necessária;

h) Todas as visitas das operadoras e/ou equipe técnica dO CONTRATADO nas dependências da SABESP deverão ser previamente agendadas.

1.12 HEADSETS

A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets das operações interna e externa são de responsabilidade dO CONTRATADO.

O CONTRATADO deverá utilizar Headset conforme itens 1.12.1 e1.12.2.

Os Headsets adquiridos devem seguir os mesmos padrões homologados pela equipe técnica da SABESP em conjunto com a empresa fornecedora do headset e Front End de atendimento. Sendo assim, segue abaixo a especificação técnica mínima dos Headsets (Agente de Atendimento)e Headset (Supervisão) de produtos previamente homologados e adequadospara nossa operação:

1.12.1 HEADSETS AGENTES DE ATENDIMENTO

- Headset monoauricular;
- Partes mecânicas em fibra de carbono;
- Terminal microfone com cancelador ativo de ruídos, que irão coibiraté 70% de ruídos de fundos;
- Material antioxidante no revestimento da cápsula receptora;
- Tamanho regulável;
- Giro de 360 graus com limitação no próprio eixo;
- Áudio de banda larga (wideband) com comprovação técnica dorecurso para chamadas entrantes e de saída;
- Manuais em Português;
- Botão de volume separado de função;
- Ajustável à cabeça;
- Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
- Protetor macio e confortável, com radiação dentro do limitepermitido máximo de 2 w/kg;
- O Headset deverá ser de conexão USB.

1.12.2 HEADSETS SUPERVISÃO

- Headset Monoauricular;
- Para os supervisores, deverá ser modelo wireless (sem fio) com até150 metros de alcance;
- Tecnologia DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications),com no mínimo 63 Mw de transmissão;
- Comunicação com a Base acima de 100 metros;
- A frequência de resposta do headset deverá ser de 200 a 3.500KHz de transmissão e recepção;

- Bateria no equipamento e 1 bateria extra;
- Autonomia estendida que assegure no mínimo 8 horas de conversação e que seja permutável na própria base para carregamento;
- Autonomia em standby:
- Mínimo de 3 horas com a base ligada;
- Mínimo de 120 horas com a base desligada;
- Microfone com redução de ruído;
- Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
- Controle de volume no headset;
- Tiara: Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;
- Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
- Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) deuso;
- Compatibilidade com o Headset USB dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio,garantindo os níveis de transmissão e Recepção;
- Manuais em Português;
- O Headset deverá ser de conexão USB;

O CONTRATADO deverá fornecer headset para uso individual e exclusivode cada colaborador do atendimento.

Também deverá manter estoque suficiente de headsets do mesmo modelo em uso nas operações para atender situações de contingência.

Havendo qualquer interferência no atendimento em decorrência do headset, o mesmo deverá ser prontamente substituído por outro em perfeitofuncionamento.

Para garantir a comunicação entre os sites dO CONTRATADO e da SABESP, O CONTRATADO deverá disponibilizar uma linha e aparelho de telefone fixo ou móvel, sendo de sua responsabilidade a aquisição, manutenção e custo de chamadas, na operação externa SABESP.

1.13 SUPORTE TÉCNICO – SITE DO CONTRATADO

O CONTRATADO deverá disponibilizar a equipe in loco paragerenciamento de falhas e infraestrutura da tecnologia da informação.

a) A equipe técnica dO CONTRATADO deverá estar capacitada arealizar qualquer

diagnóstico nos sistemas de gerência e administração das Centrais de Atendimento, exceto plataforma deatendimento;

b) Todo o instrumental necessário às intervenções de manutenção para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos sistemas fornecidos pelO CONTRATADO e infraestrutura é de responsabilidade da mesma;

c) As ocorrências relativas a Rede de Dados (Local e Wan), Configuração, manutenção e atualização das PA's, roteadores e switches e sala TI e Infraestrutura deverão ser restabelecidas em até 30 minutos, devendo O CONTRATADO apresentar solução definitiva do problema e envio de laudo técnico em até 05 dias corridos. As ocorrências e prazos poderão ser modificados em comum acordo entre a SABESP e O CONTRATADO.

1.13.1 CHECKLIST DIÁRIO - SITE DO CONTRATADO

O CONTRATADO deverá executar diariamente testes para validar as principais funcionalidades no site dO CONTRATADO e também atuar de forma preventiva na verificação de pontos críticos através de:

a) Trabalhos preventivos e preditivos durante as verificações defuncionamento visando identificar possíveis falhas e apontar causas;
b) Informação das atividades e envio de relatórios para os responsáveis indicados pela SABESP;
c) Comunicar à SABESP todas as ocorrências de falhas técnicas;
d) Interação com a equipe técnica da SABESP para resolução de problemas com a infraestrutura;

1.13.2 SUPORTE TÉCNICO - SITE DO CONTRATADO

O CONTRATADO, deverá possuir equipe própria para solucionar problemas técnicos nas posições de atendimento. Se necessário, deverá acionar o suporte da SABESP através dos meios previamente informados.

1.14 SISTEMAS CORPORATIVOS

O CONTRATADO deverá utilizar os sistemas de atendimento e front end disponibilizados pela SABESP.

1.15 CONTROLE DE PONTO

O CONTRATADO será responsável por todo o controle de ponto relacionado à jornada de trabalho de seus colaboradores. O CONTRATADO deverá manter evidências do controle e apresentar para a SABESP sempre que solicitado.

1.16 AGENTES REMOTOS FORA DO AMBIENTE DO CONTRATADO

O CONTRATADO deverá garantir que os agentes tenham todo o suporte técnico (hardware, softwares e ambiente de atendimento adequado); apoio nas questões de Medicina e Segurança do trabalho, orientações relativas a relação de trabalho com O CONTRATADO e, em especial, suporte ao desempenho das funções como treinamento, reciclagens, feedbacks sobre desempenho, etc.

O CONTRATADO deverá fornecer todo equipamento para o agente remoto,tal qual das PAs em suas dependências, além da banda mínima de conexão.

Caso não haja nenhum acordo sindical em relação a ajuda de custo de conectividade dos agentes remotos, O CONTRATADO deverá oferecer esta ajudade custo como forma de manter a qualidade da conexão.

O CONTRATADO deverá cumprir as seguintes exigências:

- Possuir procedimentos de Login e validação do usuário é de fato oagente
- Aderência à LGPD
- Disponibilização de webcam para reuniões e validação de identidade
- Plano de contingência In Site
- Modelo e sistemas de:
  - Suporte técnico para agentes em Homeoffice
  - Suporte a procedimentos e comunicação com lideranças
  - Segurança da Informação e da conexão
- Bloqueio a prints de tela
- Orientação a captura de dados sensíveis
- Múltiplo Fator de Autenticação
  - Homologação e monitoramento da conexão
  - Bloqueio a acessos indevidos (fora de horário / fora doambiente / conexão wi-fi, portas USB)

11.1 - INFRAESTRUTURA PREDIAL

O CONTRATADO deverá disponibilizar no mesmo imóvel e ambiente, estrutura física separada para a SABESP. Não deverá haver intercalação com atendimentos de outros clientes.

Os ambientes de operação deverão possuir isolamento acústico para o bom desempenho do atendimento.

O espaço destinado à SABESP deverá contar com as devidas instalações das posições de atendimento e supervisão, necessárias para a prestação dos serviços.

Os supervisores deverão ter mesas próprias e estrategicamente colocadas em função da gestão de seu grupo de Agentes de Atendimento. Os postos de atendimento dos supervisores devem ser posicionados em destaque em relação à equipe de Agentes de Atendimento, para facilitar as intervenções e orientações diretas.

O CONTRATADO deverá disponibilizar ramais telefônicos para contato entre SABESP e CONTRATADO, nas posições de Gerente de Relacionamento, Coordenadores e Analista de Planejamento.

As posições dos supervisores deverão ser equipadas com computadores e headset wireless (de uso obrigatório), possibilitando que o suporte seja feito diretamente da sua mesa, ou quando necessário, o deslocamento para apoio ao agente.

11.2 - DIMENSIONAMENTO PREDIAL

No site próprio do CONTRATADO deverá haver a infraestrutura predial, contemplando no mínimo a especificação constante na tabela 3 a seguir:

DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES
Sala de Reunião
Refeitório
Sala de Convivência
Sala de Descompressão
Sala de TI

Tabela 3: Infraestrutura predial do Contratado

Os ambientes especificados deverão possuir o mobiliário, o espaço e os equipamentos suficientes para atender as operações SABESP a seguir:

1.1.1 Sala de Reunião

i. Capacidade mínima para 20 (vinte) pessoas
ii. Ar condicionado;
iii. Access Point;
iv. 2 (duas) caixas de som;
v. Pontos de rede e energia;
vi. 1 (um) computador completo;
vii. 1 (um) quadro branco medindo 1,20m x 1,20m;
viii. 1 (um) televisor LED não inferior a 55'' novo, com cabo devídeo HDMI para computador;
ix. 1 (uma) mesa de reunião, medindo 2,20m x 1,20m;
x. 15 (quinze) cadeiras giratórias, com braço seguindo asorientações dispostas na NR17;
xi. Ramal telefônico para teleconferência;
xii. Kit multimídia para videoconferência (câmera/caixas de som/microfone) acoplados no computador.

1.1.2 Refeitório

i. Ar condicionado;
ii. Mesas e cadeiras fixas;
iii. Aparelhos de micro-ondas;
iv. Geladeiras;

v. Bebedouros industriais com opções de água natural egelada.
vi. Capacidade adequada ao contingente em operação.

1.1.3 Sala de Convivência

i. Ar condicionado;
ii. Poltronas e puffs estofados;
iii. Access point Wi-fi protegido com senha para uso dos empregados através de dispositivos móveis, (celulares, tablets, notebooks, etc.) durante os horários de pausa regulamentados;
iv. Televisão LED não inferior a 47'' com acesso a no mínimo 20 (vinte) canais de televisão;
v. Máquinas automáticas para café, refrigerantes e snacks;
vi. Ambiente confortável para descanso e recuperação durante as pausas fora dos ambientes de trabalho.

1.1.4 Sala de Descompressão;

i. Ar condicionado;
ii. Música ambiente;
iii. Poltronas e puffs estofados;
iv. Livros e revistas.

1.1.5 Sala de TI

i. Ar condicionado;
ii. Racks de até 44 Us (19'') necessários para suportar rede estruturada e equipamentos de rede;
iii. No-breaks;
iv. Switches L2 e L3 (tantos quantos forem necessários para atender a solução solicitada neste TR) e concentrador de VPN;
v. Os switches L2 e L3 solicitados neste termo de referência devem atender às especificações dispostas no item 1.9 – HARDWARE do Anexo 3;
vi. Porta com controle de acesso via leitura biométrica;
vii. Piso elevado para acomodação de fios e cabos;
viii. Termostato externo com alarme para temperaturas fora do padrão;
ix. Extintores de incêndio;
x. Quadro elétrico isolado;

xi. Câmera de monitoramento.

Além do mobiliário acima descrito, o CONTRATADO deverá fornecer a seusempregados armários que permitam a guarda de objetos pessoais, documentos e celular, os quais não poderão ser levados às operações SABESP.

11.3 - SEGURANÇA E ACESSO PATRIMONIAL

Será de total responsabilidade do CONTRATADO a segurança patrimonial para todo site do Contratado, incluindo suas dependências e todos os equipamentos da infraestrutura tecnológica e de telecomunicações utilizados, que deverão estar localizados em ambientes reservados e com acesso restrito e controlado.

O CONTRATADO é responsável pelo controle de acesso e segurança patrimonial, devendo alocar os recursos necessários e adequados para esta finalidade. São obrigações do CONTRATADO:

a) Manter afixado, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, dos responsáveis pela administração da instalação e outros telefones de interesse específicos;
b) Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas;
c) Fiscalizar e orientar o trânsito interno de empregados, visitantes ou pessoas, bem como dos estacionamento de veículos, anotando eventuais irregularidades;
d) Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados ao ambiente das operações;
e) Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
f) Prover sistema de monitoramento por meio de câmeras, além de manter a guarda das imagens por no mínimo 30 (trinta) dias.

11.4 - LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL

O CONTRATADO é responsável pela limpeza, asseio e conservação predial do site do

Contratado, devendo alocar os recursos necessários e adequados para esta finalidade.

A SABESP será responsável pela limpeza, asseio e conservação predial do ambiente de atendimento de suas unidades de Pinheiros e Itapetininga, devendo o Contratado zelar pelo uso adequado das instalações e notificar a SABESP sempre que houver qualquer não conformidade por parte das empresas contratados para este serviço.

11.5 - SALA DE TREINAMENTO

O CONTRATADO deverá garantir sala de treinamento apartada da operação, no mesmo prédio das operações SABESP para aplicação dos treinamentos e reciclagens, que devem contar no mínimo com:

a) Ar condicionado;
b) Mesa, cadeira e computador completo para Analista deTreinamento;
c) Quadro branco;
d) Projetor multimídia e caixas de som;
e) Microcomputadores para uso individual que deverão dispor de sistemas de execução, softwares e configurações conforme – Anexo 3 desse Termo de Referência. A SABESP fornecerá o modelo da GPO (Group Police) que deverá ser aplicada na rede DO CONTRATADO, com todos osícones necessários ao ambiente de aceite da SABESP;
f) Linha e aparelho telefônico.
g) Kit multimídia para videoconferência (câmera/caixas de som/microfone) acoplados no computador.

A quantidade de posições para treinamento deverá corresponder a 1 posição de treinamento para cada 10 posições de atendimento.

Antes de ser iniciado qualquer treinamento ou reciclagem, é obrigatório que todas as máquinas, equipamentos e acessos sejam testados e estejam em pleno funcionamento, garantindo o cumprimento do cronograma propostopelo CONTRATADO e aprovado pela

SABESP.

11.6 - AMBIENTE DE MONITORIA E FEEDBACK

O CONTRATADO deverá possuir em suas instalações, ambiente adequado para realização de monitorias de qualidade e aplicação de feedbacks.

Anexo 5 - DESCRIÇÃO DOS CARGOS

REQUISITOS E COMPETÊNCIAS

Sumário

a) Agentes de Atendimento / Canais Digitais 118
b) Técnico de atendimento em mídias sociais 119
c) Agente de Atendimento de Ouvidoria 120
d) Supervisor de Atendimento 122
e) Supervisor de Atendimento Ouvidoria 123
f) Monitor 127
g) Monitor de Qualidade de Ouvidoria 128
h) Supervisor de Monitoria 130
i) Analista de Atendimento (Backoffice) 132
j) Analista Operacional de Ouvidoria (Backoffice) 133
m) Analista de Sistemas Operacionais 135
n) Analista de Informática – Itapetininga 136
o) Instrutor de Treinamento 137
p) Instrutor de Treinamento de Ouvidoria 139
q) Analista de Treinamento Sr. 141
r) Analista de Planejamento 142
s) Analista de Planejamento de Ouvidoria 144
t) Analista de Planejamento Sr. 146
u) Assistente de Atendimento Ouvidoria 147
v) Coordenador de Qualidade e Treinamento 149
w) Coordenador(a) de Atendimento 150
x) Coordenador de Atendimento Da Ouvidoria 152
y) Gerente de Relacionamento 154

Organograma Proposto 156
Distribuição Mínima dos Recursos 157

O CONTRATADO deverá garantir que os colaboradores disponibilizadospara a prestaçãodos serviços atendam a jornada de trabalho prevista, bem como aos requisitos, competências e responsabilidades mínimos, abaixo elencados:

Obs.: Entende-se como "Curso Superior – Cursando" aquele colaborador que esteja em fase de desenvolvimento, portanto tendo que preencher os seguintes requisitos:

- devidamente matriculado,
- com pelo menos 6 meses de curso já realizado
- que O CONTRATADO mantenha um acompanhamento para que a conclusão do cursonão se estenda a mais de 50% do tempo previsto de conclusão na época da contratação/promoção

Situações em que o colaborador abandone o curso ou a conclusão se prorrogue por mais tempo que o limite previsto, deverão ser analisadas em conjunto, podendo a SABESP solicitar a troca de operação deste colaborador.

a) Agentes de Atendimento / Canais Digitais

Os Agentes de Atendimento deverão:

- Realizar por meio dos diversos canais operados pela Central de Relacionamento o relacionamento com os clientes da SABESP, potenciais clientes e demais agentes implicados na comercialização e/ou exploração dos diferentes produtos e serviços oferecidos;
  a. Incluem-se em diversos canais, os canais Telefônicos, Videochamadas, e-mail, chat, whatsapp e qualquer outro que venha a surgir no escopo do atendimento básico
- *Fornecer informações;*
- *Registrar solicitações de serviços, reclamações, elogios, críticas e sugestões;*
- Realizar atividades necessárias para a complementação do atendimento, de acordo com as demandas do sistema;

AGENTE DE ATENDIMENTO	
REQUISITOS MÍNIMOS	Ensino Médio Completo
	Desejável Experiência em Atendimento
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Conhecimento Intermediário do Pacote Office
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Capacidade de Negociação

	Analítico
	Dinâmico
	Solucionador de Problemas
	Habilidade em Ouvir
	Flexibilidade
	Saber Trabalhar em Equipe
	Equilíbrio Emocional

Nos atendimentos a deficientes auditivos, quando demandados pelo CONTRATANTE, O CONTRATADO deverá disponibilizar aparelho telefônico específico para surdos – TS ou outroequipamento aprovado pelo CONTRATANTE na quantidade necessária para atendimento da demanda.

Nos atendimentos a deficientes auditivos ou de fala, deve-se utilizar linguagem apropriada, inclusive abreviações e jargões conhecidos pelo público alvo, de forma a facilitar a comunicação

b) Técnico de atendimento em mídias sociais

Os Técnicos em Mídias Sociais deverão:

a) Monitorar canais de mídias sociais a partir da ferramenta de controle adotada pela SABESP
b) Fazer a classificação por sentimento, assunto e classificação das menções e tickets de atendimento
c) Responder os clientes conforme orientações e script determinados pela SABESP
d) Abrir protocolos de atendimento ou encaminhar solicitações para atender as demandas do SAC 2.0

Técnico de atendimento em Mídias Sociais	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais (6h30 às 19h20)
REQUISITOS MÍNIMOS	Ensino Médio
	Capacitação em atendimento a clientes nas redes sociais
	Experiência de 1 (um) ano ou mais na função

COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Domínio de Word, Excel, Power Point
	Raciocínio Analítico
	Capacidade de interpretar, compreender e buscar as melhores respostas às demandas
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Saber Interpretar Texto
	Foco no Cliente
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Flexibilidade
	Saber Trabalhar em Equipe
	Iniciativa
	Resiliência

c) Agente de Atendimento de Ouvidoria

Os Agentes de Atendimento de Ouvidoria deverão:

- Atender a todos os clientes que entrarem em contato com a Ouvidoria (ativo e receptivo) via telefone e meios digitais;
- Entender suas necessidades;
- Analisar o contato, registrando reclamação, informação, denúncia, elogio, crítica, sugestão ou redirecionamento;
- Encaminhar novos contatos e ou solicitações de prioridades, urgências e emergências;
- Realizar as atividades de cadastramento dos clientes e de suas respectivas reclamações, informações e redirecionamentos;
- Orientar e esclarecer o problema quando possível ou direcionar a solução ou solicitação para a área de competência;

- Acompanhar todos os redirecionamentos para o atendimento primário;
- Realizar análise crítica dos fechamentos das unidades de negócio;
- Efetuar contato ativo com o cliente para encerramento de manifestação;
- Efetuar pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria;
- Efetuar contato com o cliente quando necessário para novos esclarecimentos sobre seu contato;
- Registrar todas as informações nos Sistemas Operacionais disponibilizados pela SABESP e Ouvidoria;
- Realizar cadastro de reclamações advindas dos PROCONs (Sindec), ~~e~~ JEC-Digital, Arsesp, Defensoria Pública e demais órgãos/instituições de defesa do consumidor;
- Atuar em substituição de supervisor de acordo com os procedimentos e indicadores estabelecidos, auxiliando a supervisão quando necessário;
- Participar e representar a equipe em novos projetos da Ouvidoria SABESP.
- Disponibilidade das 08:00 às 18:00 de segunda à sexta-feira, garantida a conclusão do atendimento de todos os clientes que iniciem seu contato até as 18 horas.

Tabela I ***Requisitos e Competências – Agentes de Atendimento de Ouvidoria***

	AGENTE DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Ensino Médio Completo
	Habilidade em ferramentas de navegação Chat / Web
	Experiência de 06 (seis) meses no serviço de atendimento ao cliente primário da própria SABESP
	Conhecimento Intermediário do Pacote Office
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Orientação para a prestação de serviços e foco no Cliente
	Habilidade de Negociação e Mediação de Conflitos
	Analítico e Dinâmico
	Capacidade de Entendimento e Elaboração de Textos
	Solucionar de Problemas
	Habilidade em Ouvir
	Flexibilidade
	Saber Trabalhar em Equipe
	Equilíbrio Emocional

d) Supervisor de Atendimento

O Supervisor de Atendimento deverá:

- Conhecer todos os procedimentos e canais de Atendimento da SABESP e demais necessários para o relacionamento com o cliente;
- Realizar a supervisão dos Agentes de Atendimento e Posições deAtendimento sob sua responsabilidade;
- Oferecer suporte aos Agentes de Atendimento para sanar dúvidas, sugerir soluções para os problemas no relacionamento e, em último recurso, assumir o atendimento ao cliente, sempre com o uso do headset wireless;
- Realizar o primeiro nível de suporte técnico, acionando o suportedO CONTRATADO ou SABESP conforme o caso;
- Fazer monitorias dos atendimentos, aplicar feedback aos agentes,avaliar os relatórios de não conformidades e sugerir reciclagens de treinamento se necessário;
- Garantir que a comunicação de novos procedimentos, processos e outros temas importantes para o relacionamento com o cliente, cheguem a todos os integrantes da equipe;
- Acompanhar o aceite do Agente de Atendimento no sistema indicado pela SABESP;
- Garantir a aderência e assiduidade da equipe;
- Motivar, comprometer, integrar e manter a equipe atualizada;
- Realizar a gestão "on line" do desempenho das PA's sob sua responsabilidade;
- Interagir com a SABESP e/ou Backoffice contratado para complemento de atendimentos ou priorização de serviços.

SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais. Contratos Variados.
REQUISITOS MÍNIMOS	Desejável Superior Completo ou Cursando
	Capacitação em monitoria e feedback, comprovada por certificado, em instituição reconhecida no mercado ou capacitação dO CONTRATADO
	Experiência de 06 (seis) meses em função de liderança e/ou experiência de no mínimo 06

	meses no produto SABESP
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Domínio de Word, Excel e Power Point
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Orientação para Resultados
	Perfil Solucionador
	Elaborar relatórios gerenciais e operacionais em Excel e Power Point
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Saber Interpretar Texto
	Foco no Cliente
	Liderança
	Desenvolvimento da Equipe
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Flexibilidade
	Saber Trabalhar em Equipe
	Capacidade de Trabalhar Sob Pressão
	Iniciativa
	Resiliência

e) Supervisor de Atendimento Ouvidoria

O Supervisor de Atendimento de Ouvidoria deverá:

- Conhecer todos os procedimentos e canais de Atendimento da SABESP, OUVIDORIA e demais necessários para o relacionamento com o cliente;
- Supervisionar as atividades da Equipe de Atendimento, a fim de alcançar os objetivos propostos pela SABESP;
- Realizar a gestão, suporte e orientação à equipe de atendimento;
- Acompanhar, orientar e prover suporte à equipe de agentes através de auxilio presencial ou por equipamento especifico de suporte;
- Aplicar sessões de feedback dos agentes de sua equipe;
- Realizar a gestão "on line" do desempenho das PA's sob sua responsabilidade;
- Distribuição, acompanhamento e controle dos trabalhos a serem realizados;
- Acompanhamento dos indicadores de desempenho da equipe;
- Atendimentos a clientes em casos críticos ou que solicitem falar com a supervisão;
- Garantir a motivação, a integração e o aperfeiçoamento de sua equipe;
- Responsabilidade pela divulgação dos materiais da comunicação interna dO CONTRATADO e da contratante;
- Análise de relatórios quantitativos e qualitativos diários de desempenho das equipes;
- Manter contatos com representantes das unidades de negócio;
- Solicitar prioridades em reclamações encaminhadas por agentes;
- Realizar integração de novos agentes;
- Analisar e encaminhar questionamentos de notas de agentes;
- Fiscalizar e acompanhar em conjunto com o Analista de Planejamento a produtividade de todos os serviços da Ouvidoria SABESP;
- Apresentar resultados de equipe mensalmente a coordenação e Gerência de Relacionamento;
- Acompanhar e participar de novos projetos da Ouvidoria SABESP;
- Participar de cursos externos quando solicitados pela SABESP.
- Disponibilidade das 08:00 às 18:00 de segunda à sexta-feira, garantida a conclusão do atendimento de todos os clientes que iniciem seu contato até as 18 horas.

Tabela II ***Requisitos e Competências – Supervisor de Atendimento de Ouvidoria***

	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior em andamento
	Experiência de 06 (seis) meses em função de liderança
	Domínio de Word, Excel e Power Point
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Orientação para Resultados
	Perfil Solucionador
	Elaborar relatórios gerenciais e operacionais em Excel e Power Point
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Capacidade de Entendimento e Elaboração de Textos
	Foco no Cliente
	Liderança
	Desenvolvimento da Equipe
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Habilidade de Negociação e Mediação de Conflitos
	Flexibilidade
	Saber Trabalhar Sob Pressão
	Iniciativa
	Resiliência

O Supervisor de Atendimento de Ouvidoria deverá:

- Conhecer todos os procedimentos e canais de Atendimento da SABESP, OUVIDORIA e demais necessários para o relacionamento com o cliente;
- Supervisionar as atividades da Equipe de Atendimento, a fim de alcançar os objetivos propostos pela SABESP;
- Realizar a gestão, suporte e orientação à equipe de atendimento;
- Acompanhar, orientar e prover suporte à equipe de agentes através de auxilio presencial ou por equipamento especifico de suporte;
- Aplicar sessões de feedback dos agentes de sua equipe;
- Realizar a gestão "on line" do desempenho das PA's sob sua responsabilidade;
- Distribuição, acompanhamento e controle dos trabalhos a serem realizados;
- Acompanhamento dos indicadores de desempenho da equipe;
- Atendimentos a clientes em casos críticos ou que solicitem falar com a supervisão;
- Garantir a motivação, a integração e o aperfeiçoamento de sua equipe;
- Responsabilidade pela divulgação dos materiais da comunicação interna dO CONTRATADO e dacontratante;

- Análise de relatórios quantitativos e qualitativos diários de desempenho das equipes;
- Manter contatos com representantes das unidades de negócio;
- Solicitar prioridades em reclamações encaminhadas por agentes;
- Realizar integração de novos agentes;
- Analisar e encaminhar questionamentos de notas de agentes;
- Fiscalizar e acompanhar em conjunto com o Analista de Planejamento a produtividade de todos os serviços da Ouvidoria SABESP;
- Apresentar resultados de equipe mensalmente a coordenação e Gerência de Relacionamento;
- Acompanhar e participar de novos projetos da Ouvidoria SABESP;
- Participar de cursos externos quando solicitados pela SABESP.
- Disponibilidade das 08:00 às 18:00 de segunda à sexta-feira, garantida a conclusão do atendimento de todos os clientes que iniciem seu contato até as 18 horas.

Tabela III ***Requisitos e Competências – Supervisor de Atendimento de Ouvidoria***

	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior em andamento
	Experiência de 06 (seis) meses em função de liderança
	Domínio de Word, Excel e Power Point
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Orientação para Resultados
	Perfil Solucionador
	Elaborar relatórios gerenciais e operacionais em Excel e Power Point
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Capacidade de Entendimento e Elaboração de Textos
	Foco no Cliente
	Liderança
	Desenvolvimento da Equipe
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal

SUPERVISOR DE ATENDIMENTO OUVIDORIA	
	Habilidade de Negociação e Mediação de Conflitos
	Flexibilidade
	Saber Trabalhar Sob Pressão
	Iniciativa
	Resiliência

f) Monitor

A equipe de Monitores deve:

- Dominar conhecimentos sobre o negócio, produtos, serviços, canais de atendimento, procedimentos, critérios de monitoria e roteiros designados pela SABESP;
- Monitorar e avaliar através de escutas de atendimentos ligações dos Agentes de Atendimento;
- Lançar a monitoria completa em sistema indicado pela SABESP;
- Dar feedback dos atendimentos monitorados aos Agentes deAtendimento e supervisores;
- Demonstrar objetividade, cordialidade e clareza;
- Acompanhar o aceite do Agente de Atendimento no sistema indicado pela SABESP.

MONITOR	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais.
REQUISITOS	Desejável Superior Completo ou Cursando
	Capacitação em monitoria e feedback, comprovada por certificado, em instituição reconhecida no mercado ou capacitação dO CONTRATADO.

MÍNIMOS	Experiência de 06 (seis) meses na atividade de monitoria e feedback e/ou experiência deno mínimo 06 meses no produto SABESP.
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Domínio de Word, Excel e Power Point
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Orientação para Resultados
	Perfil Solucionador
	Elaborar Relatórios de Qualidade
	Crítico e Detalhista
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Saber Interpretar Texto
	Imparcialidade
	Assertividade
	Desenvolvimento de Pessoas
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Concentração
	Saber Trabalhar em Equipe
	Equilíbrio Emocional

g) Monitor de Qualidade de Ouvidoria

O Monitor de Qualidade da Ouvidoria deverá:

- Executar monitoria de qualidade, subsidiando a operação para identificação de

necessidade de reciclagens e capacitação, contribuindo para a qualidade na execução do atendimento ao cliente;

- Monitorar por meio de gravações e de programas de acesso remoto ao equipamento do agente, de acordo com o estabelecido pela SABESP;
- Lançar a monitoria completa em sistema indicado pela SABESP;
- Dar feedback dos atendimentos monitorados aos Agentes de Atendimento e supervisores;
- Realizar o levantamento de elogios recebidos e repassar aos agentes e supervisores;
- Analisar TMA, através de audição das ligações, gerando relatórios quantitativos e qualitativos;
- Diariamente realizar análise de reaberturas dos agentes com e sem contato com o cliente, conforme definido pela SABESP. Havendo desvio de procedimento, prosseguir com a confecção de feedback;
- Emitir relatório mensal das ligações avaliadas (nota do agente e por itens avaliados) para medição e encaminhar a Gerência, Coordenação e Gestão Ouvidoria;
- Participar de novos projetos da Operação Ouvidoria;
- Participar de treinamentos externos quando solicitados pela Ouvidoria SABESP.
- Disponibilidade das 08:00 às 18:00 de segunda à sexta-feira

Tabela IV ***Requisitos e Competências – Supervisor de Atendimento de Ouvidoria***

	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior em andamento
	Experiência de 06 (seis) meses em função de liderança
	Domínio de Word, Excel e Power Point
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico

	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
	Orientação para Resultados
	Perfil Solucionador
	Elaborar relatórios gerenciais e operacionais em Excel e Power Point
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Capacidade de Entendimento e Elaboração de Textos
	Foco no Cliente
	Liderança
	Desenvolvimento da Equipe
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Habilidade de Negociação e Mediação de Conflitos
	Flexibilidade
	Saber Trabalhar Sob Pressão
	Iniciativa
	Resiliência

h) Supervisor de Monitoria

O Supervisor de monitoria deverá:

Dominar conhecimentos sobre o negócio, produtos, serviços, canais de atendimento, procedimentos, critérios de monitoria e roteiros designados pela SABESP;

- Realizar alinhamento e reciclagem de monitoria e feedback;
- Assegurar a qualidade das monitorias realizadas pela equipe;
- Assegurar o cumprimento dos indicadores junto aos monitores;
- Realizar diagnósticos sobre a baixa performance dos ofensores das operações;
- Apresentar de resultados em reunião de calibragem com a SABESP;
- Realizar reunião de alinhamento de processos e ações motivacionais;

- Conhecer todos os procedimentos e canais de atendimento da SABESP para o devido relacionamento com o cliente;
- Participar e divulgar os alinhamentos dos processos de calibragens aplicados aos instrumentos de monitoria;
- Mapear, revisar, propor e acompanhar ajustes e melhorias nos processos de monitoria;
- Realizar a gestão, suporte e orientação à equipe de monitores;
- Análise, acompanhamento e apresentação de relatórios e indicadores de desempenho da equipe;
- Garantir a motivação, integração e aperfeiçoamento da equipe;
- Responsabilidade pela divulgação dos materiais de atualização.

Supervisor de Monitoria	
JORNADA DE TRABALHO	44 (quarenta e quatro) Horas – Semanais 08h48min diárias – de segunda a sexta-feira
REQUISITOS MÍNIMOS	Desejável Superior Completo ou Cursando
	Ter experiência em Supervisão de Atendimento ou Monitoria.
	Domínio de Pacote Office
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Agregador; Pensamento crítico; Habilidade em atuar com as equipes; Cooperação; Organização; Desenvolvimento de pessoas; Paciência Capacidade de análise e negociação Escrita (ortografia e redação) Aplicação de feedback Habilidade em ouvir Liderança Saber trabalhar em equipe Iniciativa

	Resiliência Foco do cliente Comunicação eficiente Flexibilidade Bom relacionamento interpessoal

i) Analista de Atendimento (Backoffice)

A equipe de Analistas de Atendimento (Backoffice) deverá:

- Dar assistência à operação em relação às ocorrências recebidas pela Central de Relacionamento e pelas áreas internas da SABESP;
- Entender, acompanhar e revisar os processos inerentes ao Atendimento, com o intuito de corrigir desvios e apresentar oportunidades de melhorias;
- Manter interface com a SABESP, garantindo que as demandas sejam atendidas;
- Fazer contato com as unidades da SABESP;
- Receber, analisar e retornar as demandas das unidades daSABESP;
- Retornar chamadas, e-mails e SMS aos clientes;
- Revisar, atualizar e divulgar continuamente os padrões e procedimentos;
- Registrar no sistema corporativo SABESP demandas de canais formais ou informais e dar andamento às atividades direcionadas para análise do backoffice;
- Confecção e análise de relatórios quantitativos e qualitativos diários.
- Desempenhar as funções do Técnico de Atendimento em Mídias Sociais nos períodos noturno e em forma de contingência da equipe de Mídias Socias

Tabela XXIX

ANALISTA DE ATENDIMENTO (BACKOFFICE)	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais. Disponível 24 horas por dia 7 diaspor semana.
REQUISITOS MÍNIMOS	Desejável Superior Completo ou Cursando
	Desejável experiência em SAC.

	Domínio de Pacote Office
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Foco no Cliente
	Multifuncionalidade
	Iniciativa
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e senso de prioridade
	Orientação para Trabalhos em Equipe
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Bom Senso
	Resiliência

j) Analista Operacional de Ouvidoria (Backoffice)

O Analista Operacional de Ouvidoria deverá:

Descrição Atividades Analista Operacional de Ouvidoria (BackOffice)

- Acatamento e analise de solicitação de resposta por escrito;
- Acompanhar prazos de atendimento e efetuar cobranças reclamações a vencer ou em atraso para unidades de negócio
- Gerar/Analisar informações a pedido da Ouvidoria
- Analise de protocolos de informação por amostragem (qualidade de atendimento);
- Analise de Reabertura de protocolos;
- Analise de reclamações da central Ouvidoria;
- Atendimento e analise de devoluções de protocolos pelas unidades de negócio
- Avaliar solicitações de correção de encaminhamento de unidades de negócio;
- Conceder ou justificar negativa de stand by solicitado pelas unidades de negócio;
- Envio de Elogios a gestão SABESP;
- Analisar solicitações de gravações do atendimento para envio ao cliente
- Analise de pedido de gravações e solicitação por parte da gestão SABESP de verificaçãode desvio em algum atendimento;
- Atendimento de clientes críticos (ativo e receptivo)
- Auxiliar na operação de atendimento quando necessário;

- Participar de novos projetos da Operação Ouvidoria;
- Participar de treinamentos externos quando solicitados pela Ouvidoria SABESP.
- Recomendar, acompanhar treinamentos e reciclagens;
- Participar do processo de calibragem dos instrumentos de monitoria;
- Detectar, registrar e acompanhar desvios de padrões e procedimentos operacionais;
- Entender, acompanhar e revisar processos operacionais da SABESP- Ouvidoria, inerentes ao Atendimento, com o intuito de apresentar oportunidades de melhorias de processos e controles;
- Facilitar o processo para que as demandas dos clientes sejam atendidas dentro dos critérios estabelecidos, corrigindo eventuais distorções, monitorar os casos críticos;
- Manter atualizada a Guia de atendimento da Ouvidoria, com novos processos e ou atualização de procedimentos.
-

Tabela V ***Requisitos e Competências – Analista Operacional de Ouvidoria***

	Analista Operacional de Ouvidoria (BACKOFFICE DE OUVIDORIA)
REQUISITOS MÍNIMOS	Ensino médio completo
	Experiência de 06 (seis) meses em função de liderança e/ou experiência de 06 (seis) em serviços de atendimento a clientes.
	Domínio de Pacote Office
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Foco no Cliente
	Multifuncionalidade
	Iniciativa
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Capacidade de Entendimento e Elaboração de Textos
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Orientação para Trabalhos em Equipe
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Foco em resultados
	Resiliência

m) Analista de Sistemas Operacionais

A equipe de Sistemas Operacionais (Backoffice) deverá:

- Monitorar painéis de controle de sistemas de produção, distribuição de água e esgotamento sanitário;
- Entender, acompanhar e revisar os parâmetros inerentes aos sistemas monitorados, com o intuito de corrigir desvios e apresentar oportunidades de melhorias;
- Acompanhar as variações de medidas por meio de gráficos, mapas e painéis de telemetria, verificando dados referentes a adução produção, níveis dos reservatórios, parâmetros físico-químicos, entre outros;
- Registrar a ocorrência de problemas nos equipamentos e sistemas de elevação, adução, tratamento e reservação de água e parâmetros dos sistemas de esgotamento, elevação e e tratamento de esgoto;
- Manter interface com a SABESP, garantindo que as demandas sejam atendidas;
- Fazer contato com as unidades da SABESP;
- Receber, analisar e retornar as demandas das unidades daSABESP;
- Confecção e análise de relatórios quantitativos e qualitativos diários.

Tabela

ANALISTA DE SISTEMAS OPERACIONAIS (BACKOFFICE)	
JORNADA DE TRABALHO	36 ou 44 horas semanais. Disponível 24 horas por dia 7 dias por semana.
REQUISITOS MÍNIMOS	Desejável Superior Completo ou Cursando
	Domínio de Pacote Office
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Foco no Cliente
	Multifuncionalidade
	Iniciativa
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e senso de prioridade

	Capacidade Analítica
	Orientação para Trabalhos em Equipe
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Bom Senso
	Resiliência

n) Analista de Informática – Itapetininga

É perfil do Analista de Informática:

1 - Experiência com banco de dados SQL Server
2 - Experiência em desenvolvimento Web em VB.Net e ASP.Net
3 - Domínio do Windows Server e configuração de IIS

Atividades:
- Criação de tabelas relacionadas e estruturação de dados
- Elaboração de Scripts de Backups
- Geração de Scripts/Querys/Stored Procedures de Consultas/Relatórios entre Banco de Dados utilizando Linked Server

O analista de informática, deverá estar disponível em horário comercial, de acordo com determinação da SABESP, para prestação de serviço das aplicações "DATASIM"e "SISTEMAS DE OCORRÊNCIAS"e será responsável por:

- Análise e desenvolvimento de sistemas;
- Suporte técnico nas áreas de Tecnologia da Informação, visandomanter a disponibilidade, implementar melhorias nas aplicações existentes;
- Desenvolver novos sistemas e funcionalidades sob demanda;
- Programação Web em VB.NET;
- Criação de páginas ASP.NET em Visual Studio;
- Configuração de Servidores MS Windows 2016 Server ou superior, versão Datacenter Edition R2, em inglês (USA);
- Instalação e configuração de IIS;
- Criação e manutenção de Base de Dados MS-SQL Server 2016 Standard Edition Server ou superior, compatível com o hardwaree a solução fornecida;
- Realização de Backup de arquivos dos servidores de aplicação e de banco de dados;

- Criação de tabelas relacionadas e estrutura de dados capazes dereceber uma nova aplicação;
- Pesquisa de oportunidades de melhorias nos sistemas;
- Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas;
- Melhoria do desempenho dos servidores, banco de dados esistemas;
- Desenvolvimento de sistemas Web para a Ouvidoria;
- Testes e implementação de melhorias nos sistemas existentes e novos desenvolvidos;
- Suporte aos usuários dos sistemas;
- Elaboração da documentação das alterações realizadas e dos novos sistemas desenvolvidos;
- Executar análise para implantação e suporte de informações e soluções tecnológicas;
- Geração de relatórios;
- Rotinas de segurança;
- Trabalhar com arquitetura Cliente/Servidor e sistemasintegrados.

ANALISTA DE INFORMÁTICA	
JORNADA DE TRABALHO	44 (quarenta e quatro) Horas – Semanal
REQUISITOS MÍNIMOS	Desejável Superior Completo ou cursando
	Experiência na área de TI (Tecnologia da Informação) e Gestão da Informação;
	Planejamento
	Organização
	Solução de problemas
	Tomada de decisão
	Cooperação
	Atendimento com foco no cliente

o) Instrutor de Treinamento

O Instrutor de Treinamento deverá:

- Aplicar treinamento inicial utilizando o material fornecido pela SABESP;
- Realizar o levantamento de necessidades de Treinamento ou reciclagem, utilizando recursos como relatórios extraídos do sistema de monitoria indicado pela SABESP, entrevista com a equipe de qualidade e supervisão, reclamações encaminhadas através da SABESP e reuniões de alinhamento e calibragem;
- Elaborar e aplicar programas de treinamento e reciclagem;
- Atuar como elemento multiplicador de conhecimento;
- Garantir a manutenção e qualidade do Programa de Capacitaçãoe Reciclagem.
- Garantir que a comunicação de novos procedimentos e processos do atendimento ao cliente sejam disseminados a todos os funcionários que atuam no atendimento ao cliente (staff e atendente);

INSTRUTOR DE TREINAMENTO	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais. Disponível a critério dO CONTRATADO de acordo com o CronogramadeTreinamento pré-estabelecido.
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior Completo ou Cursando
	Formação de Multiplicadores ou Instrutores de Treinamento, comprovada por certificado, em instituição reconhecida no mercado ou capacitação dO CONTRATADO.
	Experiência de 06 (seis) meses na atividade demultiplicador ou Instrutor de Treinamento e/ou experiência de no mínimo 06 (seis) meses no produto SABESP
COMPETÊNCIAS	Domínio de Word, Excel e Power Point
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Dinâmico
	Perfil Solucionador
	Elaborar Relatórios de Aproveitamento e Retenção

MÍNIMAS	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Didática para Transmitir Conhecimento
	Saber Interpretar Texto
	Assertividade
	Desenvolvimento de Pessoas
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Saber Trabalhar em Equipe
	Equilíbrio Emocional

p) Instrutor de Treinamento de Ouvidoria

O Instrutor de Treinamento de Ouvidoria deverá:

- Aplicar programas de treinamento e desenvolvimento da Central de Relacionamento da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria contínua dos processos de atendimento e dos resultados da área;
- Realizar o levantamento de necessidades e carências de treinamento, utilizando-se das demandas da SABESP, instrumentos de diagnósticos, relatórios, feedbacks, entrevistas, reuniões, observações e interação com a liderança;
- Atuar como elemento multiplicador de conhecimento e treinamento;
- Elaborar material para reciclagem e novos treinamentos;
- Acompanhar e conduzir gestão de treinamento de campo;
- Desenvolver e adequar novos procedimentos;
- Manter atualizada a Guia de atendimento da Ouvidoria, com novos processos e ou atualização de procedimentos.
- Participar de calibragens de avaliações de ligações da equipe de monitoria e supervisão;

- Planejar, executar e manter atualizado o programa de capacitação e reciclagem;
- Planejar, executar e manter atualizado o programa de recepção e capacitação de novos funcionários e/ou funcionários promovidos;
- Acompanhar os resultados dos treinamentos por meio da utilização de instrumentos de avaliação e pesquisa, garantindo a eficácia dos trabalhos realizados;
- Elaborar a apresentação do Selo e Ética, PROBARE, ou outra certificação a ser solicitada pela SABESP;
- Participar de novos projetos da Operação Ouvidoria;
- Participar de treinamentos externos quando solicitado pela Ouvidoria SABESP.
- Auxiliar na operação de atendimento sempre que necessário, sanando dúvidas sobre procedimentos e atividades da Ouvidoria.

Tabela VI ***Requisitos e Competências – Instrutor de Treinamento de Ouvidoria***

	INSTRUTOR DE TREINAMENTO DA OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior em andamento
	Experiência de 06 (seis) meses na atividade de multiplicador ou Instrutor de Treinamento de Call center ou experiência de no mínimo 06 (seis) meses no produto SABESP, tendo sido aprovado no treinamento inicial da Ouvidoria.
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Domínio de Word, Excel e Power Point
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Dinâmico
	Perfil Solucionador
	Elaborar Relatórios de Aproveitamento e Retenção
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Didática para Transmitir Conhecimento
	Saber Interpretar Texto
	Assertividade
	Capacidade de Entendimento e Elaboração de Textos
	Desenvolvimento de Pessoas
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal

	INSTRUTOR DE TREINAMENTO DA OUVIDORIA
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Saber Trabalhar em Equipe
	Equilíbrio Emocional

q) Analista de Treinamento Sr.

O Analista de Treinamento Sr. deverá:

- Elaborar programas de treinamento e desenvolvimento da Central de Relacionamento e da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria contínua dos processos de atendimento e dos resultados da área;
- Oferecer suporte aos Analistas de Treinamento para sanar dúvidas,
- Organizar o trabalho dos Analistas de Treinamento e Analistas de Treinamento da Ouvidoria;
- Garantir a utilização de novas metodologias de ensino e aprendizagem para facilitar e agilizar o processo de capacitação das equipes;
- Entender, acompanhar e revisar os processos que apresentam maiores falhas no atendimento, subsidiado pela Monitoria para adequação dos materiais de treinamento, apresentar oportunidades de melhorias;
- Garantir produtividade dos Analistas de Treinamento; bem como a aderência e assiduidade da equipe;
- Apresentar relatórios de participação e aproveitamento dos agentes/supervisores nos treinamentos ministrados aos coordenadores de Atendimento;
- Organizar os ambientes de treinamento (físicos ou virtuais) para não haver conflito de instrutores/turmas
- Confecção e análise de relatórios quantitativos e qualitativos dos treinamentos realizados e desempenho dos Analistas de Treinamento.

Analista de Treinamento Sr.	
JORNADA DE TRABALHO	44 (quarenta e quatro) Horas – Semanais 08h48min diárias – de segunda a sexta-feira

REQUISITOS MÍNIMOS	Superior Completo ou Cursando
	Ter experiência em Supervisão de Atendimento ou Treinamento.
	Domínio de Pacote Office
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Foco no Cliente
	Multifuncionalidade
	Iniciativa
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e senso de prioridade
	Orientação para Trabalhos em Equipe
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Bom Senso
	Resiliência

r) Analista de Planejamento

O Analista de Planejamento deverá:

- Adequar as escalas de trabalho para garantir a aderência ao dimensionamento da SABESP;
- Fazer a comunicação com a SABESP para análise de alteraçõesde horários de trabalho;
- Monitorar online o desempenho da operação contratada;
- Proceder as alterações de dimensionamento solicitadas pelaSABESP;
- Garantir que a quantidade de pausas não ultrapasse o estabelecido na programação;
- Confeccionar e analisar relatórios quantitativos e qualitativos periódicos, conforme solicitado pela SABESP;
- Acompanhar e monitorar os volumes de atendimento, visando evitar a ocorrência de filas, garantindo o atendimento dos níveisde serviço de tráfego;

- Realizar e aplicar a previsão de demandas, cálculos de recursos eescalas em conjunto com a SABESP;
- Acionar plano de contingência para os casos de chamadas acimado previsto para o horário, em comum acordo com a SABESP;
- Acompanhar e informar variações no volume de ocorrências,analisando as causas, de forma a propor correções.
- Sinalizar as partes interessadas (coordenação da qualidade, supervisão de equipe) quando identificar desvios de TMA, Volume ou agentes logados que interfiram no atingimento das metas para aquele intervalo.

ANALISTA DE PLANEJAMENTO	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais.
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior completo ou cursando
	Curso de Dimensionamento, Tráfego e Indicadores de Call Center, comprovado porcertificado, em instituição reconhecida no mercado ou capacitação dO CONTRATADO.
	Experiência de 06 (seis) meses na atividade de Analista de Planejamento ou equivalente
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Domínio de Word e Excel
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Orientação para Resultados com Qualidade
	Perfil Solucionador
	Elaborar Relatórios Gerenciais e Operacionais em Excel
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Saber Interpretar Texto
	Foco no Cliente
	Desenvolvimento da Equipe
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Capacidade de Negociação e Avaliação

	Flexibilidade
	Saber Trabalhar em Equipe
	Crítico e Detalhista
	Iniciativa
	Resiliência

s) Analista de Planejamento de Ouvidoria

O Analista de Planejamento de Ouvidoria deverá:

- Acompanhar e monitorar todos os serviços da Operação Ouvidoria, visando evitar a ocorrência de filas (receptivo), garantindo um atendimento de qualidade e mantendo os níveis de serviço (SLA), dentro do solicitado no contrato;
- Acompanhar o tráfego e acionar plano de contingência para os casos acima do previsto para o horário, comunicando Gerencia, Coordenação e Gestão da Ouvidoria;
- Preencher controle de disponibilidade de agente nos serviços: receptivo, ativo, e-mail, analise etc.;
- Confeccionar relatório de volumetria de ligações x capacidade do atendimento, de modo a planejar a execução de tarefas dentro de horários específicos de ocorrências de ociosidade no atendimento;
- Preencher relatório diário de controle de tráfego diariamente, e posteriorconsolidação no final do mês (medição);
- Planejar períodos de execução de treinamento com quantidade máxima de operadores a serem liberados;
- Confeccionar relatório diário, com estatísticas de atendimento e encaminhar aGestão Ouvidoria;
- Emitir mensalmente para medição, todos os relatórios disponíveis em sistemas (SLAs);
- Confeccionar relatório diário de ocorrências que possam interferir no atendimento;

- Emitir relatório diários: TMA (geral e por operador), pausa banheiro, nível de serviço, chamadas recebidas x atendidas:
- Confeccionar relatório diário de chamadas atendidas pela URA;
- Efetuar atualizações na régua de atendimento, alocando feristas e suplentes de forma a atender o dimensionamento da operação Ouvidoria;
- Elaborar escalas de trabalho de todos os serviços (ativo, e-mail, análise etc.);
- Gerar relatórios de envio de SMS e envio de e-mails;
- Manter atualizado o dimensionamento de equipes, fazer a gestão e controle das filas de atendimento e das pausas da operação;
- Garantir a aderência do dimensionamento das equipes;
- Emitir criticamente a carta de controle estatístico de chamadas;
- Participar de novos projetos da Operação Ouvidoria;
- Participar de treinamentos externos quando solicitados pela Ouvidoria SABESP.

Tabela VII ***Requisitos e Competências – Analista de Planejamento de Ouvidoria***

	ANALISTA DE PLANEJAMENTO DE OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior em andamento
	Conhecimentos em microinformática (Sistemas Operacionais, Planilhas, Editores de Texto e Apresentações
	Experiência de 06 (seis) meses na atividade de Analista de Planejamento ou equivalente
	Curso de Dimensionamento, Tráfego e Indicadores de Call Center, comprovado por certificado
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Gestão de pessoas
	Boa Comunicação (verbal e escrita)
	Raciocínio lógico e habilidades em análises estatística
	Orientação para o trabalho em equipe
	Flexibilidade
	Habilidades em negociação e mediação de conflitos
	Planejamento e organização
	Iniciativa e pró-atividade

	Foco em resultados
	Facilidade para o relacionamento interpessoal

t) Analista de Planejamento Sr.

O Analista de Planejamento Sr. deverá:

- Oferecer suporte aos Analistas de Planejamento para sanar dúvidas,
- Organizar o trabalho dos Analistas de Planejamento e Analistas de Planejamento da Ouvidoria;
- Entender, acompanhar e revisar os desvios de Planejamento para busca do aperfeiçoamento do processo
- Garantir produtividade dos Analistas de Planejamento; bem como a aderência e assiduidade da equipe;
- Apresentar as Análises de Forecast aos coordenadores de Atendimento; para que estes trabalhem a adesão da equipe ao planejado
- Receber, analisar e retornar questionamentos de revisão de analise feitas pelos Analistas de Planejamento;
- Organizar as reuniões de Forecast, sendo responsável pela ATA e acompanhamento das pendências;
- Confecção e análise de relatórios quantitativos e qualitativos dos desvios de Planejamento X Realizadas.

ANALISTA DE PLANEJAMENTO Sr.	
JORNADA DE TRABALHO	44 (quarenta e quatro) Horas – Semanais 08h48min diárias – de segunda a sexta-feira
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior completo ou cursando
	Conhecimentos em micro informática (Sistemas Operacionais, Planilhas, Editores de Texto e Apresentações
	Experiência de 06 (seis) meses na atividade de Analista de Planejamento ou equivalente

	Curso de Dimensionamento, Tráfego e Indicadores de Call Center, comprovado por certificado, em instituição reconhecida no mercado ou capacitação dO CONTRATADO.
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Gestão de pessoas
	Boa Comunicação (verbal e escrita)
	Raciocínio lógico e habilidades em análises estatísticas
	Orientação para gestão do trabalho em equipe
	Flexibilidade
	Habilidades em negociação e mediação de conflitos
	Planejamento e organização
	Iniciativa e pró-atividade
	Foco em resultados
	Facilidade para o relacionamento interpessoal

u) Assistente de Atendimento Ouvidoria

O Assistente de Atendimento de Ouvidoria deverá:

- Entender, acompanhar e revisar processos operacionais da SABESP- Ouvidoria, inerentes ao Atendimento, com o intuito de apresentar oportunidades de melhorias de processos e controles;
- Detectar, registrar e acompanhar desvios de padrões e procedimentos operacionais;
- Participar do processo de calibragem dos instrumentos de monitoria;
- Facilitar o processo para que as demandas dos clientes sejam atendidas dentro dos critérios estabelecidos, corrigindo eventuais distorções, monitorar os casos críticos;
- Avaliar solicitações de correção de encaminhamento de unidades de negócio;
- Mapear, revisar, propor e acompanhar ajustes e melhorias nos processos de atendimento da Ouvidoria;
- Acompanhar prazos de atendimento e efetuar cobranças reclamações a vencer ou em atraso para unidades de negócio

- Analisar protocolos de informação (por amostragem);
- Conceder ou justificar negativa de stand by solicitado pelas unidades de negócio;
- **Analisar solicitações de gravações do atendimento da Ouvidoria, a pedido da Gestão Ouvidoria**
- Recomendar, acompanhar treinamentos e reciclagens;
- **Auxiliar na operação de atendimento quando necessário;**
- Participar de novos projetos da Operação Ouvidoria;
- Participar de treinamentos externos quando solicitados pela Ouvidoria SABESP.
- Acessar plataformas e sistemas de órgãos externos para gestão, tratamento e encerramento das manifestações.
- Acompanhar e registrar resultados dos atendimentos após avaliação dos órgãos em todas as suas etapas.
- Disponibilidade das 08:00 às 18:00 de segunda à sexta-feira

Tabela VIII ***Requisitos e Competências – Assistente de Atendimento de Ouvidoria***

	ASSISTENTE DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Ensino médio completo
	Experiência de no mínimo de 06 (seis) meses no produto SABESP ou Experiência de 06 (seis) em serviços de atendimento a clientes.
	Domínio de Pacote Office
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Foco no Cliente
	Multifuncionalidade
	Iniciativa
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Capacidade de Entendimento e Elaboração de Textos
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade

	ASSISTENTE DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA
	Orientação para Trabalhos em Equipe
	Habilidade de Negociação e Mediação de Conflitos
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Foco em resultados
	Resiliência

v) Coordenador de Qualidade e Treinamento

O Coordenador de Qualidade e Treinamento deverá atender todas as operações da SABESP e, no mínimo, deverá:

- Conhecer todos os canais e procedimentos de Atendimento da SABESP e Ouvidoria e demais necessários para o relacionamentocom o cliente;
- Realizar a supervisão das atividades de qualidade, treinamento, reciclagem, monitoria e feedback;
- Oferecer suporte aos Analistas de Treinamento e Monitores para sanar dúvidas, sugerir soluções para os problemas identificados na qualidade do atendimento;
- Fazer o acompanhamento e gestão dos indicadores de qualidadee cumprimento dos prazos estabelecidos em contrato;
- Motivar, comprometer, integrar e manter a equipe atualizada;
- Interagir com a SABESP para manutenção do alinhamento de qualidade.
- Participar das reuniões de análise de resultados e apresentar planos de ação para melhorias da qualidade do atendimento e performance das equipes;
- Garantir a comunicação dos novos procedimentos/processos do atendimento a todos os atendentes dos canais de relacionamento SABESP;

COORDENADOR DE QUALIDADE	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais.
	Superior completo ou cursando

REQUISITOS MÍNIMOS	Formação de Multiplicadores ou Instrutores de Treinamento, Monitoria e Feedback, comprovadas por certificado, em instituição reconhecida no mercado ou capacitação dO CONTRATADO.
	Experiência de 06 (seis) meses na atividade de Supervisor da Qualidade ou equivalente e/ou experiência de no mínimo 06 (seis) meses no desempenho das atividades de supervisor, analistas ou monitores no produto SABESP.
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Domínio de Word, Excel e Power Point
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Analítico
	Orientação para Resultados de Qualidade
	Perfil Solucionador
	Elaborar relatórios gerenciais e operacionais em Excel e Power Point
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Saber Interpretar Texto
	Foco no Cliente
	Liderança
	Desenvolvimento da Equipe
	Habilidade em Ouvir
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Flexibilidade

w) Coordenador(a) de Atendimento

O Coordenador de Atendimento deverá:

- Manter os padrões e métricas da operação;

- Interagir com a SABESP;
- Acompanhar o desempenho da Equipe de Atendimento;
- Analisar e disponibilizar os relatórios de desempenho da operação para a SABESP; com diagnósticos e propostas de ações para melhorias dos processos de atendimento (evolução/desenvolvimento dos operadores/resultados obtidos conforme metas previstas);
- Realizar e coordenar reuniões de apresentação dos resultadosobtidos, inclusive dos supervisores;
- Definir e manter planos e procedimentos da área de acordo comas políticas definidas;
- Garantir a comunicação de novos procedimentos, processos e produtos a todos os atendentes da operação SABESP;
- Manter interface com a SABESP, garantindo que as demandas daSABESP sejam atendidas.

COORDENADOR DE ATENDIMENTO	
JORNADA DE TRABALHO	44 (quarenta e quatro) Horas Semanais Disponível em Horário Comercial
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior Completo
	Experiência mínima de 06 (seis) meses na função de Liderança
COMPETÊNCIAS MINÍMAS	Domínio de Pacote Office
	Foco no Cliente
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Postura Proativa
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Liderança e Gestão de Pessoas
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e senso de prioridade
	Raciocínio Lógico

	Orientação para Trabalho em Equipe
	Análise de Problemas e tomada de decisão
	Bom Relacionamento interpessoal
	Bom Senso
	Resiliência

x) Coordenador de Atendimento Da Ouvidoria

O Coordenador de Atendimento da Ouvidoria deverá:

- Responsabilizar-se pela gestão da operação o que inclui garantir o cumprimento dos padrões e métricas estabelecidos, dando suporte à área, interagindo com os demais departamentos da empresa e servir de interface no relacionamento entre o Gerente de Relacionamento dO CONTRATADO e Gestão da Ouvidoria;
- Acompanhar o desempenho de todos os empregados alocados na operação da Ouvidoria;
- Atender clientes com demandas críticas ou de alta complexidade, bem como dar retorno a processos caso necessário;
- Acompanhar, analisar relatórios de desempenho da operação e propor correções e melhorias dos processos de atendimento sob a sua responsabilidade;
- Definir e manter planos e procedimentos da área de acordo com as políticas pré-definidas e com os novos requisitos da SABESP;
- Atender ou encaminhar as solicitações para a Gestão da Ouvidoria e acompanhar a operação;
- Controlar o processo de medição do desempenho no trabalho, comparar resultado com objetivos e tomar providências corretivas quando necessário;
- Fiscalizar diariamente a aderência à régua de dimensionamento, evitando ausências na operação
- Analisar indicadores (ABS, qualidade, turnover, nível de serviço, meta de login e acompanhamento de feedbacks operacionais) dos demais líderes;
- Acompanhar operação e solicitar contratação para reposição de vagas ao atendimento da Ouvidoria
- Participar de todos os treinamentos sobre alteração de processos e mudança de procedimento (Ouvidoria ou SABESP);

- Delegar e acompanhar junto aos Analistas e Supervisores o processo de distribuição de trabalho;
- Manter contato com todas as áreas dO CONTRATADO para encaminhamento da solução deproblemas de alta complexidade;
- Participar de novos projetos da Operação Ouvidoria;
- Participar de treinamentos externos quando solicitado pela SABESP.

Tabela IX ***Requisitos e Competências – Coordenador de Atendimento de Ouvidoria***

	COORDENADOR DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior Completo
	Conhecimentos em microinformática (Sistemas Operacionais, Planilhas, Editores de Texto e Apresentações
	Experiência de 06 (seis) meses na atividade e/ou Experiência de 06 (seis) meses em serviços de atendimento na Ouvidoria da SABESP.
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Domínio de Pacote Office
	Foco no Cliente
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)
	Postura proativa
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Liderança e Gestão de Pessoas
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e Senso de Prioridade
	Raciocínio Lógico
	Orientação para Trabalhos em Equipe
	Análise de Problemas e Tomada e Decisão
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Bom Senso
	Resiliência

y) Gerente de Relacionamento

O Gerente de relacionamento deverá:

- Gerir a equipe dO CONTRATADO;
- Planejar e controlar os indicadores do atendimento e desempenhodas equipes;
- Interagir com a SABESP;
- Analisar os relatórios de desempenho da Equipe de Atendimentoe propor ações de melhoria;
- Definir e manter os planos e procedimentos da área de acordo com as políticas definidas;
- Manter interface com a SABESP, garantindo que suas demandassejam atendidas no prazo previsto;
- Assegurar a busca e implantação de ações inovadoras em todos os canais e processos da gestão da operação e qualidade do relacionamento com o cliente e alcance de metas previstas;
- Gestão do clima organizacional e planejamento de campanhas demotivação para envolvimento das equipes;
- Estudos para a melhoria do desempenho das equipes de supervisores, qualidade, tráfego e demais envolvidos naprestação dos serviços;
- Avaliar o desempenho de toda a equipe em relação a qualidade, cumprimento de metas e demais indicadores, adotando as medidas necessárias para garantir os padrões solicitados pela SABESP.
- Garantir que a comunicação de novos processos, produtos e procedimentos cheguem a todos os colaboradores;

GERENTE DE RELACIONAMENTO	
JORNADA DE TRABALHO	44 horas semanais. Disponível em horário comercial.
REQUISITOS MÍNIMOS	Superior Completo. Desejável pós-graduação
	Experiência de 6 (seis) meses em gestão de equipe de Central de Relacionamento.
	Domínio de Pacote Office
	Foco no Cliente
	Comunicação Eficiente (oral e escrita)

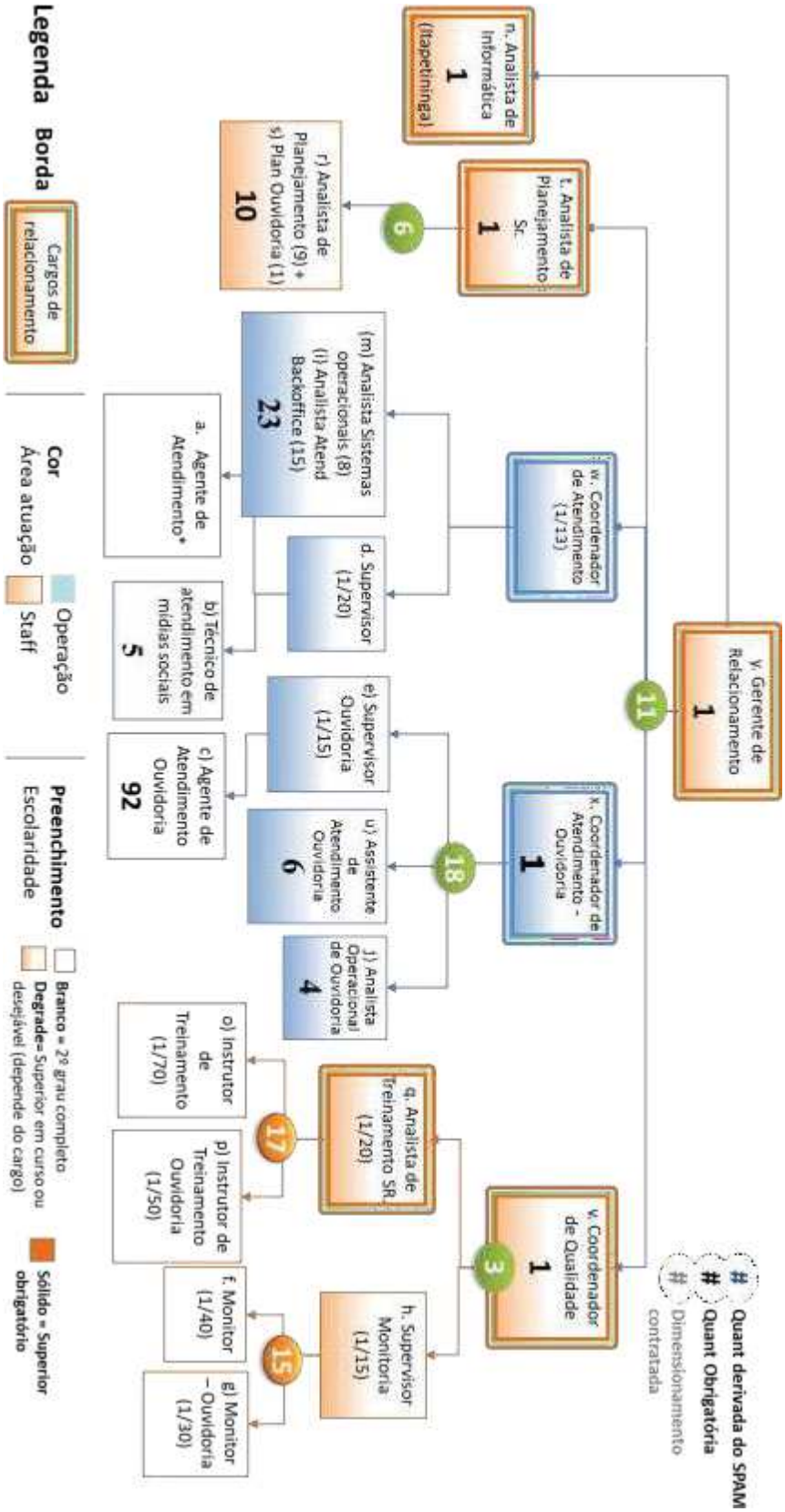
COMPETÊNCIAS MÍNIMAS	Postura proativa
	Capacidade de Negociação e Avaliação
	Liderança e Gestão de Pessoas
	Flexibilidade
	Planejamento, Organização e senso de prioridade
	Raciocínio Lógico
	Orientação para Trabalhos em Equipe
	Análise de Problemas e tomada de decisão
	Bom Relacionamento Interpessoal
	Bom Senso
	Resiliência

Para todas as funções, havendo a necessidade de substituições definitivas, O CONTRATADO deverá comprovar que o substituto possui todasas competências erequisitos mínimos citados neste item.

Nos casos de substituições temporárias, O CONTRATADO deverá apresentar à SABESP a comprovação dos requisitos exigidos para o cargo. Caso o indicado não atenda todos os requisitos, encaminhar para aprovaçãoda SABESP.

As substituições temporárias não podem ser superiores ao prazo legal, devendo O CONTRATADO em todos os casos comprovar o pagamento do salário substituição.

Organograma Proposto



Distribuição Mínima dos Recursos

- **D** = Ocupação Mínima com distanciamento
- **P** = Ocupação Mínima sem distanciamento
- Células em cinza significam que não terá ocupação daquela posição naquele site
- Células vazias poderão ser ocupadas livremente até o limite da capacidade/necessidade
- Os quantitativos lançados significam o mínimo de ocupação nos sites; se aumentada a quantidade mínima deve ser avaliada a ocupação
- Os sites de Pinheiros e Itapetininga deverão ser usados em 90% de suas capacidades tanto com o distanciamento quanto no período de ocupação Plena; proporcionando assim otimização dos recursos instalados e capacidade de ação de horas extras / PAs de contingência para *homeoffice*
- O site dO CONTRATADO deverá prover somente 50 posições de atendimento, o restanteda quantidade ficará em *homeoffie*.
- A alocação mínima dos staffs está abaixo, a distribuição do restante deverá ser proposta pelO CONTRATADO e aprovada pela SABESP.

FUNÇÃO	Quant solicitada	Pinheiros	Itapetininga	Agentes Remotos	Site Próprio
a. Agentes de Atendimento (telefonico + canais digitais)	**Dimensionamento contratada**	**D = 38** **P** = 77	**D = 114** **P** = 227	**D =** **P** =	**D = 50** **P** = 50
b. Técnico de Atendimento em Mídias Sociais)	**5**	**D = 5** **P** = 5			
c. Agentes de Atendimento de Ouvidoria	**92**	**D = 28** **P** = 56		**D =** **P** =	
d. Supervisor de Atendimento	**1/20 agentes**	**D = 4** **P** = 4	**D = 12** **P** = 12	**D =** **P** =	**D = 3** **P** = 3
e. Supervisor de Atendimento Ouvidoria	**1/15 agentes de Ouvidoria**	**D = 2** **P** = 4		**D =** **P** =	
f. Monitor	**1/40 agentes**	**D = 2** **P** = 4	**D = 2** **P** = 4	**D =** **P** =	**D** = **P** =
g. Monitor Qualidade de Ouvidoria	**1/30 agentes**	**D = 2** **P** = 2		**D =** **P** =	**D =** **P** =
h. Supervisor de Monitoria	**1/15 monitores**		**D = 2** **P** = 2		

i. Analista de Atendimento (Backoffice)	**15**	**D = 4** **P** = 7	**D = 4** **P** = 7	**D =** **P =**	**D =** **P =**
j. Analista Operacional de Ouvidoria (Backoffice)	**4**	**D = 2** **P** = 2		**D =** **P =**	**D =** **P =**
m. Analista de Sistemas Operacionais	**8**		**D = 2** **P** = 2		
n. Analista de Informática - Itapetininga	**1**		**D = 1** **P** = 1		
o. Instrutor de Treinamento	**1/70 agentes**	**D = 1** **P** = 2	**D = 2** **P** = 4	**D =** **P =**	**D =** **P =**
p. Instrutor de Treinamento para Ouvidoria	**1/50 agentes de Ouvidoria**	**D = 1** **P** = 1		**D =** **P =**	**P =**
q.Analista de Treinamento Sr	**1/20 instrutores**		**D = 1** **P** = 1		
r. Analista de Planejamento	**9**	**D = 1** **P** = 1	**D = 2** **P** = 2	**D =** **P =**	**D =** **P =**
s. Analista de Planejamento Ouvidoria	**1**	**D = 1** **P** = 1		**D =** **P =**	**D =** **P =**
t. Analista de Planejamento Sr.	**1**		**D = 1** **P** = 1		
u. Assistente de Atendimento Ouvidoria	**6**	**D = 2** **P** = 4		**D =** **P =**	**D =** **P =**
v. Coordenador da Qualidade e Treinamento	**1**	**D = 1** **P** = 1			
w. Coordenador de Atendimento	**1/13** (supervisores+analista atend bko+ Analista Sistemas Operacionais)	**D = 1** **P** = 1	**D = 2** **P** = 3	**D =** **P =**	**D =** **P =**
x. Coordenador de Atendimento da Ouvidoria	**1**	**D = 1** **P** = 1			
y. Gerente de Relacionamento	**1**	**D = 1** **P** = 1			

ANEXO 6 - Volumetria

Cenário Maio/2021

Agências de Atendimento

Atualmente as agências de atendimento presencial estão fechadas, sem previsão de reabertura. Com os funcionários destas agências desempenhando a função de agente de atendimento em homeoffice, esta situação elevou o TMA e o volume da atendimentos deste Abril/20. Não há uma previsão de volta de atendimento do público nas agências.

Plataforma de Atendimento

Está em fase de implantação a nova plataforma de atendimento omnichannel, que permitirá maior flexibilidade de atuação dos agentes (Telefonia X chatx e-mails, etc).

CRM

Atualmente há uma migração gradual dos atendimentos das Regionais e Metropolitana para o sistema de CRM NET@, que suportará ambos os atendimentos. O que aumentou o TMA.

Os arquivos anexos deverão ser analisados da seguinte maneira:

- *Volume e curvas intraday*= ATENDIMENTO R 2019_06 A 2021_05 + Metropolitana-Diario-2-anos

- TMA = Intraday_Net@

Obs.: o nome Net@ Unificado diz respeito aos atendimentos dos agentes multskill que atendem aos clientes da Região Metropolitana e Regionais e não ao somatório dos volumes Metropolitana e Regional.

Os quantitativos estimados para este contrato são:

	Minutos Falados	Minutos Logados				
	Telefone - Primário	Telefone - Ouvidoria	Chat – 2 janelas	WhatsApp	Mídias Sociais	Backoffice
Total	116.783.063	20.070.720	14.810.880	1.926.600	1.335.360	4.006.080

Os arquivos das planilhas citadas no anexo 6 serão disponibilizados juntamente com o arquivo do edital.

Régua Proposta Ouvidoria:

regua_proposta 92agentes.x lsx

Chat:

Dimensionamento Chat M e R_2janelas

Net@

- **Histórico (diário 2 anos) :**

Net@_Unificado-Diario-de_ago_20_a_m

- **Intraday (3 meses):**

Intraday_Net@_mai-21.x lsx

Intraday_Net@_mar-21.x lsx

Intraday_Net@_abr-21.x lsx

Metropolitana

- **Histórico (diário 2 anos):**

Metropolitana-Diario-2-anos.x lsx

- **Intraday (3 meses) :**

Intraday_Metropolitana_abr-21.xlsx

Intraday_Metropolitana_mai-21.xlsx

Intraday_Metropolitana_mar-21.xlsx

Regional

- **Histórico (diário 2 anos):**

ATENDIMENTO R 2019_06 A 2021_05.x

- **Intraday** :

Atendimentos R por hora Abril 2021.

Atendimentos R por hora Maio 2021

Atendimentos R por hora Março 202

Ouvidoria

- **Histórico (diário 2 anos) , TMA Intraday**

Dados Ouvidoria.xlsx

ANEXO 7– Plantas e Lay-out

PINHEIROS									
Local	**PA's**	**Supervisor**	**Staff**	**DAC**	**Reunião**	**Treinamento**	**Feedback**	**Coordenador**	**Gerência**
Prédio 1	140	22	-	4	-	-	-	-	1
Staff	-	-	22	-	-	-	-	2	-
Sala Célula de Sistemas e Informação	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Sala de Reunião	-	-	-	-	8	-	-	-	-
Sala de Treinamento	-	1	-	-	-	26	-	-	-
	140	23	26	4	8	26	-	2	1

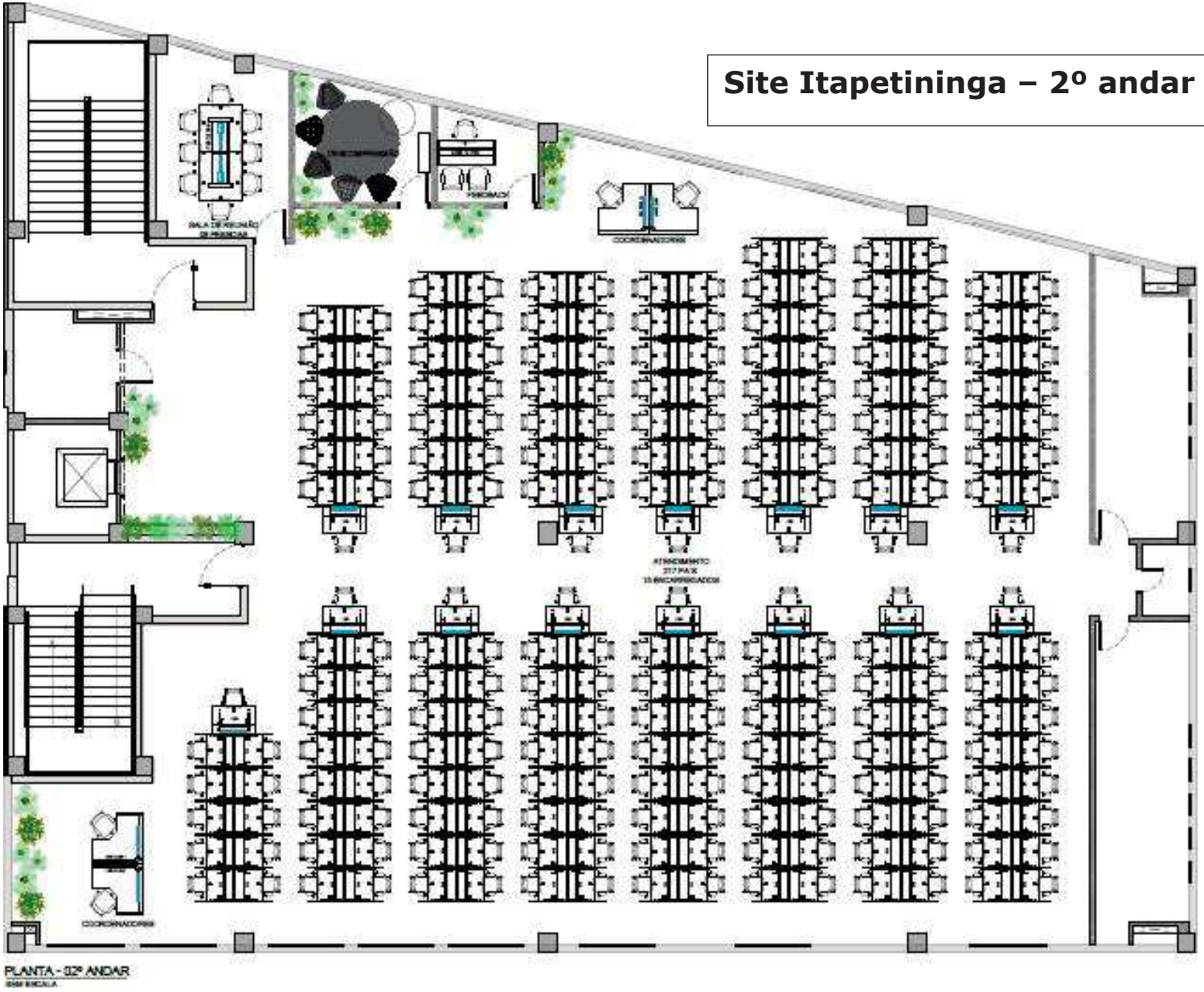
ITAPETININGA									
Local	**PA's**	**Supervisor**	**Staff**	**DAC**	**Reunião**	**Treinamento**	**Feedback**	**Coordenador**	**Gerência**
2º Andar	217	15	-	-	-	-	-	4	-
Sala de Reunião	-	-	-	-	8	-	-	-	-
Sala de Feedback	-	-	-	-	-	-	1	-	-
3º Andar (Ouvidoria)	36	2	-	-	-	-	-	1	-
Sala de Reunião	-	-	-	-	14 e 6	-	-	-	-
Sala de Treinamento (2)	-	2	-	-	-	18 e 20	-	-	-
Sala de Feedback	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Planejamento	22	1	-	-	-	-	-	-	-
	275	20	-	-	28	38	3	5	-
Sala de Descompressão	**1 sala com 5 lugares**								

Compartilhada com SABESP

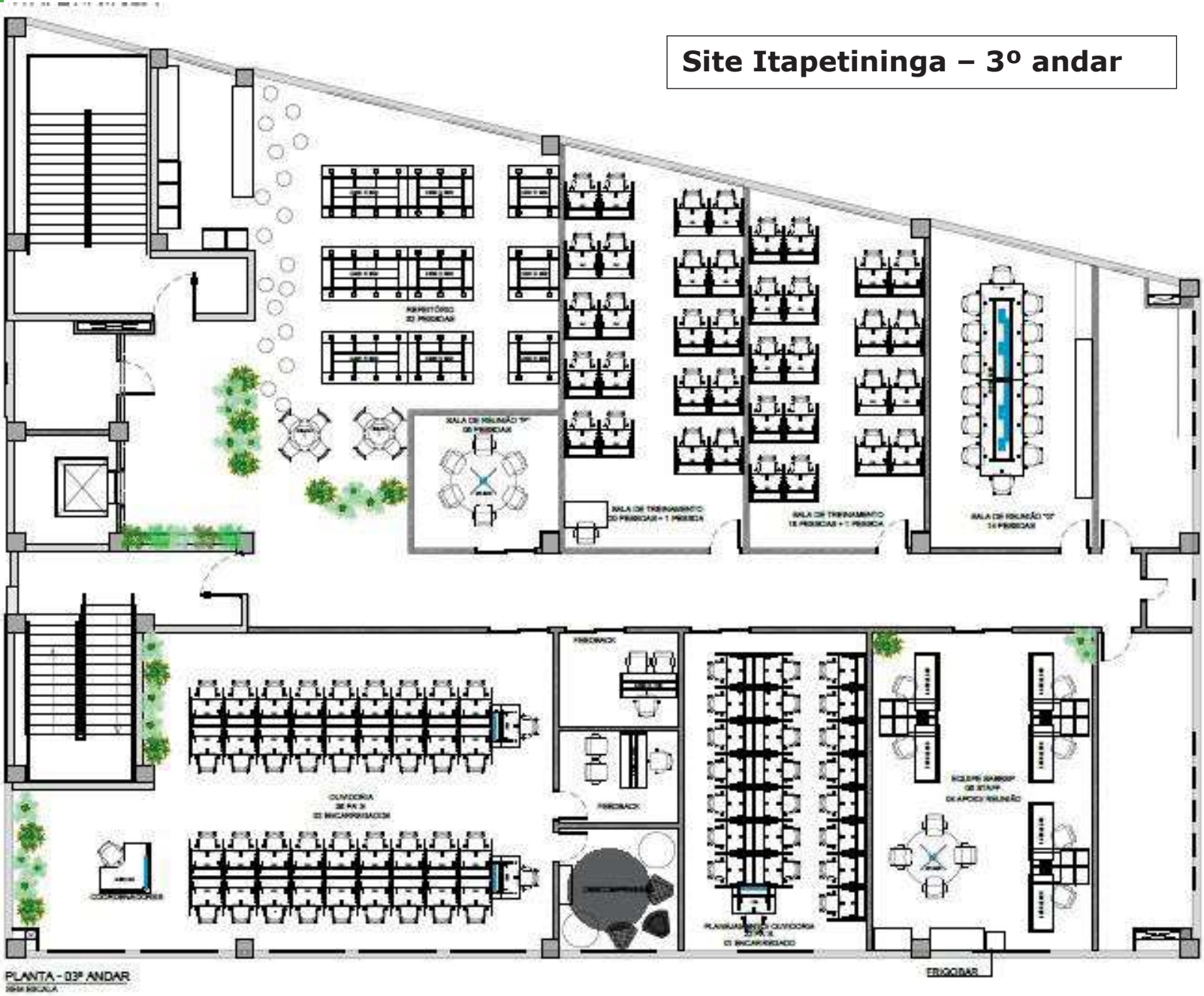
3 PA's suporte Omnichannel já excluídos deste total

160

Site Itapetininga – 2º andar



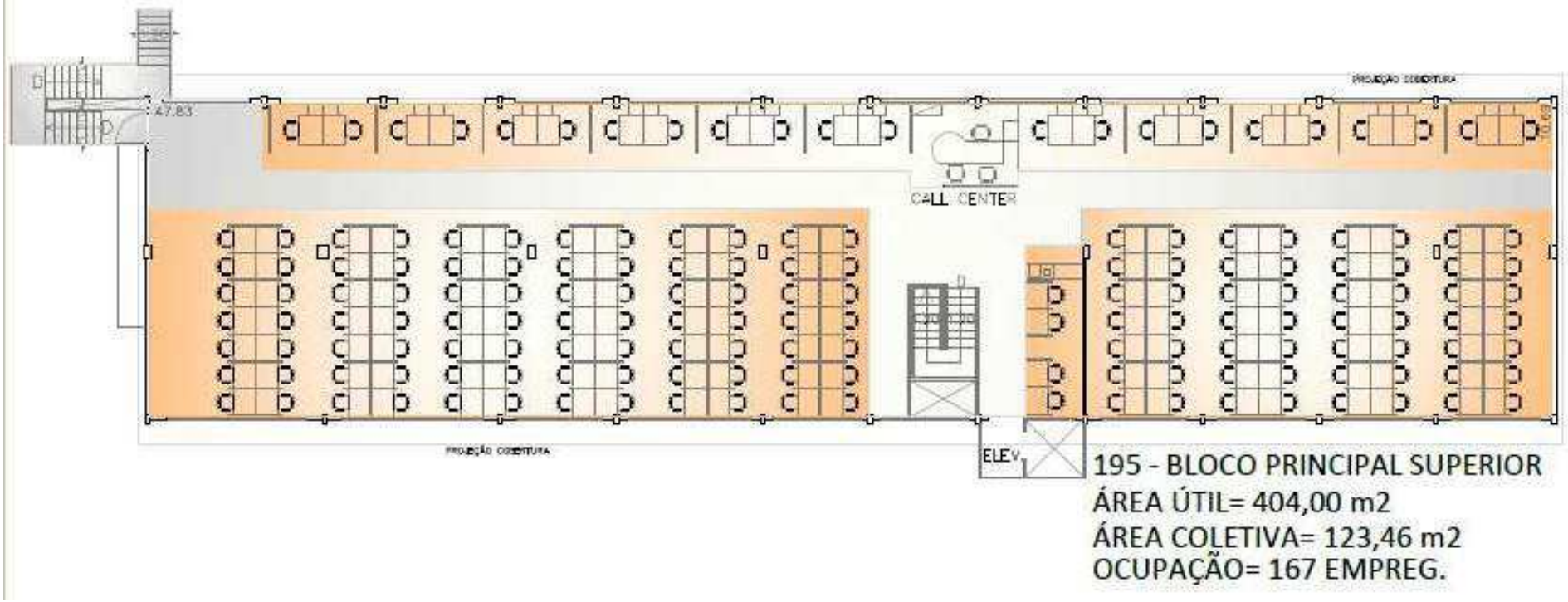
Site Itapetininga – 3º andar



Site Pinheiros - Térreo

195 - BLOCO PRINCIPAL TÉRREO
ÁREA ÚTIL= 275,24 m2
ÁREA COLETIVA= 253,31 m2
OCUPAÇÃO= 24 EMPREGADOS

Site Pinheiros – 1º andar



ANEXO IV

Regulamentação de Preços e Critérios de Medição

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.50	SPEAKING TIME SITE SABESP **SiiS:** SPEAKING TIME SITE SABESP	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratada.

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel.

A prestação dos serviços ocorrerá de forma mista nas dependências da SABESP e com agentes de forma remota, devendo parte ser em site da contratada e parte em suas residências, de acordo com as quantidades e proporções previstas neste Termo de Referência.

NA SABESP, os serviços serão prestados nos seguintes endereços e infraestrutura:

Rua Sumidouro, 448, Pinheiros, São Paulo.

Neste endereço já existem instalações e tecnologia adequadas para a execução dos serviços;

Rua Alex Amadeu Belinato, 100 Vila Alves Itapetininga, SP.

Neste local há em construção uma nova Central de Relacionamento com início de operação previsto para Novembro/2021, e que contará com instalações e tecnologia adequadas para a execução dos serviços.

A prestação de serviços pela CONTRATADA ocorrerá diariamente, inclusive nos feriados municipais, estaduais e nacionais, nos seguintes horários:

Por local:

Atendimento na Central Pinheiros das 6h00 às 24h00 de segunda a domingo;

Atendimento na Central Itapetininga: 24 horas por dia, de segunda a domingo;

A CONTRATADA deverá contar com um Gerente de Relacionamento que atuará em tempo integral e exclusivamente nas operações de atendimento SABESP, que ficará alocado no site de Pinheiros mas deverá cumprir com, no mínimo, 01 (uma) visita mensal a cada site. Os custos envolvidos na logística da referida visita serão de total responsabilidade do Contratado.

Mais detalhes sobre as atividades do Gerente de Relacionamento estão no Anexo 5.

A Contratada deverá iniciar a execução contratual com a definição e disponibilização dos profissionais devidamente treinados, de acordo com os cargos, funções, carga horária.

Fornecimento de uniformes, E.P.I.`s, E.P.C.`s e demais benefícios definidos na convenção coletiva de trabalho

A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma EAD integrada que possibilite também o acompanhamento de indicadores de consumo e aproveitamento dos conteúdos, e interações lúdicas (quiz, gamificação) que potencializem a performance das equipes.

Em nenhuma hipótese será considerado pagamento de horas extras pela SABESP para aplicação de Reciclagens.

A CONTRATADA deverá elaborar o dimensionamento e escalas a partir das informações fornecidas pela SABESP.

As informações a serem consideradas para o dimensionamento inicial estão no Anexo 6.

A distribuição/balanceamento deverá ser alinhado com a SABESP a cada ciclo de forecast, conforme especificado no T.R.

A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets são de responsabilidade da CONTRATADA, bem como atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais

envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

MEDIÇÃO:
Por minuto falado.

O pagamento dos serviços prestados será efetuado mediante a apresentação pela CONTRATADA do "Demonstrativo de Medição" – calculado sobre o total de Minutos falados e tempo de skills logados
No caso do Speaking Time: Indisponibilidades de sistemas de responsabilidade da SABESP, as indisponibilidades somente são consideradas para abono de SLA de NS, pagamento de PAs Logadas e no caso de não atingimento de Garantia de Forecast.
O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.51	SPEAKING TIME HOME OFFICE **SiiS:** SPEAKING TIME HOME OFFICE	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratada.

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel. As licenças das posições providas pelo Contratado fora dos sites SABESP deverão ser adquiridas diretamente pelo Contratado junto ao fornecedor.

ACESSO A INTERNET CONTROLADO.

A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet para os seus colaboradores em home office e dentro do site da CONTRATADA. Nas Centrais de Atendimento Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga a Sabesp disponibilizará acesso à Internet para realização das consultas necessárias para as atividades dos atendentes, com parâmetros de segurança e restrição de acessos aprovados pela SABESP.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os hardwares para uso no trabalho home office, atendendo aos mesmos pré-requisitos mínimos das máquinas da operação e treinamento em seu site.

Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.

Notebook Pré-requisitos mínimos:

Para os agentes em homeoffice, poderão ser utilizados notebooks com desempenho equivalentes ao dos Desktops solicitados.

A CONTRATADA deverá manter em estoque uma reserva de 3% (três por cento) do número total de equipamentos descritos no “HARDWARE”, para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.

Todos os softwares instalados nos equipamentos adquiridos pela CONTRATADA, deverão ser oficiais e suas licenças em conformidade junto aos respectivos fabricantes e órgãos competentes, devendo a CONTRATADA apresentar documentos que comprovem a sua aquisição. Requisitos necessários para a plataforma atual de CTI:

Sistema Operacional Windows 10 Pro ou superior;

Internet Explorer 11, 64 bits, configurado para permitir as opções dos Controladores Active X;

Java 6.24.x (devido aos sistemas legados);

Antivírus compatível ao utilizado pela Sabesp;

Licença de uso do software MICROSOFT OFFICE PRO PLUS 2019 ou superior (para máquinas de Coordenador, Gerente, Supervisão, Analistas de Atendimento Backoffice, Analistas de Treinamento, e gestão da SABESP).

Para o atendimento remoto, necessário conexão mínima de 10 MB. A conexão não pode ser via rádio.

Durante o atendimento remoto, a banda não pode ser compartilhada com outros equipamentos do local, como por exemplo: Televisores, videogame ou outros computadores.

Licenças adicionais

A CONTRATADA deverá adquirir as licenças necessárias para utilização do Omnichannel.

Sistema de atendimento;

Sistema de supervisão;

Workforce.

Correio Eletrônico

A CONTRATADA deverá prover correio eletrônico para seus funcionários, os atendentes não utilizarão e-mail.

Todos os desktops fornecidos pela CONTRATADA para a execução deste contrato deverão possuir Antivírus oficial e licenciado, a instalação, configuração e atualização deste será de responsabilidade

da empresa CONTRATADA, sendo que esta deverá seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.
O antivírus escolhido deve ser validado pela Sabesp para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento.
A CONTRATADA deverá entregar mensalmente à SABESP relatórios evidenciando a atualização das máquinas.
Nota: O antivírus atualmente utilizado pela Sabesp é o Symantec EndPoint Protection – Norton.
CONFIGURAÇÕES, MANUTENÇÕES E ATUALIZAÇÕES
Eventuais evoluções tecnológicas do ambiente da Central de Atendimento deverão ser sempre acompanhadas das atualizações necessárias nos softwares em uso pela CONTRATADA, sem que haja, sob nenhuma hipótese, perda das características e/ou funcionalidades existentes;
É de inteira responsabilidade da CONTRATADA, manter, durante todo o período de vigência do contrato, todos os softwares fornecidos pela CONTRATADA ou pela SABESP, constantemente atualizados, durante todo o período do contrato, sem qualquer ônus extraordinário à SABESP. Estas atualizações deverão abranger qualquer natureza como, por exemplo: falhas de segurança e/ou de correção de “bugs”, release de versões, upgrades e updates e/ou Service Packs, etc. A CONTRATADA deverá informar a SABESP das necessidades de atualizações de algum item sempre antes de suas aplicações. A decisão de aplicação, bem como os prazos para as instalações destas, será tomada em conjunto (SABESP e CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos, nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Central de Atendimento;
A CONTRATADA será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à SABESP para acompanhamento de compliance e responsabilização, uma vez que todos os softwares são de responsabilidade da CONTRATADA;
Todas as eventuais manutenções preventivas em links, roteadores, switches ou qualquer outro equipamento da solução CONTRATADA deverão ser comunicadas com 30 dias de antecedência (mínimo) para análise dos requisitos e planejamento de recursos e RDM (Requisição de Mudança) junto às autoridades funcionais da SABESP. Deverão também ser realizadas em horários em acordo com a Sabesp para não gerar impacto no Nível de Serviço da Central. Sempre que houver qualquer alteração, a CONTRATADA deverá realizar testes na Operação com a finalidade de validar o perfeito funcionamento de uma PA, e somente após validar esta PA poderá estender a alteração para as demais PA’s;
Havendo necessidade de alteração de endereçamento, durante os períodos de testes/validações do novo endereçamento as duas redes deverão estar liberadas, e assim que finalizarem a validação e migrarem todas as PA’s para o novo endereçamento, poderá ser solicitada a remoção das regras do antigo endereçamento;
O endereçamento de rede da CONTRATADA não deverá conflitar com os endereços já existentes na Sabesp, caso contrário será sugerido pelas equipes técnicas da Sabesp um novo endereçamento de rede para a CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá aplicar Qualidade de Serviço (QOS) e também na operadora. A SABESP informará o DSCP (Differentiated Services Code Point) para configuração necessária;
Todas as visitas das operadoras e/ou equipe técnica da CONTRATADA nas dependências da SABESP deverão ser previamente agendadas.
A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets das operações interna e externa são de responsabilidade da CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá utilizar Headset conforme itens 1.12.1 e 1.12.2.
Os Headsets adquiridos devem seguir os mesmos padrões homologados pela equipe técnica da SABESP em conjunto com a empresa fornecedora do headset e Front End de atendimento. Sendo assim, segue abaixo a especificação técnica mínima dos Headsets (Agente de Atendimento) e Headset (Supervisão) de produtos previamente homologados e adequados para nossa operação:
HEADSETS AGENTES DE ATENDIMENTO:
Headset monoauricular;

Partes mecânicas em fibra de carbono;
Terminal microfone com cancelador ativo de ruídos, que irão coibir até 70% de ruídos de fundos;
Material antioxidante no revestimento da cápsula receptora;
Tamanho regulável;
Giro de 360 graus com limitação no próprio eixo;
Áudio de banda larga (wideband) com comprovação técnica do recurso para chamadas entrantes e de saída;
Manuais em Português;
Botão de volume separado de função;
Ajustável à cabeça;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Protetor macio e confortável, com radiação dentro do limite permitido máximo de 2 w/kg;
O Headset deverá ser de conexão USB.
HEADSETS SUPERVISÃO:
Headset Monoauricular;
Para os supervisores, deverá ser modelo wireless (sem fio) com até 150 metros de alcance;
Tecnologia DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), com no mínimo 63 Mw de transmissão;
Comunicação com a Base acima de 100 metros;
A frequência de resposta do headset deverá ser de 200 a 3.500 KHz de transmissão e recepção;
Bateria no equipamento e 1 bateria extra;
Autonomia estendida que assegure no mínimo 8 horas de conversação e que seja permutável na própria base para carregamento;
Autonomia em standby:
Mínimo de 3 horas com a base ligada;
Mínimo de 120 horas com a base desligada;
Microfone com redução de ruído;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Controle de volume no headset;
Tiara: Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;
Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
Compatibilidade com o Headset USB dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;
Manuais em Português;
O Headset deverá ser de conexão USB;
A CONTRATADA deverá fornecer headset para uso individual e exclusivo de cada colaborador do atendimento.
Também deverá manter estoque suficiente de headsets do mesmo modelo em uso nas operações para atender situações de contingência.
Havendo qualquer interferência no atendimento em decorrência do headset, o mesmo deverá ser prontamente substituído por outro em perfeito funcionamento.
Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

GRUPO	60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
SUBGRUPO	60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

MEDIÇÃO:
Por minuto falado.

O pagamento dos serviços prestados será efetuado mediante a apresentação pelo CONTRATADO do "Demonstrativo de Medição" – calculado sobre o total de Minutos falados e tempo de skills logados
No caso do Speaking Time: Indisponibilidades de sistemas de responsabilidade da SABESP, as indisponibilidades somente são consideradas para abono de SLA de NS, pagamento de PAs Logadas e no caso de não atingimento de Garantia de Forecast.
O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.52	SPEAKING TIME SITE CONTRATADA **SiiS:** SPEAKING TIME SITE CONTRATADA	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel. As licenças das posições providas pelo Contratado fora dos sites SABESP deverão ser adquiridas diretamente pelo Contratado junto ao fornecedor.

O site do CONTRATADO, deverá estar localizado em uma das cidades sedes das Unidades de Negócio da SABESP do Interior e Litoral do Estado de São Paulo, ou na Região Metropolitana de São Paulo em um dos Municípios operados pela SABESP, a critério da Contratado.

As instalações do CONTRATADO devem atender plenamente ao Anexo II da NR 17 e os requisitos constantes no Anexo 4 – Requisitos das Instalações do Contratado.

A CONTRATADA será responsável pelo custo do circuito de dados que fará a interligação dos sites para tráfego de voz e dados. Este circuito deverá garantir o melhor desempenho na vazão do tráfego de dados para a perfeita execução dos serviços. Este custo compreende a aquisição e manutenção do mesmo durante a vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente da CONTRATADA (aquisição, instalação, configuração e manutenção) de todos os equipamentos que deem sustentação a solução ofertada: geradores, nobreak, equipamentos de TI tais como servidores, desktops, monitores, impressoras, scanners, switches, roteadores, access point, concentrador de VPN e softwares tais como sistema operacional Windows, pacote Office e antivírus. No ambiente da Sabesp, ela será a responsável pela disponibilização dos equipamentos e softwares necessários para suportar a solução.

A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos responsáveis pela conectividade dos links no ambiente Sabesp.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a solução no ambiente da CONTRATADA e para o agente remoto no Termo solicitado envolvendo software, hardware e instalações físicas durante o período contratual, incluindo também suporte, gerenciamento e todos os demais itens para o perfeito funcionamento da solução.

A rede de dados da CONTRATADA deverá possuir redundância de equipamentos e de acesso;

A CONTRATADA deverá prover conectividade redundante entre os sites da SABESP (Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga) e o SITE da CONTRATADA, utilizando-se de Tecnologia Lan-to-Lan / MPLS / Link Dedicado, através de operadoras distintas e com abordagens de meios físicos distintos, não sendo permitido a subcontratação do meio físico pelas operadoras. Deverá possuir banda mínima de 100 Mbps. As operadoras deverão possuir abordagem própria, não será permitido o uso de Tecnologia Wireless / rádio / satélite nas conectividades;

Entende-se como redundância um segundo equipamento/acesso imediatamente disponível na falha do equipamento/acesso primário e funcionar de forma automática, sem impactos para a operação. Exemplo: Desconexão de agentes, queda de chamadas em curso. A alternância dos links deve ocorrer de forma transparente aos usuários;

Os equipamentos disponibilizados deverão permitir a configuração de Load Balance, Failover, configuração de Qos e BGP;

A CONTRATADA deverá prover rede de dados para acesso de todos os postos de atendimento (PA), supervisores e monitores com cabeamento estruturado certificação no mínimo categoria 5e.

A rede da operação da SABESP deverá ser isolada logicamente, inclusive com listas de acesso e Firewalls para outras redes da CONTRATADA – redes em que a operação da SABESP não depende para seu funcionamento. Não serão aceitos postos de atendimento com acesso Wi-Fi, somente rede

cabeada;
A configuração dos equipamentos de rede no seu ambiente será de responsabilidade da CONTRATADA, com supervisão/apoio da SABESP;
A CONTRATADA deverá acessar ambiente (Extranet) SABESP protegido por firewalls de última geração;
A CONTRATADA deverá prover um firewall na borda de sua rede compatível com os firewalls utilizados pela Sabesp (Cisco Firepower 1000 FPR 1010/650Mbps), para maior segurança entre a troca de dados Empresa X SABESP e Empresa X Internet;
A CONTRATADA não deverá prover acesso à Internet em seu ambiente de operação para a operação. Caso solicitado pela Sabesp a CONTRATADA deverá prover o acesso de forma controlada;
Os recursos alocados nas dependências da SABESP utilizarão o acesso a Internet da SABESP e estarão sujeitos às regras de segurança da informação da SABESP;
A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente à SABESP um relatório com informações do firewall;
Antes do início das operações, a SABESP fará a validação desses pré-requisitos citados acima (Firewall, estações, softwares, licenças, etc).
A CONTRATADA é responsável pela aplicação do QoS na rede interna, conforme recomendado pela SABESP;
A CONTRATADA deverá providenciar link dedicado conectando o seu site até a Sabesp com no mínimo 100 Mbps com redundância e por operadoras diferentes;
Para melhor segurança da informação será necessária a existência de Firewall compatível com os firewalls da Sabesp (Cisco Firepower 1000 1010/650Mbps) em H.A (alta disponibilidade), não sendo permitido o uso se software opensource (código aberto), e que permita os seguintes recursos:
Controle de acesso a WEB baseado em grupos / perfis
Filtro de conteúdo a WEB baseado em grupos / perfis
Filtro de aplicação a WEB baseado em grupos / perfis
Integração LDAP (protocolo de serviços de diretório) / AD
CONTRATADA deverá utilizar o Active Directory da CONTRATANTE e catalogar todos os equipamentos a serviços no ambiente da CONTRATANTE;
A CONTRATADA deverá obedecer às boas práticas em segurança cibernética em vigor na CONTRATANTE e, estará sujeita a sansões previstas em contrato, em caso do não cumprimento;
A CONTRATADA não poderá utilizar, em hipótese alguma, qualquer produto de software que não seja licenciado legalmente, para a execução das atividades no ambiente da CONTRATANTE.
Os desktops utilizados no ambiente da CONTRATADA deverão possuir antivírus oficiais e licenciados, e seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.
Os circuitos de dados para acesso aos ambientes da SABESP serão de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a mesma dispor de circuitos de dados com redundância, que devem estar imediatamente disponíveis, caso os circuitos de dados apresentem instabilidade;
A conectividade com a SABESP deverá ser através de circuitos de comunicação de dados ponto a ponto dedicados e de Operadoras diferentes, com abordagem caminhos/meios físicos distintos. Deverão ter equipamentos roteadores dualizados de forma prover alta disponibilidade;
Utilizar equipamentos redundantes de forma balanceada, garantindo que não haverá interrupção dos serviços no caso de queda ou falha em algum deles. Os equipamentos devem permitir a configuração de mecanismos de QoS (Quality of Service) - Qualidade de Serviço, para que, obrigatoriamente os pacotes de voz sejam marcados, priorizados e sua banda garantida em proporção a quantidade de canais de comunicação, em relação aos outros protocolos da família TCP/IP os equipamentos devem ter a capacidade de criar classes de serviços, com as devidas priorizações de banda conforme necessidade das aplicações, assim garantindo o melhor desempenho para a conectividade de redes entre os sites. Não utilizar equipamentos via rádio / wifi / satélite. A redundância deve ser estabelecida tanto no ponto de instalação como também entre sites, permitindo a triangulação entre os Datacenters de Costa Carvalho e Ponte Pequena;
A SABESP disponibilizará portas de LAN para conexão dos equipamentos (roteadores) das operadoras

de telecom;
A CONTRATADA será responsável pelos circuitos de dados com redundância e também pelos roteadores instalados nesta e em um dos datacenters da SABESP (Complexo Costa Carvalho/Ponte Pequena);
Para instalação dos equipamentos no Datacenter da Sabesp, os seguintes pré-requisitos devem ser observados:
2 circuitos de no mínimo 100 Mbps ponto a ponto, chegando em fibra ótica, balanceados e com alta disponibilidade, trabalhando com operadoras diferentes e banda 100% garantida;
O delay não podem ser superior a 100 ms e o jitter a 30 ms, para garantir o bom funcionamento da solução de voz e diminuir a latência nas aplicações de voz;
Endereço de conexão: Data Center Costa Carvalho - Rua Nicolau Gagliardi, 313 – 2º andar – São Paulo/SP. CEP 05429-010 e Data Center Ponte Pequena - Avenida do Estado, 561, Ponte Pequena, São Paulo;
O firewall do lado da CONTRATADA é de responsabilidade da mesma;
Os circuitos de dados deverão suportar 4 classes de serviços (QoS) para garantir a qualidade do serviço VoIP nas aplicações de atendimento.
Para o acesso ao ambiente corporativo no endereço de conexão, a CONTRATADA deverá cumprir com as políticas de segurança de acesso aos sistemas da SABESP, devendo atestar que estará, durante todo o período de vigência do contrato, em total conformidade com essas políticas e regras, conforme Procedimento Empresarial da Segurança de Informação, PE -TI0024.
A CONTRATADA obriga-se a cumprir as disposições constantes da Política de Tecnologia e Segurança da Informação da SABESP e dos Procedimentos Empresariais PE-TI0004, PE-TI0008 e PE-TI0024 (disponíveis no ANEXO), que tratam sobre aquisição e contratação de serviços de TI, uso de antivírus e segurança da informação, respectivamente, todos encontram-se também no site www.sabesp.com.br, sob pena das sanções previstas pelo seu descumprimento.
A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet para os seus colaboradores em home office e dentro do site da CONTRATADA. Nas Centrais de Atendimento Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga a Sabesp disponibilizará acesso à Internet para realização das consultas necessárias para as atividades dos atendentes, com parâmetros de segurança e restrição de acessos aprovados pela SABESP.
A CONTRATADA deverá disponibilizar link de internet dentro do seu site.
A CONTRATADA deve manter a segregação da sua rede da rede corporativa da SABESP, com os acessos de internet e/ou da aplicação controlados.
Ficará a cargo da CONTRATADA a configuração dos parâmetros necessários nas estações de trabalho dentro dos parâmetros de segurança especificados pela SABESP;
A CONTRATADA deverá supervisionar para evitar ou identificar possíveis intervenções nos parâmetros de segurança, bem como realizar frequentes testes que confirmem a adequada configuração.
A CONTRATADA é responsável por eventual utilização indevida dos recursos disponibilizados tanto na rede da Sabesp como na da CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá disponibilizar um repositório com as informações de acesso contendo, usuário, data, hora e o acesso realizado.
A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente da operação externa estações de trabalho e recursos conforme discriminados abaixo.
A Posição de Atendimento – PA deverá abranger todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo Agente de Atendimento capacitado e treinado, demais recursos de pessoal associados, de infraestrutura, de tecnologia e de condições adequadas de trabalho, bem como toda a manutenção, administração e gestão desses recursos durante todo o período de contratação, conforme os itens deste Termo de Referência.
Uma Posição de Atendimento (PA) é composta pelos seguintes itens:
Mobiliário aderente à NR 17, Anexo II, do Ministério do Trabalho, e adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado – que permitam variações posturais e ajustes de fácil acionamento;
Cadeiras giratórias com braço e rodízios, regulagem de altura e encosto;

Microcomputador completo (CPU, gabinete, monitor, teclado, mouse);
Headset com kits individuais, com microfones antirruído e protetor acústico, conforme detalhado no item 1.12;
Sistemas necessários para o atendimento, seguindo as especificações dispostas nos itens 1.9.
A CONTRATADA deverá fornecer todos os hardwares para uso na operação externa e agentes remotos, atendendo os pré-requisitos mínimos abaixo para as máquinas da operação e treinamento de sistemas.
Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.
A CONTRATADA deverá fornecer todos os hardwares para uso no trabalho home office, atendendo aos mesmos pré-requisitos mínimos das máquinas da operação e treinamento em seu site.
Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.
Desktop Pré-requisitos mínimos:
Possuir 1 (um) Processador com índice de desempenho de 10.000 pontos ou superior, tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark, conforme endereço (site): “http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php”.
8 GB RAM;
HD SSD 256 GB;
Teclados, mouse;
4 Entradas USB;
Monitores de 20’’ LCD resolução de tela 1600 x 900.
Todos os desktops utilizados deverão ser configurados de acordo com as orientações da equipe da Sabesp. Estes equipamentos serão validados por esta equipe para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento. A empresa CONTRATADA poderá utilizar o recurso de criação de “imagem” para agilizar a configuração dos equipamentos, desde que esta “imagem” tenha sido aprovado por esta equipe.
Para os agentes em homeoffice, poderão ser utilizados notebooks com desempenho equivalentes ao dos Desktops solicitados.
A CONTRATADA deverá manter em estoque uma reserva de 3% (três por cento) do número total de equipamentos descritos no “HARDWARE”, para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.
Todos os softwares instalados nos equipamentos adquiridos pela CONTRATADA, deverão ser oficiais e suas licenças em conformidade junto aos respectivos fabricantes e órgãos competentes, devendo a CONTRATADA apresentar documentos que comprovem a sua aquisição. Nos casos de auditoria de licenciamento em que a SABESP venha a ser submetida, e a CONTRATADA não comprovar a regularidade, a CONTRATADA será responsabilizada, através de sanções cabíveis.
Requisitos necessários para a plataforma atual de CTI:
Sistema Operacional Windows 10 Pro ou superior;
Internet Explorer 11, 64 bits, configurado para permitir as opções dos Controladores Active X;
Java 6.24.x (devido aos sistemas legados);
Antivírus compatível ao utilizado pela Sabesp;
Licença de uso do software MICROSOFT OFFICE PRO PLUS 2019 ou superior (para máquinas de Coordenador, Gerente, Supervisão, Analistas de Atendimento Backoffice, Analistas de Treinamento, e gestão da SABESP).
Para o atendimento remoto, necessário conexão mínima de 10 MB. A conexão não pode ser via rádio.
Durante o atendimento remoto, a banda não pode ser compartilhada com outros equipamentos do local, como por exemplo: Televisores, videogame ou outros computadores.
Licenças adicionais
A CONTRATADA deverá adquirir as licenças necessárias para utilização do Omnichannel.
Sistema de atendimento;
Sistema de supervisão;
Workforce.
A CONTRATADA deverá prover correio eletrônico para seus funcionários, os atendentes não utilizarão e-mail.

Todos os desktops fornecidos pela CONTRATADA para a execução deste contrato deverão possuir Antivírus oficial e licenciado, a instalação, configuração e atualização deste será de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo que esta deverá seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.
O antivírus escolhido deve ser validado pela Sabesp para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento.
A CONTRATADA deverá entregar mensalmente à SABESP relatórios evidenciando a atualização das máquinas.
Nota: O antivírus atualmente utilizado pela Sabesp é o Symantec EndPoint Protection – Norton.
VideoConferência
É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de plataforma para a realização de treinamentos, conferências, reciclagens ou qualquer outra atividade que envolva a interação de forma remota
A ferramenta deve permitir a interação sem interrupções, sem limitação de tempo e quantidade de participantes, com áudio e vídeo e compartilhamento de arquivos.
Eventuais evoluções tecnológicas do ambiente da Central de Atendimento deverão ser sempre acompanhadas das atualizações necessárias nos softwares em uso pela CONTRATADA, sem que haja, sob nenhuma hipótese, perda das características e/ou funcionalidades existentes;
É de inteira responsabilidade da CONTRATADA, manter, durante todo o período de vigência do contrato, todos os softwares fornecidos pela CONTRATADA ou pela SABESP, constantemente atualizados, durante todo o período do contrato, sem qualquer ônus extraordinário à SABESP. Estas atualizações deverão abranger qualquer natureza como, por exemplo: falhas de segurança e/ou de correção de “bugs”, release de versões, upgrades e updates e/ou Service Packs, etc. A CONTRATADA deverá informar a SABESP das necessidades de atualizações de algum item sempre antes de suas aplicações. A decisão de aplicação, bem como os prazos para as instalações destas, será tomada em conjunto (SABESP e CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos, nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Central de Atendimento;
A CONTRATADA será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à SABESP para acompanhamento de compliance e responsabilização, uma vez que todos os softwares são de responsabilidade da CONTRATADA;
Todas as eventuais manutenções preventivas em links, roteadores, switches ou qualquer outro equipamento da solução CONTRATADA deverão ser comunicadas com 30 dias de antecedência (mínimo) para análise dos requisitos e planejamento de recursos e RDM (Requisição de Mudança) junto às autoridades funcionais da SABESP. Deverão também ser realizadas em horários em acordo com a Sabesp para não gerar impacto no Nível de Serviço da Central. Sempre que houver qualquer alteração, a CONTRATADA deverá realizar testes na Operação com a finalidade de validar o perfeito funcionamento de uma PA, e somente após validar esta PA poderá estender a alteração para as demais PA’s;
Havendo necessidade de alteração de endereçamento, durante os períodos de testes/validações do novo endereçamento as duas redes deverão estar liberadas, e assim que finalizarem a validação e migrarem todas as PA’s para o novo endereçamento, poderá ser solicitada a remoção das regras do antigo endereçamento;
O endereçamento de rede da CONTRATADA não deverá conflitar
com os endereços já existentes na Sabesp, caso contrário será sugerido pelas equipes técnicas da Sabesp um novo endereçamento de rede para a CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá aplicar Qualidade de Serviço (QOS) e também na operadora. A SABESP informará o DSCP (Differentiated Services Code Point) para configuração necessária;
Todas as visitas das operadoras e/ou equipe técnica da CONTRATADA nas dependências da SABESP deverão ser previamente agendadas.
A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets das operações interna e externa são de responsabilidade da CONTRATADA.

GRUPO	60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
SUBGRUPO	60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A CONTRATADA deverá utilizar Headset conforme itens 1.12.1 e 1.12.2.
Os Headsets adquiridos devem seguir os mesmos padrões homologados pela equipe técnica da SABESP em conjunto com a empresa fornecedora do headset e Front End de atendimento. Sendo assim, segue abaixo a especificação técnica mínima dos Headsets (Agente de Atendimento) e Headset (Supervisão) de produtos previamente homologados e adequados para nossa operação:
HEADSETS AGENTES DE ATENDIMENTO
Headset monoauricular;
Partes mecânicas em fibra de carbono;
Terminal microfone com cancelador ativo de ruídos, que irão coibir até 70% de ruídos de fundos;
Material antioxidante no revestimento da cápsula receptora;
Tamanho regulável;
Giro de 360 graus com limitação no próprio eixo;
Áudio de banda larga (wideband) com comprovação técnica do recurso para chamadas entrantes e de saída;
Manuais em Português;
Botão de volume separado de função;
Ajustável à cabeça;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Protetor macio e confortável, com radiação dentro do limite permitido máximo de 2 w/kg;
O Headset deverá ser de conexão USB.
HEADSETS SUPERVISÃO
Headset Monoauricular;
Para os supervisores, deverá ser modelo wireless (sem fio) com até 150 metros de alcance;
Tecnologia DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), com no mínimo 63 Mw de transmissão;
Comunicação com a Base acima de 100 metros;
A frequência de resposta do headset deverá ser de 200 a 3.500 KHz de transmissão e recepção;
Bateria no equipamento e 1 bateria extra;
Autonomia estendida que assegure no mínimo 8 horas de conversação e que seja permutável na própria base para carregamento;
Autonomia em standby:
Mínimo de 3 horas com a base ligada;
Mínimo de 120 horas com a base desligada;
Microfone com redução de ruído;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Controle de volume no headset;
Tiara: Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;
Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
Compatibilidade com o Headset USB dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;
Manuais em Português;
O Headset deverá ser de conexão USB;
A CONTRATADA deverá fornecer headset para uso individual e exclusivo de cada colaborador do atendimento.
Também deverá manter estoque suficiente de headsets do mesmo modelo em uso nas operações para atender situações de contingência.
Havendo qualquer interferência no atendimento em decorrência do headset, o mesmo deverá ser prontamente substituído por outro em perfeito funcionamento.
Para garantir a comunicação entre os sites da CONTRATADA e da SABESP, a CONTRATADA deverá

disponibilizar uma linha e aparelho de telefone fixo ou móvel, sendo de sua responsabilidade a aquisição, manutenção e custo de chamadas, na operação externa SABESP.

SUPORTE TÉCNICO – SITE DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá disponibilizar a equipe in loco para gerenciamento de falhas e infraestrutura da tecnologia da informação.

A equipe técnica da CONTRATADA deverá estar capacitada a realizar qualquer diagnóstico nos sistemas de gerência e administração das Centrais de Atendimento, exceto plataforma de atendimento;

Todo o instrumental necessário às intervenções de manutenção para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos sistemas fornecidos pela CONTRATADA e infraestrutura é de responsabilidade da mesma;

As ocorrências relativas a Rede de Dados (Local e Wan), Configuração, manutenção e atualização das PA's, roteadores e switches e sala TI e Infraestrutura deverão ser restabelecidas em até 30 minutos, devendo a CONTRATADA apresentar solução definitiva do problema e envio de laudo técnico em até 05 dias corridos. As ocorrências e prazos poderão ser modificados em comum acordo entre a SABESP e a CONTRATADA.

Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

MEDIÇÃO:

Por minuto falado.

O pagamento dos serviços prestados será efetuado mediante a apresentação pelo CONTRATADO do "Demonstrativo de Medição" – calculado sobre o total de Minutos falados e tempo de skills logados

No caso do Speaking Time: Indisponibilidades de sistemas de responsabilidade da SABESP, as indisponibilidades somente são consideradas para abono de SLA de NS, pagamento de PAs Logadas e no caso de não atingimento de Garantia de Forecast.

O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.53	PA LOGADA ATENDIMENTO SITE SABESP **SiiS:** PA LOGADA ATENDIMENTO SITE SABESP	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.
A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel.
A prestação dos serviços ocorrerá nas dependências da SABESP .
NA SABESP, os serviços serão prestados nos seguintes endereços e infraestrutura:
Rua Sumidouro, 448, Pinheiros, São Paulo.
Neste endereço já existem instalações e tecnologia adequadas para a execução dos serviços;
Rua Alex Amadeu Belinato, 100 Vila Alves Itapetininga, SP.
Neste local há em construção uma nova Central de Relacionamento com início de operação previsto para Novembro/2021, e que contará com instalações e tecnologia adequadas para a execução dos serviços.
A prestação de serviços pelo CONTRATADO ocorrerá diariamente, inclusive nos feriados municipais, estaduais e nacionais, nos seguintes horários:
POR LOCAL:
Atendimento na Central Pinheiros das 6h00 às 24h00 de segunda a domingo;
Atendimento na Central Itapetininga: 24 horas por dia, de segunda a domingo;
O CONTRATADO deverá contar com um Gerente de Relacionamento que atuará em tempo integral e exclusivamente nas operações de atendimento SABESP,que ficará alocado no site de Pinheiros mas deverá cumprir com, no mínimo, 01 (uma) visita mensal a cada site. Os custos envolvidos na logística da referida visita serão de total responsabilidade do Contratado.
Mais detalhes sobre as atividades do Gerente de Relacionamento estão no Anexo 5.
O Contratado deverá iniciar a execução contratual com a definição e disponibilização dos profissionais devidamente treinados, de acordo com os cargos, funções, carga horária.
Fornecimento de uniformes, E.P.I.`s, E.P.C.`s e demais benefícios definidos na convenção coletiva de trabalho.
O CONTRATADO deverá disponibilizar plataforma EAD integrada que possibilite também o acompanhamento de indicadores de consumo e aproveitamento dos conteúdos, e interações lúdicas (quiz, gamificação) que potencializem a performance das equipes.
Em nenhuma hipótese será considerado pagamento de horas extras pela SABESP para aplicação de Reciclagens.
A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets são de responsabilidade da CONTRATADA.. bem como atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.
As informações a serem consideradas para o dimensionamento inicial estão no Anexo 6.
Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

GRUPO	60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
SUBGRUPO	60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

MEDIÇÃO:
Por minuto falado.

Formula – Minutos Aderentes / Minutos totais = Somatório das diferenças (minutagem em PAs Logadas – minutagem de Pas Planejadas) por intervalo de 30min dividido pelo somatório de minutos de PAs planejadas por intervalo no mês; com Apuração Mensal.
Caso os minutos de PAs Logadas seja maior que os minutos de PAs Planejadas no intervalo, deverá ser considerado o quantitativo planejado.

Penalização/bonificação:

Aderência PAs Logadas				
Abaixo de 90%	90% a 94,9%	95% a 97%	97,1% a 98%	acima de 98%
-4%	-2%	0	1%	2%

O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

Caso os resultados apresentados pelo CONTRATADO ultrapassem o citado percentual, serão aplicadas as medidas e penalidades contratuais e legais quando cabíveis.
No caso de Minuto em PA Logada: Não serão remunerados os tempos de indisponibilidades do agente por qualquer motivo, todas as pausas devem estar contempladas no preço; exceto treinamento a pedido da SABESP.

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.54	PA LOGADA ATENDIMENTO HOME OFFICE **SiiS:** PA LOGADA ATENDIMENTO HOME OFFICE	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel. As licenças das posições providas pelo Contratado fora dos sites SABESP deverão ser adquiridas diretamente pelo Contratado junto ao fornecedor.

ACESSO A INTERNET CONTROLADO:

A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet para os seus colaboradores em home office e dentro do site da CONTRATADA. Nas Centrais de Atendimento Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga a Sabesp disponibilizará acesso à Internet para realização das consultas necessárias para as atividades dos atendentes, com parâmetros de segurança e restrição de acessos aprovados pela SABESP.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os hardwares para uso no trabalho home office, atendendo aos mesmos pré-requisitos mínimos das máquinas da operação e treinamento em seu site.

Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.

Notebook Pré-requisitos mínimos:

Para os agentes em homeoffice, poderão ser utilizados notebooks com desempenho equivalentes ao dos Desktops solicitados.

A CONTRATADA deverá manter em estoque uma reserva de 3% (três por cento) do número total de equipamentos descritos no “HARDWARE”, para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.

Todos os softwares instalados nos equipamentos adquiridos pela CONTRATADA, deverão ser oficiais e suas licenças em conformidade junto aos respectivos fabricantes e órgãos competentes, devendo a CONTRATADA apresentar documentos que comprovem a sua aquisição. Requisitos necessários para a plataforma atual de CTI:

Sistema Operacional Windows 10 Pro ou superior;

Internet Explorer 11, 64 bits, configurado para permitir as opções dos Controladores Active X;

Java 6.24.x (devido aos sistemas legados);

Antivírus compatível ao utilizado pela Sabesp;

Licença de uso do software MICROSOFT OFFICE PRO PLUS 2019 ou superior (para máquinas de Coordenador, Gerente, Supervisão, Analistas de Atendimento Backoffice, Analistas de Treinamento, e gestão da SABESP).

Para o atendimento remoto, necessário conexão mínima de 10 MB. A conexão não pode ser via rádio.

Durante o atendimento remoto, a banda não pode ser compartilhada com outros equipamentos do local, como por exemplo: Televisores, videogame ou outros computadores.

Licenças adicionais:

A CONTRATADA deverá adquirir as licenças necessárias para utilização do Omnichannel.

Sistema de atendimento;

Sistema de supervisão;

Workforce.

Correio Eletrônico:

A CONTRATADA deverá prover correio eletrônico para seus funcionários, os atendentes não utilizarão e-mail.

Antivírus:
Todos os desktops fornecidos pela CONTRATADA para a execução deste contrato deverão possuir Antivírus oficial e licenciado, a instalação, configuração e atualização deste será de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo que esta deverá seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.
O antivírus escolhido deve ser validado pela Sabesp para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento.
A CONTRATADA deverá entregar mensalmente à SABESP relatórios evidenciando a atualização das máquinas.
Nota: O antivírus atualmente utilizado pela Sabesp é o Symantec EndPoint Protection – Norton.
CONFIGURAÇÕES, MANUTENÇÕES E ATUALIZAÇÕES :
Eventuais evoluções tecnológicas do ambiente da Central de Atendimento deverão ser sempre acompanhadas das atualizações necessárias nos softwares em uso pela CONTRATADA, sem que haja, sob nenhuma hipótese, perda das características e/ou funcionalidades existentes;
É de inteira responsabilidade da CONTRATADA, manter, durante todo o período de vigência do contrato, todos os softwares fornecidos pela CONTRATADA ou pela SABESP, constantemente atualizados, durante todo o período do contrato, sem qualquer ônus extraordinário à SABESP. Estas atualizações deverão abranger qualquer natureza como, por exemplo: falhas de segurança e/ou de correção de “bugs”, release de versões, upgrades e updates e/ou Service Packs, etc. A CONTRATADA deverá informar a SABESP das necessidades de atualizações de algum item sempre antes de suas aplicações. A decisão de aplicação, bem como os prazos para as instalações destas, será tomada em conjunto (SABESP e CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos, nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Central de Atendimento;
A CONTRATADA será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à SABESP para acompanhamento de compliance e responsabilização, uma vez que todos os softwares são de responsabilidade da CONTRATADA;
Todas as eventuais manutenções preventivas em links, roteadores, switches ou qualquer outro equipamento da solução CONTRATADA deverão ser comunicadas com 30 dias de antecedência (mínimo) para análise dos requisitos e planejamento de recursos e RDM (Requisição de Mudança) junto às autoridades funcionais da SABESP. Deverão também ser realizadas em horários em acordo com a Sabesp para não gerar impacto no Nível de Serviço da Central. Sempre que houver qualquer alteração, a CONTRATADA deverá realizar testes na Operação com a finalidade de validar o perfeito funcionamento de uma PA, e somente após validar esta PA poderá estender a alteração para as demais PA’s;
Havendo necessidade de alteração de endereçamento, durante os períodos de testes/validações do novo endereçamento as duas redes deverão estar liberadas, e assim que finalizarem a validação e migrarem todas as PA’s para o novo endereçamento, poderá ser solicitada a remoção das regras do antigo endereçamento;
O endereçamento de rede da CONTRATADA não deverá conflitar
com os endereços já existentes na Sabesp, caso contrário será sugerido pelas equipes técnicas da Sabesp um novo endereçamento de rede para a CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá aplicar Qualidade de Serviço (QOS) e também na operadora. A SABESP informará o DSCP (Differentiated Services Code Point) para configuração necessária;
Todas as visitas das operadoras e/ou equipe técnica da CONTRATADA nas dependências da SABESP deverão ser previamente agendadas.
HEADSETS :
A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets das operações interna e externa são de responsabilidade da CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá utilizar Headset conforme itens 1.12.1 e 1.12.2.
Os Headsets adquiridos devem seguir os mesmos padrões homologados pela equipe técnica da SABESP em conjunto com a empresa fornecedora do headset e Front End de atendimento. Sendo

assim, segue abaixo a especificação técnica mínima dos Headsets (Agente de Atendimento) e Headset (Supervisão) de produtos previamente homologados e adequados para nossa operação:
HEADSETS AGENTES DE ATENDIMENTO :
Headset monoauricular;
Partes mecânicas em fibra de carbono;
Terminal microfone com cancelador ativo de ruídos, que irão coibir até 70% de ruídos de fundos;
Material antioxidante no revestimento da cápsula receptora;
Tamanho regulável;
Giro de 360 graus com limitação no próprio eixo;
Áudio de banda larga (wideband) com comprovação técnica do recurso para chamadas entrantes e de saída;
Manuais em Português;
Botão de volume separado de função;
Ajustável à cabeça;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Protetor macio e confortável, com radiação dentro do limite permitido máximo de 2 w/kg;
O Headset deverá ser de conexão USB.
HEADSETS SUPERVISÃO :
Headset Monoauricular;
Para os supervisores, deverá ser modelo wireless (sem fio) com até 150 metros de alcance;
Tecnologia DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), com no mínimo 63 Mw de transmissão;
Comunicação com a Base acima de 100 metros;
A frequência de resposta do headset deverá ser de 200 a 3.500 KHz de transmissão e recepção;
Bateria no equipamento e 1 bateria extra;
Autonomia estendida que assegure no mínimo 8 horas de conversação e que seja permutável na própria base para carregamento;
Autonomia em standby:
Mínimo de 3 horas com a base ligada;
Mínimo de 120 horas com a base desligada;
Microfone com redução de ruído;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Controle de volume no headset;
Tiara: Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;
Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
Compatibilidade com o Headset USB dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;
Manuais em Português;
O Headset deverá ser de conexão USB;
A CONTRATADA deverá fornecer headset para uso individual e exclusivo de cada colaborador do atendimento.
Também deverá manter estoque suficiente de headsets do mesmo modelo em uso nas operações para atender situações de contingência.
Havendo qualquer interferência no atendimento em decorrência do headset, o mesmo deverá ser prontamente substituído por outro em perfeito funcionamento.
Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais

envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

MEDIÇÃO:
Por minuto falado.

Formula – Minutos Aderentes / Minutos totais = Somatório das diferenças (minutagem em PAs Logadas – minutagem de Pas Planejadas) por intervalo de 30min dividido pelo somatório de minutos de PAs planejadas por intervalo no mês; com Apuração Mensal.
Caso os minutos de PAs Logadas seja maior que os minutos de PAs Planejadas no intervalo, deverá ser considerado o quantitativo planejado.

Penalização/bonificação:

Aderência PAs Logadas				
Abaixo de 90%	90% a 94,9%	95% a 97%	97,1% a 98%	acima de 98%
-4%	-2%	0	1%	2%

O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

Caso os resultados apresentados pelo CONTRATADO ultrapassem o citado percentual, serão aplicadas as medidas e penalidades contratuais e legais quando cabíveis.
No caso de Minuto em PA Logada: Não serão remunerados os tempos de indisponibilidades do agente por qualquer motivo, todas as pausas devem estar contempladas no preço; exceto treinamento a pedido da SABESP.

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.55	PA LOGADA ATENDIMENTO SITE CONTRATADA **SiiS:** PA LOGADA ATENDIMENTO SITE CONTRATADA	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel. As licenças das posições providas pelo Contratado fora dos sites SABESP deverão ser adquiridas diretamente pelo Contratado junto ao fornecedor.

O site do CONTRATADO, deverá estar localizado em uma das cidades sedes das Unidades de Negócio da SABESP do Interior e Litoral do Estado de São Paulo, ou na Região Metropolitana de São Paulo em um dos Municípios operados pela SABESP, a critério da Contratado.

As instalações do CONTRATADO devem atender plenamente ao Anexo II da NR 17 e os requisitos constantes no Anexo 4 – Requisitos das Instalações do Contratado.

A CONTRATADA será responsável pelo custo do circuito de dados que fará a interligação dos sites para tráfego de voz e dados. Este circuito deverá garantir o melhor desempenho na vazão do tráfego de dados para a perfeita execução dos serviços. Este custo compreende a aquisição e manutenção do mesmo durante a vigência do contrato.

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA:

A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente da CONTRATADA (aquisição, instalação, configuração e manutenção) de todos os equipamentos que deem sustentação a solução ofertada: geradores, nobreak, equipamentos de TI tais como servidores, desktops, monitores, impressoras, scanners, switches, roteadores, access point, concentrador de VPN e softwares tais como sistema operacional Windows, pacote Office e antivírus. No ambiente da Sabesp, ela será a responsável pela disponibilização dos equipamentos e softwares necessários para suportar a solução.

A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos responsáveis pela conectividade dos links no ambiente Sabesp.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a solução no ambiente da CONTRATADA e para o agente remoto no Termo solicitado envolvendo software, hardware e instalações físicas durante o período contratual, incluindo também suporte, gerenciamento e todos os demais itens para o perfeito funcionamento da solução.

REDE DE DADOS LOCAL (LAN):

A rede de dados da CONTRATADA deverá possuir redundância de equipamentos e de acesso;

A CONTRATADA deverá prover conectividade redundante entre os sites da SABESP (Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga) e o SITE da CONTRATADA, utilizando-se de Tecnologia Lan-to-Lan / MPLS / Link Dedicado, através de operadoras distintas e com abordagens de meios físicos distintos, não sendo permitido a subcontratação do meio físico pelas operadoras. Deverá possuir banda mínima de 100 Mbps. As operadoras deverão possuir abordagem própria, não será permitido o uso de Tecnologia Wireless / rádio / satélite nas conectividades;

Entende-se como redundância um segundo equipamento/acesso imediatamente disponível na falha do equipamento/acesso primário e funcionar de forma automática, sem impactos para a operação. Exemplo: Desconexão de agentes, queda de chamadas em curso. A alternância dos links deve ocorrer de forma transparente aos usuários;

Os equipamentos disponibilizados deverão permitir a configuração de Load Balance, Failover, configuração de Qos e BGP;

A CONTRATADA deverá prover rede de dados para acesso de todos os postos de atendimento (PA), supervisores e monitores com cabeamento estruturado certificação no mínimo categoria 5e.

A rede da operação da SABESP deverá ser isolada logicamente, inclusive com listas de acesso e

Firewalls para outras redes da CONTRATADA – redes em que a operação da SABESP não depende para seu funcionamento. Não serão aceitos postos de atendimento com acesso Wi-Fi, somente rede cabeada;
A configuração dos equipamentos de rede no seu ambiente será de responsabilidade da CONTRATADA, com supervisão/apoio da SABESP;
A CONTRATADA deverá acessar ambiente (Extranet) SABESP protegido por firewalls de última geração;
A CONTRATADA deverá prover um firewall na borda de sua rede compatível com os firewalls utilizados pela Sabesp (Cisco Firepower 1000 FPR 1010/650Mbps), para maior segurança entre a troca de dados Empresa X SABESP e Empresa X Internet;
A CONTRATADA não deverá prover acesso à Internet em seu ambiente de operação para a operação. Caso solicitado pela Sabesp a CONTRATADA deverá prover o acesso de forma controlada;
Os recursos alocados nas dependências da SABESP utilizarão o acesso a Internet da SABESP e estarão sujeitos às regras de segurança da informação da SABESP;
A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente à SABESP um relatório com informações do firewall;
Antes do início das operações, a SABESP fará a validação desses pré-requisitos citados acima (Firewall, estações, softwares, licenças, etc).
A CONTRATADA é responsável pela aplicação do QoS na rede interna, conforme recomendado pela SABESP;
A CONTRATADA deverá providenciar link dedicado conectando o seu site até a Sabesp com no mínimo 100 Mbps com redundância e por operadoras diferentes;
Para melhor segurança da informação será necessária a existência de Firewall compatível com os firewalls da Sabesp (Cisco Firepower 1000 1010/650Mbps) em H.A (alta disponibilidade), não sendo permitido o uso se software opensource (código aberto), e que permita os seguintes recursos:
Controle de acesso a WEB baseado em grupos / perfis;
Filtro de conteúdo a WEB baseado em grupos / perfis;
Filtro de aplicação a WEB baseado em grupos / perfis;
Integração LDAP (protocolo de serviços de diretório) / AD;
CONTRATADA deverá utilizar o Active Directory da CONTRATANTE e catalogar todos os equipamentos a serviços no ambiente da CONTRATANTE;
A CONTRATADA deverá obedecer às boas práticas em segurança cibernética em vigor na CONTRATANTE e, estará sujeita a sansões previstas em contrato, em caso do não cumprimento;
A CONTRATADA não poderá utilizar, em hipótese alguma, qualquer produto de software que não seja licenciado legalmente, para a execução das atividades no ambiente da CONTRATANTE.
Os desktops utilizados no ambiente da CONTRATADA deverão possuir antivírus oficiais e licenciados, e seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.
CIRCUITOS DE DADOS (WAN) :
Os circuitos de dados para acesso aos ambientes da SABESP serão de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a mesma dispor de circuitos de dados com redundância, que devem estar imediatamente disponíveis, caso os circuitos de dados apresentem instabilidade;
A conectividade com a SABESP deverá ser através de circuitos de comunicação de dados ponto a ponto dedicados e de Operadoras diferentes, com abordagem caminhos/meios físicos distintos. Deverão ter equipamentos roteadores dualizados de forma prover alta disponibilidade;
Utilizar equipamentos redundantes de forma balanceada, garantindo que não haverá interrupção dos serviços no caso de queda ou falha em algum deles. Os equipamentos devem permitir a configuração de mecanismos de QoS (Quality of Service) - Qualidade de Serviço, para que, obrigatoriamente os pacotes de voz sejam marcados, priorizados e sua banda garantida em proporção a quantidade de canais de comunicação, em relação aos outros protocolos da família TCP/IP os equipamentos devem ter a capacidade de criar classes de serviços, com as devidas priorizações de banda conforme necessidade das aplicações, assim garantindo o melhor desempenho para a conectividade de redes entre os sites. Não utilizar equipamentos via rádio / wifi / satélite. A redundância deve ser estabelecida

tanto no ponto de instalação como também entre sites, permitindo a triangulação entre os Datacenters de Costa Carvalho e Ponte Pequena;
A SABESP disponibilizará portas de LAN para conexão dos equipamentos (roteadores) das operadoras de telecom;
A CONTRATADA será responsável pelos circuitos de dados com redundância e também pelos roteadores instalados nesta e em um dos datacenters da SABESP (Complexo Costa Carvalho/Ponte Pequena);
Para instalação dos equipamentos no Datacenter da Sabesp, os seguintes pré-requisitos devem ser observados:
2 circuitos de no mínimo 100 Mbps ponto a ponto, chegando em fibra ótica, balanceados e com alta disponibilidade, trabalhando com operadoras diferentes e banda 100% garantida;
O delay não podem ser superior a 100 ms e o jitter a 30 ms, para garantir o bom funcionamento da solução de voz e diminuir a latência nas aplicações de voz;
Endereço de conexão: Data Center Costa Carvalho - Rua Nicolau Gagliardi, 313 – 2º andar – São Paulo/SP. CEP 05429-010 e Data Center Ponte Pequena - Avenida do Estado, 561, Ponte Pequena, São Paulo;
O firewall do lado da CONTRATADA é de responsabilidade da mesma;
Os circuitos de dados deverão suportar 4 classes de serviços (QoS) para garantir a qualidade do serviço VoIP nas aplicações de atendimento.
Para o acesso ao ambiente corporativo no endereço de conexão, a CONTRATADA deverá cumprir com as políticas de segurança de acesso aos sistemas da SABESP, devendo atestar que estará, durante todo o período de vigência do contrato, em total conformidade com essas políticas e regras, conforme Procedimento Empresarial da Segurança de Informação, PE -TI0024.
A CONTRATADA obriga-se a cumprir as disposições constantes da Política de Tecnologia e Segurança da Informação da SABESP e dos Procedimentos Empresariais PE-TI0004, PE-TI0008 e PE-TI0024 (disponíveis no ANEXO), que tratam sobre aquisição e contratação de serviços de TI, uso de antivírus e segurança da informação, respectivamente, todos encontram-se também no site www.sabesp.com.br, sob pena das sanções previstas pelo seu descumprimento.
ACESSO A INTERNET CONTROLADO :
A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet para os seus colaboradores em home office e dentro do site da CONTRATADA. Nas Centrais de Atendimento Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga a Sabesp disponibilizará acesso à Internet para realização das consultas necessárias para as atividades dos atendentes, com parâmetros de segurança e restrição de acessos aprovados pela SABESP.
A CONTRATADA deverá disponibilizar link de internet dentro do seu site.
A CONTRATADA deve manter a segregação da sua rede da rede corporativa da SABESP, com os acessos de internet e/ou da aplicação controlados.
Ficará a cargo da CONTRATADA a configuração dos parâmetros necessários nas estações de trabalho dentro dos parâmetros de segurança especificados pela SABESP;
A CONTRATADA deverá supervisionar para evitar ou identificar possíveis intervenções nos parâmetros de segurança, bem como realizar frequentes testes que confirmem a adequada configuração.
A CONTRATADA é responsável por eventual utilização indevida dos recursos disponibilizados tanto na rede da Sabesp como na da CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá disponibilizar um repositório com as informações de acesso contendo, usuário, data, hora e o acesso realizado.
ESTAÇÕES DE TRABALHO (PA) E RECURSOS – OPERAÇÃO EXTERNA :
A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente da operação externa estações de trabalho e recursos conforme discriminados abaixo.
A Posição de Atendimento – PA deverá abranger todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo Agente de Atendimento capacitado e treinado, demais recursos de pessoal associados, de infraestrutura, de tecnologia e de condições adequadas de trabalho, bem como toda a manutenção, administração e gestão desses recursos durante todo o período de contratação, conforme os itens deste Termo de Referência.

GRUPO	60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
SUBGRUPO	60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Uma Posição de Atendimento (PA) é composta pelos seguintes itens:
Mobiliário aderente à NR 17, Anexo II, do Ministério do Trabalho, e adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado – que permitam variações posturais e ajustes de fácil acionamento;
Cadeiras giratórias com braço e rodízios, regulagem de altura e encosto;
Microcomputador completo (CPU, gabinete, monitor, teclado, mouse);
Headset com kits individuais, com microfones antirruído e protetor acústico, conforme detalhado no item 1.12;
Sistemas necessários para o atendimento, seguindo as especificações dispostas nos itens 1.9 HARDWARE e 1.10 SOFTWARE.
HARDWARE :
A CONTRATADA deverá fornecer todos os hardwares para uso na operação externa e agentes remotos, atendendo os pré-requisitos mínimos abaixo para as máquinas da operação e treinamento de sistemas.
Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.
MÁQUINAS DA OPERAÇÃO E APOIO:
A CONTRATADA deverá fornecer todos os hardwares para uso no trabalho home office, atendendo aos mesmos pré-requisitos mínimos das máquinas da operação e treinamento em seu site.
Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.
Desktop Pré-requisitos mínimos:
Possuir 1 (um) Processador com índice de desempenho de 10.000 pontos ou superior, tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark, conforme endereço (site): “http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php”.
8 GB RAM;
HD SSD 256 GB;
Teclados, mouse;
4 Entradas USB;
Monitores de 20’’ LCD resolução de tela 1600 x 900.
Todos os desktops utilizados deverão ser configurados de acordo com as orientações da equipe da Sabesp. Estes equipamentos serão validados por esta equipe para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento. A empresa CONTRATADA poderá utilizar o recurso de criação de “imagem” para agilizar a configuração dos equipamentos, desde que esta “imagem” tenha sido aprovado por esta equipe.
Notebook Pré-requisitos mínimos:
Para os agentes em homeoffice, poderão ser utilizados notebooks com desempenho equivalentes ao dos Desktops solicitados.
RESERVA DE HARDWARE:
A CONTRATADA deverá manter em estoque uma reserva de 3% (três por cento) do número total de equipamentos descritos no “HARDWARE”, para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.
SOFTWARE :
Todos os softwares instalados nos equipamentos adquiridos pela CONTRATADA, deverão ser oficiais e suas licenças em conformidade junto aos respectivos fabricantes e órgãos competentes, devendo a CONTRATADA apresentar documentos que comprovem a sua aquisição. Nos casos de auditoria de licenciamento em que a SABESP venha a ser submetida, e a CONTRATADA não comprovar a regularidade, a CONTRATADA será responsabilizada, através de sanções cabíveis.
Requisitos necessários para a plataforma atual de CTI:
Sistema Operacional Windows 10 Pro ou superior;
Internet Explorer 11, 64 bits, configurado para permitir as opções dos Controladores Active X;
Java 6.24.x (devido aos sistemas legados);
Antivírus compatível ao utilizado pela Sabesp;
Licença de uso do software MICROSOFT OFFICE PRO PLUS 2019 ou superior (para máquinas de Coordenador, Gerente, Supervisão, Analistas de Atendimento Backoffice, Analistas de Treinamento, e

gestão da SABESP).
Para o atendimento remoto, necessário conexão mínima de 10 MB. A conexão não pode ser via rádio.
Durante o atendimento remoto, a banda não pode ser compartilhada com outros equipamentos do local, como por exemplo: Televisores, videogame ou outros computadores.
Licenças adicionais:
A CONTRATADA deverá adquirir as licenças necessárias para utilização do Omnichannel.
Sistema de atendimento;
Sistema de supervisão;
Workforce.
A CONTRATADA deverá prover correio eletrônico para seus funcionários, os atendentes não utilizarão e-mail.
Todos os desktops fornecidos pela CONTRATADA para a execução deste contrato deverão possuir Antivírus oficial e licenciado, a instalação, configuração e atualização deste será de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo que esta deverá seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.
O antivírus escolhido deve ser validado pela Sabesp para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento.
A CONTRATADA deverá entregar mensalmente à SABESP relatórios evidenciando a atualização das máquinas.
Nota: O antivírus atualmente utilizado pela Sabesp é o Symantec EndPoint Protection – Norton.
VideoConferência:
É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de plataforma para a realização de treinamentos, conferências, reciclagens ou qualquer outra atividade que envolva a interação de forma remota.
A ferramenta deve permitir a interação sem interrupções, sem limitação de tempo e quantidade de participantes, com áudio e vídeo e compartilhamento de arquivos.
CONFIGURAÇÕES, MANUTENÇÕES E ATUALIZAÇÕES :
Eventuais evoluções tecnológicas do ambiente da Central de Atendimento deverão ser sempre acompanhadas das atualizações necessárias nos softwares em uso pela CONTRATADA, sem que haja, sob nenhuma hipótese, perda das características e/ou funcionalidades existentes;
É de inteira responsabilidade da CONTRATADA, manter, durante todo o período de vigência do contrato, todos os softwares fornecidos pela CONTRATADA ou pela SABESP, constantemente atualizados, durante todo o período do contrato, sem qualquer ônus extraordinário à SABESP. Estas atualizações deverão abranger qualquer natureza como, por exemplo: falhas de segurança e/ou de correção de “bugs”, release de versões, upgrades e updates e/ou Service Packs, etc. A CONTRATADA deverá informar a SABESP das necessidades de atualizações de algum item sempre antes de suas aplicações. A decisão de aplicação, bem como os prazos para as instalações destas, será tomada em conjunto (SABESP e CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos, nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Central de Atendimento;
A CONTRATADA será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à SABESP para acompanhamento de compliance e responsabilização, uma vez que todos os softwares são de responsabilidade da CONTRATADA;
Todas as eventuais manutenções preventivas em links, roteadores, switches ou qualquer outro equipamento da solução CONTRATADA deverão ser comunicadas com 30 dias de antecedência (mínimo) para análise dos requisitos e planejamento de recursos e RDM (Requisição de Mudança) junto às autoridades funcionais da SABESP. Deverão também ser realizadas em horários em acordo com a Sabesp para não gerar impacto no Nível de Serviço da Central. Sempre que houver qualquer alteração, a CONTRATADA deverá realizar testes na Operação com a finalidade de validar o perfeito funcionamento de uma PA, e somente após validar esta PA poderá estender a alteração para as demais PA’s;

Havendo necessidade de alteração de endereçamento, durante os períodos de testes/validações do novo endereçamento as duas redes deverão estar liberadas, e assim que finalizarem a validação e migrarem todas as PA's para o novo endereçamento, poderá ser solicitada a remoção das regras do antigo endereçamento;
O endereçamento de rede da CONTRATADA não deverá conflitar
com os endereços já existentes na Sabesp, caso contrário será sugerido pelas equipes técnicas da Sabesp um novo endereçamento de rede para a CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá aplicar Qualidade de Serviço (QOS) e também na operadora. A SABESP informará o DSCP (Differentiated Services Code Point) para configuração necessária;
Todas as visitas das operadoras e/ou equipe técnica da CONTRATADA nas dependências da SABESP deverão ser previamente agendadas.
HEADSETS:
A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets das operações interna e externa são de responsabilidade da CONTRATADA.
A CONTRATADA deverá utilizar Headset conforme itens 1.12.1 e 1.12.2.
Os Headsets adquiridos devem seguir os mesmos padrões homologados pela equipe técnica da SABESP em conjunto com a empresa fornecedora do headset e Front End de atendimento. Sendo assim, segue abaixo a especificação técnica mínima dos Headsets (Agente de Atendimento) e Headset (Supervisão) de produtos previamente homologados e adequados para nossa operação:
HEADSETS AGENTES DE ATENDIMENTO:
Headset monoauricular;
Partes mecânicas em fibra de carbono;
Terminal microfone com cancelador ativo de ruídos, que irão coibir até 70% de ruídos de fundos;
Material antioxidante no revestimento da cápsula receptora;
Tamanho regulável;
Giro de 360 graus com limitação no próprio eixo;
Áudio de banda larga (wideband) com comprovação técnica do recurso para chamadas entrantes e de saída;
Manuais em Português;
Botão de volume separado de função;
Ajustável à cabeça;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Protetor macio e confortável, com radiação dentro do limite permitido máximo de 2 w/kg;
O Headset deverá ser de conexão USB.
HEADSETS SUPERVISÃO:
Headset Monoauricular;
Para os supervisores, deverá ser modelo wireless (sem fio) com até 150 metros de alcance;
Tecnologia DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), com no mínimo 63 Mw de transmissão;
Comunicação com a Base acima de 100 metros;
A frequência de resposta do headset deverá ser de 200 a 3.500 KHz de transmissão e recepção;
Bateria no equipamento e 1 bateria extra;
Autonomia estendida que assegure no mínimo 8 horas de conversação e que seja permutável na própria base para carregamento;
Autonomia em standby:
Mínimo de 3 horas com a base ligada;
Mínimo de 120 horas com a base desligada;
Microfone com redução de ruído;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Controle de volume no headset;
Tiara: Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;

Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
Compatibilidade com o Headset USB dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;
Manuais em Português;
O Headset deverá ser de conexão USB;
A CONTRATADA deverá fornecer headset para uso individual e exclusivo de cada colaborador do atendimento.
Também deverá manter estoque suficiente de headsets do mesmo modelo em uso nas operações para atender situações de contingência.
Havendo qualquer interferência no atendimento em decorrência do headset, o mesmo deverá ser prontamente substituído por outro em perfeito funcionamento.
Para garantir a comunicação entre os sites da CONTRATADA e da SABESP, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma linha e aparelho de telefone fixo ou móvel, sendo de sua responsabilidade a aquisição, manutenção e custo de chamadas, na operação externa SABESP.
SUPORTE TÉCNICO – SITE DA CONTRATADA:
A CONTRATADA deverá disponibilizar a equipe in loco para gerenciamento de falhas e infraestrutura da tecnologia da informação.
A equipe técnica da CONTRATADA deverá estar capacitada a realizar qualquer diagnóstico nos sistemas de gerência e administração das Centrais de Atendimento, exceto plataforma de atendimento;
Todo o instrumental necessário às intervenções de manutenção para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos sistemas fornecidos pela CONTRATADA e infraestrutura é de responsabilidade da mesma;
As ocorrências relativas a Rede de Dados (Local e Wan), Configuração, manutenção e atualização das PA's, roteadores e switches e sala TI e Infraestrutura deverão ser restabelecidas em até 30 minutos, devendo a CONTRATADA apresentar solução definitiva do problema e envio de laudo técnico em até 05 dias corridos. As ocorrências e prazos poderão ser modificados em comum acordo entre a SABESP e a CONTRATADA.
Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

MEDIÇÃO:
Por minuto falado.

Formula – Minutos Aderentes / Minutos totais = Somatório das diferenças (minutagem em PAs Logadas – minutagem de Pas Planejadas) por intervalo de 30min dividido pelo somatório de minutos de PAs planejadas por intervalo no mês; com Apuração Mensal.

Caso os minutos de PAs Logadas seja maior que os minutos de PAs Planejadas no intervalo, deverá ser considerado o quantitativo planejado.

Penalização/bonificação:

Aderência PAs Logadas				
Abaixo de 90%	90% a 94,9%	95% a 97%	97,1% a 98%	acima de 98%
-4%	-2%	0	1%	2%

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

Caso os resultados apresentados pelo CONTRATADO ultrapassem o citado percentual, serão aplicadas as medidas e penalidades contratuais e legais quando cabíveis.

No caso de Minuto em PA Logada: Não serão remunerados os tempos de indisponibilidades do agente por qualquer motivo, todas as pausas devem estar contempladas no preço; exceto treinamento a pedido da SABESP.

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.56	PA LOGADA OUVIDORIA SITE SABESP **SiiS:** PA LOGADA OUVIDORIA SITE SABESP	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel.

A prestação dos serviços ocorrerá de forma mista nas dependências da SABESP e com agentes de forma remota, devendo parte ser em site da contratado e parte em suas residências, de acordo com as quantidades e proporções previstas neste Termo de Referência.

NA SABESP, os serviços serão prestados no seguinte endereço e infraestrutura:

Rua Sumidouro, 448, Pinheiros, São Paulo.

Neste endereço já existem instalações e tecnologia adequadas para a execução dos serviços;

Ouvidoria (P1): das 7h00 às 19h00 de segunda à sexta, exceto feriados nacionais.

O CONTRATADO deverá contar com um Gerente de Relacionamento que atuará em tempo integral e exclusivamente nas operações de atendimento SABESP,que ficará alocado no site de Pinheiros mas deverá cumprir com, no mínimo, 01 (uma) visita mensal a cada site. Os custos envolvidos na logística da referida visita serão de total responsabilidade do Contratado.

Mais detalhes sobre as atividades do Gerente de Relacionamento estão no Anexo 5.

O Contratado deverá iniciar a execução contratual com a definição e disponibilização dos profissionais devidamente treinados, de acordo com os cargos, funções, carga horária.

Fornecimento de uniformes, E.P.I.`s, E.P.C.`s e demais benefícios definidos na convenção coletiva de trabalho.

O CONTRATADO deverá disponibilizar plataforma EAD integrada que possibilite também o acompanhamento de indicadores de consumo e aproveitamento dos conteúdos, e interações lúdicas (quiz, gamificação) que potencializem a performance das equipes.

Em nenhuma hipótese será considerado pagamento de horas extras pela SABESP para aplicação de Reciclagens.

As informações a serem consideradas para o dimensionamento inicial estão no Anexo 6.

A distribuição/balanceamento deverá ser alinhado com a SABESP a cada ciclo de forecast, conforme especificado no T.R.

A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets são de responsabilidade da CONTRATADA.. bem como atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

MEDIÇÃO:

Por minuto falado.

Para as PAs Ouvidoria serão utilizados os indicadores de Aderência a Escala contratado.

Este indicador difere dos minutos totais trabalhados, no que se refere ao momento em que o trabalho

foi executado, e não somente o montante do trabalho.
Meta = 95%
Formula – Minutos Aderentes / Minutos totais = Somatório das diferenças (minutagem em PAs Logadas – minutagem de Pas Planejadas) por intervalo de 30min dividido pelo somatório de minutos de PAs planejadas por intervalo no mês; com Apuração Mensal.
Caso os minutos de PAs Logadas seja maior que os minutos de PAs Planejadas no intervalo, deverá ser considerado o quantitativo planejado.

Penalização/bonificação:

Aderência PAs Logadas				
Abaixo de 90%	90% a 94,9%	95% a 97%	97,1% a 98%	acima de 98%
-4%	-2%	0	1%	2%

GRUPO	**60.00.00 - SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS**
SUBGRUPO	**60.27.00 – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Nº. PREÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE
60.27.57	PA LOGADA OUVIDORIA HOME OFFICE **SiiS:** PA LOGADA OUVIDORIA HOME OFFICE	MINUTO

REGULAMENTAÇÃO

COMPREENDE:

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.

A SABESP fornecerá a plataforma para atendimento OmniChannel. As licenças das posições providas pelo Contratado fora dos sites SABESP deverão ser adquiridas diretamente pelo Contratado junto ao fornecedor.

ACESSO A INTERNET CONTROLADO:

A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet para os seus colaboradores em home office e dentro do site da CONTRATADA. Nas Centrais de Atendimento Pinheiros / Ponte Pequena / Itapetininga a Sabesp disponibilizará acesso à Internet para realização das consultas necessárias para as atividades dos atendentes, com parâmetros de segurança e restrição de acessos aprovados pela SABESP.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os hardwares para uso no trabalho home office, atendendo aos mesmos pré-requisitos mínimos das máquinas da operação e treinamento em seu site.

Todos os produtos (Softwares e Hardwares) deverão ser oficiais e licenciados pelo Fabricante.

Notebook Pré-requisitos mínimos:

Para os agentes em homeoffice, poderão ser utilizados notebooks com desempenho equivalentes ao dos Desktops solicitados.

A CONTRATADA deverá manter em estoque uma reserva de 3% (três por cento) do número total de equipamentos descritos no “HARDWARE”, para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.

SOFTWARE :

Todos os softwares instalados nos equipamentos adquiridos pela CONTRATADA, deverão ser oficiais e suas licenças em conformidade junto aos respectivos fabricantes e órgãos competentes, devendo a CONTRATADA apresentar documentos que comprovem a sua aquisição. Requisitos necessários para a plataforma atual de CTI:

Sistema Operacional Windows 10 Pro ou superior;

Internet Explorer 11, 64 bits, configurado para permitir as opções dos Controladores Active X;

Java 6.24.x (devido aos sistemas legados);

Antivírus compatível ao utilizado pela Sabesp;

Licença de uso do software MICROSOFT OFFICE PRO PLUS 2019 ou superior (para máquinas de Coordenador, Gerente, Supervisão, Analistas de Atendimento Backoffice, Analistas de Treinamento, e gestão da SABESP).

Para o atendimento remoto, necessário conexão mínima de 10 MB. A conexão não pode ser via rádio.

Durante o atendimento remoto, a banda não pode ser compartilhada com outros equipamentos do local, como por exemplo: Televisores, videogame ou outros computadores.

Licenças adicionais:

A CONTRATADA deverá adquirir as licenças necessárias para utilização do Omnichannel.

Sistema de atendimento;

Sistema de supervisão;

Workforce.

Correio Eletrônico

A CONTRATADA deverá prover correio eletrônico para seus funcionários, os atendentes não utilizarão e-mail.

Antivírus

Todos os desktops fornecidos pela CONTRATADA para a execução deste contrato deverão possuir Antivírus oficial e licenciado, a instalação, configuração e atualização deste será de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo que esta deverá seguir todas as políticas de atualização e normas de segurança da informação recomendadas pela desenvolvedora deste antivírus.

O antivírus escolhido deve ser validado pela Sabesp para garantir ao correto funcionamento das aplicações do atendimento.

A CONTRATADA deverá entregar mensalmente à SABESP relatórios evidenciando a atualização das máquinas.

Nota: O antivírus atualmente utilizado pela Sabesp é o Symantec EndPoint Protection – Norton.

CONFIGURAÇÕES, MANUTENÇÕES E ATUALIZAÇÕES:

Eventuais evoluções tecnológicas do ambiente da Central de Atendimento deverão ser sempre acompanhadas das atualizações necessárias nos softwares em uso pela CONTRATADA, sem que haja, sob nenhuma hipótese, perda das características e/ou funcionalidades existentes;

É de inteira responsabilidade da CONTRATADA, manter, durante todo o período de vigência do contrato, todos os softwares fornecidos pela CONTRATADA ou pela SABESP, constantemente atualizados, durante todo o período do contrato, sem qualquer ônus extraordinário à SABESP. Estas atualizações deverão abranger qualquer natureza como, por exemplo: falhas de segurança e/ou de correção de “bugs”, release de versões, upgrades e updates e/ou Service Packs, etc. A CONTRATADA deverá informar a SABESP das necessidades de atualizações de algum item sempre antes de suas aplicações. A decisão de aplicação, bem como os prazos para as instalações destas, será tomada em conjunto (SABESP e CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos, nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Central de Atendimento;

A CONTRATADA será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à SABESP para acompanhamento de compliance e responsabilização, uma vez que todos os softwares são de responsabilidade da CONTRATADA;

Todas as eventuais manutenções preventivas em links, roteadores, switches ou qualquer outro equipamento da solução CONTRATADA deverão ser comunicadas com 30 dias de antecedência (mínimo) para análise dos requisitos e planejamento de recursos e RDM (Requisição de Mudança) junto às autoridades funcionais da SABESP. Deverão também ser realizadas em horários em acordo com a Sabesp para não gerar impacto no Nível de Serviço da Central. Sempre que houver qualquer alteração, a CONTRATADA deverá realizar testes na Operação com a finalidade de validar o perfeito funcionamento de uma PA, e somente após validar esta PA poderá estender a alteração para as demais PA’s;

Havendo necessidade de alteração de endereçamento, durante os períodos de testes/validações do novo endereçamento as duas redes deverão estar liberadas, e assim que finalizarem a validação e migrarem todas as PA’s para o novo endereçamento, poderá ser solicitada a remoção das regras do antigo endereçamento;

O endereçamento de rede da CONTRATADA não deverá conflitar com os endereços já existentes na Sabesp, caso contrário será sugerido pelas equipes técnicas da Sabesp um novo endereçamento de rede para a CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá aplicar Qualidade de Serviço (QOS) e também na operadora. A SABESP informará o DSCP (Differentiated Services Code Point) para configuração necessária;

Todas as visitas das operadoras e/ou equipe técnica da CONTRATADA nas dependências da SABESP deverão ser previamente agendadas.

HEADSETS:

A aquisição, manutenção, distribuição, armazenamento e gestão dos headsets das operações interna e externa são de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá utilizar Headset conforme itens 1.12.1 e 1.12.2.

Os Headsets adquiridos devem seguir os mesmos padrões homologados pela equipe técnica da SABESP em conjunto com a empresa fornecedora do headset e Front End de atendimento. Sendo

assim, segue abaixo a especificação técnica mínima dos Headsets (Agente de Atendimento) e Headset (Supervisão) de produtos previamente homologados e adequados para nossa operação:
HEADSETS AGENTES DE ATENDIMENTO:
Headset monoauricular;
Partes mecânicas em fibra de carbono;
Terminal microfone com cancelador ativo de ruídos, que irão coibir até 70% de ruídos de fundos;
Material antioxidante no revestimento da cápsula receptora;
Tamanho regulável;
Giro de 360 graus com limitação no próprio eixo;
Áudio de banda larga (wideband) com comprovação técnica do recurso para chamadas entrantes e de saída;
Manuais em Português;
Botão de volume separado de função;
Ajustável à cabeça;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Protetor macio e confortável, com radiação dentro do limite permitido máximo de 2 w/kg;
O Headset deverá ser de conexão USB.
HEADSETS SUPERVISÃO:
Headset Monoauricular;
Para os supervisores, deverá ser modelo wireless (sem fio) com até 150 metros de alcance;
Tecnologia DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), com no mínimo 63 Mw de transmissão;
Comunicação com a Base acima de 100 metros;
A frequência de resposta do headset deverá ser de 200 a 3.500 KHz de transmissão e recepção;
Bateria no equipamento e 1 bateria extra;
Autonomia estendida que assegure no mínimo 8 horas de conversação e que seja permutável na própria base para carregamento;
Autonomia em standby:
Mínimo de 3 horas com a base ligada;
Mínimo de 120 horas com a base desligada;
Microfone com redução de ruído;
Função sigilo com fácil acesso ao botão de sigilo para evitar a transmissão da voz ao consultar colegas, etc.;
Controle de volume no headset;
Tiara: Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;
Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
Compatibilidade com o Headset USB dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;
Manuais em Português;
O Headset deverá ser de conexão USB;
A CONTRATADA deverá fornecer headset para uso individual e exclusivo de cada colaborador do atendimento.
Também deverá manter estoque suficiente de headsets do mesmo modelo em uso nas operações para atender situações de contingência.
Havendo qualquer interferência no atendimento em decorrência do headset, o mesmo deverá ser prontamente substituído por outro em perfeito funcionamento.
Atendimento das demais exigências definidas no Termo de Referência Sabesp.

Estão inclusos no preço todos os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços: Mão de obra, incluindo todos os benefícios e encargos sociais, em conformidade com a legislação e convenção coletiva da categoria vigentes; uniformes e equipamentos de proteção individual para os profissionais

envolvidos na execução dos serviços, assim como os equipamentos de proteção coletiva; treinamento, materiais, insumos, todas as taxas e impostos, LDI correspondente às despesas indiretas, margem de lucro e despesas fiscais, etc.

MEDIÇÃO:
Por minuto falado.

Formula – Minutos Aderentes / Minutos totais = Somatório das diferenças (minutagem em PAs Logadas – minutagem de Pas Planejadas) por intervalo de 30min dividido pelo somatório de minutos de PAs planejadas por intervalo no mês; com Apuração Mensal.
Caso os minutos de PAs Logadas seja maior que os minutos de PAs Planejadas no intervalo, deverá ser considerado o quantitativo planejado.

Penalização/bonificação:

Aderência PAs Logadas				
Abaixo de 90%	90% a 94,9%	95% a 97%	97,1% a 98%	acima de 98%
-4%	-2%	0	1%	2%

O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos SLAs, aplicados pela SABESP não excederá a 15% (quinze pontos percentuais) e o de Bonificação não excederá 6% (seis pontos percentuais) do item de medição mensal e faturamento específico (Speaking Time, PA Ouvidoria ou PA Logada).

Caso os resultados apresentados pelo CONTRATADO ultrapassem o citado percentual, serão aplicadas as medidas e penalidades contratuais e legais quando cabíveis.
No caso de Minuto em PA Logada: Não serão remunerados os tempos de indisponibilidades do agente por qualquer motivo, todas as pausas devem estar contempladas no preço; exceto treinamento a pedido da SABESP.

ANEXO V

Cronograma de Desembolso

sabesp

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO – PREVISTO

(Lei 13.303/16 e Lei 10.520/02)
FESU-0009 v14

Nº PROCESSO LICITATÓRIO
04396/21

DATA
04/11/2021

OBJETO (descrição e local)
Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.

PRAZO (dias)
(Considerar Prazo de Vigência conforme RC e Prazo de Execução – arts. 167 a 169 do RILC)
VIGÊNCIA: 760 (setecentos e sessenta) DIAS A CONTAR DA ASSINATURA DO CONTRATO
EXECUÇÃO: 730 (setecentos e trinta) DIAS A CONTAR DA AUTORIZAÇÃO DA SABESP

FONTE DE RECURSO
(Identificar de forma completa)
Próprios

PRAZO	DESEMBOLSO (%)		PRAZO	DESEMBOLSO (%)	
	PERÍODO	ACUMULADO		PERÍODO	ACUMULADO
01	4,32	4.32	14	3,75	58,23
02	3,83	8,14	15	4,16	62,38
03	4,15	12,29	16	3,99	66,37
04	3,96	16,25	17	3,96	70,33
05	3,94	20,19	18	4,36	74,69
06	4,37	24,57	19	4,00	78,69
07	4,11	28,68	20	4,43	83,12
08	4,27	32,95	21	4,27	87,39
09	4,27	37,22	22	3,93	91,31
10	4,26	41,48	23	4,48	95,79
11	4,48	45,96	24	4,21	100
12	4,01	49,97			
13	4,51	54,48			

SIGLA DA UNIDADE EMITENTE

CM

ANEXO VI

Informações Procedimento SABESP PE RH 0003

sabesp	Código do Formulário: FE-RH0060	Nome do Formulário: ***Requisitos de Segurança e Saúde do Trabalho para contratação de Serviços e Obras***
	Vinculado ao Instrumento: PE-RH0003 Segurança e Saúde do Trabalho em obras e serviços contratados	

DADOS BÁSICOS

Nº DO PROCESSO LICITATÓRIO: 04396/21
Nº DO DOSSIÊ: 21/010.493
DIRETORIA: **C** /SUP: **CM** /DEPTO: **CMM**

ESPECIALIDADE

- ☐ OBRAS
- ☐ PROJETOS
- ☐ SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS
- ☐ SERVIÇOS DE ENGENHARIA
- ☒ OUTROS SERVIÇOS
- ☒ CONTÍNUOS (CONTRATO VIGENTE Nº 15.982/17 e PREVISÃO PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS em março/2022)

OBJETO E LOCAL

1 - DESCRIÇÃO DO OBJETO E LOCAL (Local de Execução da Obra / Serviço)

Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da Sabesp, em sites da Sabesp localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site da contratado.

- ☒ UNIDADES DA SABESP
- ☐ LOCAL DA CONTRATADA
- ☒ EXTERNO

2 - PRAZO (dias) considerando: 01 mês com 30 dias (Considerar Prazo de Vigência e de Execução – arts. 167 a 169 do Regulamento Interno de Licitação e Contratação da SABESP)

VIGÊNCIA CONTRATUAL: 760 (setecentos e sessenta) DIAS A CONTAR DA ASSINATURA DO CONTRATO
PRAZO DE EXECUÇÃO: 730 (setecentos e trinta) DIAS A CONTAR DA AUTORIZAÇÃO DA SABESP

3 - QUANTIDADE DE EMPREGADOS PREVISTA:

PC: 5
Site da Contratada: 55 (*)
Prédio Pinheiros:195
Prédio Itapetininga: 283
Home office: 272 (*)

(*) quantitativos estimado visto que o dimensionamento faz parte da estratégia da CONTRATADA uma vez que são definidos indicadores de performance e a CONTRATADA irá compor sua equipe com vistas a atender 100% do exigido.

ATIVIDADES DE RISCO

☐ ELETRICIDADE	☐ ESCAVAÇÕES	☐ ESPAÇO CONFINADO
☐ EXPLOSIVOS	☐ FONTES DE RADIAÇÃO	☐ INFLAMÁVEIS
☐ MERGULHO	☐ SOLDAGEM E CORTE	☐ TRABALHOS EM ALTURA
☐ TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS		☐ OUTROS _

REGIME DE EXECUÇÃO

EXECUÇÃO INDIRETA – EMPREITADA:

- ☒ PREÇO UNITÁRIO
- ☐ INTEGRAL

REQUISITANTE – LICITAÇÃO: (NOME, ASSINATURA, CARGO E UNIDADE)	PROFISSIONAL DO SESMT: (NOME, ASSINATURA, CARGO E UNIDADE)
CRISTINA USIFATI DA SILVA MEIRELES DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE CLIENTES - CMC	**ISABELLA FREISLEBEN FERNANDES** Engª Seg. Trab. – Departamento de Serviços de Gestão Pessoas - CHS
ADMINISTRADOR DO CONTRATO: (NOME, ASSINATURA, CARGO E UNIDADE) **CRISTINA USIFATI DA SILVA MEIRELES** DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE CLIENTES - CMC	

ESTE FORMULÁRIO DEVE SER ENCAMINHADO AO SESMT QUE ATENDE A SUA UNIDADE, JUNTAMENTE COM O TERMO DE REFERÊNCIA/ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA. PARA PREENCHIMENTO E CONSIDERAÇÕES. ELE É A GARANTIA DE QUE OS QUESITOS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO CONSTANTES DO CONTRATO PADRÃO SABESP SERÃO SOLICITADOS CORRETAMENTE. ESTE FORMULÁRIO ATENDE ÀS EXIGÊNCIAS DAS DIRETRIZES INTERNAS SABESP E DA LEGISLAÇÃO VIGENTE SOBRE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO.

☐ PREÇO GLOBAL

☐ TAREFA

☐ CONTRATAÇÃO SEMI INTEGRADA

☐ CONTRATAÇÃO INTEGRADA

NECESSIDADES RELATIVAS AO PE RH0003 – Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados

Planejamento Prévio

☐ Relação dos profissionais do SESMT e designados de segurança e medicina do trabalho (Anexo 3 do PE-RH0003) – NR-04 / Portaria 3214/78;

☒ Relação de membros da CIPA ou designados (Anexo 4 do PE-RH0003) – NR-05 e NR-18 item 18.33/Portaria 3214/78;

☒ Relação de empregados que executarão as atividades do contrato (Anexo 5 do PE-RH0003);

☐ Relação de cargo/função X EPI e respectivo CA (Anexo 6 do PE-RH0003) NR-06 / Portaria 3214/78;

☐ Programa de condição do meio ambiente do trabalho - PCMAT - NR-18/ Portaria 3214/78;

☐ Comunicação Prévia com protocolo da SRTE/SP antes da emissão da AS (caso de obras) - NR-18/ Portaria 3214/78;

☐ Programa dos treinamentos e palestras de segurança, higiene e saúde do trabalho (Anexo 7 do PE-RH0003);

☐ Plano de emergência – NR 23/ Portaria 3214/78 e Decreto Estadual nº 56.819 de 10/03/2011.

☐ Designar profissional (is) legalmente habilitado (s) em segurança ou medicina do trabalho, independentemente da necessidade legal, no local da obra / serviço.

Profissional: _____ Quantos?_____ ☐ Integral ☐ Período parcial/consultoria

Profissional: _____ Quantos?_____ ☐ Integral ☐ Período parcial/consultoria

Profissional: _____ Quantos?_____ ☐ Integral ☐ Período parcial/consultoria

Treinamentos mínimos necessários:

☒ Admissional e Integração (NR 01)
☐ Formação Básica de Membros de CIPA
☐ Atuação em emergência
☐ Utilização e higienização de EPI
☐ Análise Preliminar de Riscos – APR
☐ Primeiros socorros

☐ Treinamento específico para execução da atividade de risco (CONFORME PE-RH0003 – Anexo 7):

☒ Outros: **Ergonomia**

Normativas técnicas e legais (externas ou internas Sabesp), além do Procedimento PE RH0003:

OBSERVAÇÕES:

A empresa deve apresentar:

- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) da empresa.

- Análise Preliminar de Risco (APR), conforme FE-RH0001, para as atividades que compõem o escopo dos serviços e disseminá-la para os empregados que as executarão.

REQUISITANTE – LICITAÇÃO: (NOME, ASSINATURA, CARGO E UNIDADE)	PROFISSIONAL DO SESMT: (NOME, ASSINATURA, CARGO E UNIDADE)
CRISTINA USIFATI DA SILVA MEIRELES DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE CLIENTES - CMC	**ISABELLA FREISLEBEN FERNANDES** Engª Seg. Trab. – Departamento de Serviços de Gestão Pessoas - CHS
ADMINISTRADOR DO CONTRATO: (NOME, ASSINATURA, CARGO E UNIDADE) **CRISTINA USIFATI DA SILVA MEIRELES** DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE CLIENTES - CMC	

ESTE FORMULÁRIO DEVE SER ENCAMINHADO AO SESMT QUE ATENDE A SUA UNIDADE, JUNTAMENTE COM O TERMO DE REFERÊNCIA/ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA. PARA PREENCHIMENTO E CONSIDERAÇÕES. ELE É A GARANTIA DE QUE OS QUESITOS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO CONSTANTES DO CONTRATO PADRÃO SABESP SERÃO SOLICITADOS CORRETAMENTE. ESTE FORMULÁRIO ATENDE ÀS EXIGÊNCIAS DAS DIRETRIZES INTERNAS SABESP E DA LEGISLAÇÃO VIGENTE SOBRE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO.

ANEXO VII - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

(CONTRATOS)

CONTRATANTE: COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP
CONTRATADO: AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA
CONTRATO Nº (DE ORIGEM): 04.396/21
OBJETO: Prestação de serviços de atendimento telefônico, atendimento digital e atividades correlatas, planejamento, implantação, gestão e operação da central de relacionamento e da Ouvidoria da SABESP, em sites da SABESP localizados em São Paulo e Itapetininga, e, através de agentes remotos e site do CONTRATADO.
ADVOGADO (S)/ Nº OAB/email: (*)_____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: (Considera-se como a data da celebração deste Termo, a data da última assinatura dos representantes das partes)

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:
Nome: Benedito Pinto Ferreira Braga Junior
Cargo: Diretor-Presidente
CPF: 550.602.698-68

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:
Nome: Adriano Candido Stringhini
Cargo: Diretor de Gestão Corporativa
CPF: 151.578.808-39
Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:
Pelo contratante:
Nome: Adriano Candido Stringhini
Cargo: Diretor de Gestão Corporativa
CPF: 151.578.808-39
Assinatura: _____

Nome: Samanta Ivonete Salvador Tavares de Souza
Cargo: Superintendente Comercial e de Relacionamento com os Clientes
CPF: 195.221.818-70
Assinatura: _____

Pela contratada:
Nome: José Roberto Romeu Roque
Cargo: Diretor Presidente
CPF: 671.652.498-34
Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE: (NÃO SE APLICA À SABESP)
(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.

É parte integrante deste Termo de Ciência e de Notificação as Declarações de Atualização Cadastral dos seus signatários, emitidas pelo sistema Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP e validadas na data da assinatura do Termo de Contrato.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Declaração de Atualização Cadastral

Eu, **Adriano Candido Stringhini**, CPF **151.578.808-39**, atesto que na data de **26/11/2020** às **18:58:46** minhas informações pessoais perante este Tribunal encontram-se atualizadas no sistema Cadastro TCESP, constando os seguintes dados:

- Nome Completo;
- CPF;
- RG;
- Data de Nascimento;
- E-mail institucional;
- E-mail pessoal;
- Telefone Celular
- Endereço Residencial.

Atesto também que o endereço de e-mail **astringhini@sabesp.com.br**, indicado como endereço principal no Cadastro TCESP, é o endereço de contato com o Tribunal, e que é minha responsabilidade mantê-lo atualizado no caso de qualquer alteração.

Código de autenticidade dos dados prestados no Cadastro TCESP:

F60E9FEDFEAC716F913AFDA30816B9F6278CA9E8C72CF3C69629A0CD6C

Esta declaração foi certificada e sua autenticidade é garantida pela chave

4b6e470b-9684-4874-bfba-3ed063f88808

Para conferência, acesse **https://www4.tce.sp.gov.br/verificacao-documentos** e insira a chave acima, ou acesse pelo QR Code apresentado ao lado.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Declaração de Atualização Cadastral

Eu, **SAMANTA IVONETE SALVADOR TAVARES DE SOUZA**, CPF **195.221.818-70**, atesto que na data de **17/02/2021** às **13:16:28** minhas informações pessoais perante este Tribunal encontram-se atualizadas no sistema Cadastro TCESP, constando os seguintes dados:

- Nome Completo;
- CPF;
- RG;
- Data de Nascimento;
- E-mail institucional;
- E-mail pessoal;
- Telefone Celular
- Endereço Residencial.

Atesto também que o endereço de e-mail **samanta@sabesp.com.br**, indicado como endereço principal no Cadastro TCESP, é o endereço de contato com o Tribunal, e que é minha responsabilidade mantê-lo atualizado no caso de qualquer alteração.

Código de autenticidade dos dados prestados no Cadastro TCESP:

A98AE6CFD9A281C61CE6B54D6327DF34B38E2F8F3B16D785CF8B6EDDF1

Esta declaração foi certificada e sua autenticidade é garantida pela chave

31c99aff-75eb-4a32-867c-2a5ba22d6531

Para conferência, acesse **https://www4.tce.sp.gov.br/verificacao-documentos** e insira a chave acima, ou acesse pelo QR Code apresentado ao lado.

ANEXO VIII

Procuração

companhia de saneamento básico do estado de são paulo - sabesp

Procuração- 3581 - CM

Pelo presente instrumento de procuração, a **COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**, Sociedade Anônima, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 43.776.517/0001-80, com sede na Rua Costa Carvalho, 300,, São Paulo/SP, CEP 05429-900, constituída em conformidade com o disposto na Lei Estadual n° 119, de 29/06/1973, e suas atualizações, cujos atos constitutivos foram arquivados na Junta Comercial do Estado de São Paulo, sob o n° 522.697/73, neste ato representada por **ADRIANO CANDIDO STRINGHINI**, Brasileiro, Casado, Diretor de Gestão Corporativa, portador do RG n° 245795200 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob n° 151.578.808-39 e **BENEDITO PINTO FERREIRA BRAGA JUNIOR**, Brasileiro, Viúvo, Diretor-Presidente, portador do RG n° 34157256 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob n° 550.602.698-68 e, nos termos do artigo 21 e parágrafo único do seu Estatuto Social, nomeia e constitui seu(s) bastante(s) procurador(es): **SAMANTA IVONETE SALVADOR TAVARES DE SOUZA**, RG n° 172283024, CPF/MF nº 195.221.818-70; **ANA LUCIA AMATO PEREZ**, RG n° 7107378, CPF/MF nº 056.211.678-80; **CRISTINA USIFATI DA SILVA MEIRELES**, RG n° 325685071, CPF/MF nº 290.561.858-29; **SERGIO VIEIRA SILVA**, RG n° 366310847, CPF/MF nº 575.029.436-68; **RONALDO DARCY PARDINI**, RG n° 18916580, CPF/MF nº 103.696.588-09; **ADRIANA CRISTINA NOGUEIRA DUARTE DE OLIVEIRA**, RG n° 147861032, CPF/MF nº 086.420.568-60; **LUCIANA VALIO SCOTTO**, RG n° 258824207, CPF/MF nº 203.232.708-24; **APARECIDA SUELI CINTRA DO CARMO PENALBER**, RG n° 16140951, CPF/MF nº 087.402.158-81; a quem confere poderes para o fim de: sempre em conjunto com um diretor ou procurador, assinar instrumentos de contratação de obras, serviços, fornecimento e compras, no âmbito da(o) Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes, bem como assinar alterações contratuais, com ou sem acréscimo de valor. Os procuradores devem atuar dentro dos limites impostos para seus respectivos cargos e/ou funções, de acordo com a Tabela Referencial que integra a Deliberação de Diretoria n° 0027/2015, de 04 de março de 2015, reti-ratificada pela Deliberação de Diretoria n° 0166/2016, de 05/07/2016. O(s) poder(es) ora conferido(s) não pode(m) ser substabelecido(s).

VIGÊNCIA: O presente mandato tem vigência até 13/07/2023 a contar da data de assinatura.

São Paulo, 20 de Dezembro de 2021.

ADRIANO CANDIDO STRINGHINI Diretor de Gestão Corporativa	BENEDITO PINTO FERREIRA BRAGA JUNIOR Diretor-Presidente

JURÍDICO APROVADO

ANEXO IX

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ACIDENTES DO TRABALHO DE EMPRESAS CONTRATADOS

sabesp	Nome do Anexo: Relatório Estatístico de Acidentes do Trabalho		Número do Anexo: Nº 2
	Vinculado ao Instrumento: PE-RH0003 V.8 - Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados		

Empresa							CNPJ		
Endereço									
Bairro		CEP:		Cidade				UF	
Nº Contrato		Unidade		Período do Contrato			Administrador do contrato		
Objeto									
Responsável		Cargo			Data da atualização			Ano	
Encaminhar este Relatório ao Administrador do Contrato, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, com cópia da Comunicação de Acidente do Trabalho							Assinatura do Responsável		

Mês	Dados Cadastrais					Dias			Resultado			
		Número de Acidentes do Trabalho - Típico							Acumulado			
	HHT	Com Afast. Maior de 15	Com Afast. Até 15	Sem Afast.	Fatal	Total	Perdidos	Debitados	Total	AT Com Afast.	Dias Totais	TF com Afast.	TG
Jan						0			0	0	0	0,00	0
Fev						0			0	0	0	0,00	0
Mar						0			0	0	0	0,00	0
Abr						0			0	0	0	0,00	0
Mai						0			0	0	0	0,00	0
Jun						0			0	0	0	0,00	0
Jul						0			0	0	0	0,00	0
Ago						0			0	0	0	0,00	0
Set						0			0	0	0	0,00	0
Out						0			0	0	0	0,00	0
Nov						0			0	0	0	0,00	0
Dez						0			0	0	0	0,00	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0

sabesp	Nome do Anexo: Relatório Estatístico de Acidentes do Trabalho		Número do Anexo: Nº 2
	Vinculado ao Instrumento: PE-RH0003 V.8 - Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados		

Empresa							CNPJ		
Endereço									
Bairro		CEP:		Cidade				UF	
Nº Contrato		Unidade		Período do Contrato			Administrador do contrato		
Objeto									
Responsável		Cargo			Data da atualização			Ano	
Encaminhar este Relatório ao Administrador do Contrato, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, com cópia da Comunicação de Acidente do Trabalho							Assinatura do Responsável		

Relação de Acidentes do Trabalho Típico - Acumulados no Ano

Data	Horário	Acidentado	Cargo	Idade	Tempo no cargo	Nº CAT	Data da CAT	Sub Contratada	Tipo de acidente	Lesão	Descritivo	Causa	Medidas corretivas

ANEXO X

Formulário de Avaliação da Contratada

sabesp	NOME DO ANEXO	VINCULADO AO INSTRUMENTO	NÚMERO DO ANEXO
	Planilha - Requisitos que serão avaliados	**PE-SU0008 - Avaliação da Contratada**	**02**

FAC Serviços Comuns - FACGER01 - código 200020

QUESITO	CÓDIGO	REQUISITOS		OBRIG	SELECIONADOS PARA ESTE FAC
1 - Qualidade	FGERQ001	S3-GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EQUIPE	A CONTRATADA apresenta equipe dimensionada, qualificada, com conhecimento e habilidade para execução dos serviços?	Sim	✓
	FGERQ011	S3-GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS DESEMPENHO	O desempenho da mão-de-obra contratada atende às necessidades do serviço em conformidade com os padrões técnicos de exigências da Sabesp?	Sim	✓
	FGERQ012	S3-GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS GESTÃO	A CONTRATADA efetua a gestão de mão de obra de forma: a contratar profissionais de maneira ágil, manter uma baixa rotatividade e distribuir as atividades para otimizar os recursos humanos disponíveis?	Sim	✓
	FGERQ002	S3-GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS PRODUTIVID	A CONTRATADA garantiu assiduidade e produtividade dos empregados, com cumprimento integral dos horários e da frequência de trabalho?	Sim	✓
	FGERQ013	S3-QUALIDADE DOS PRODUTOS CONFORMIDADE	Os produtos apresentados, como laudos, relatórios, serviços de campo, pareceres técnicos e outros, estão em conformidade com as necessidades da Sabesp e especificações descritas no Termo de Referência, incluindo as modificações e solicitações constatadas durante o seu desenvolvimento ?	Sim	✓
	FGERQ004	S3-QUALIDADE DOS PRODUTOS	A CONTRATADA está efetuando análise de projetos, das especificações dos equipamentos e materiais, dos procedimentos e dos manuais de operação e manutenção em conformidade com as necessidades e padrões técnicos de exigências da Sabesp?	Sim	✓
	FGERQ014	S3-SOLICITAÇÕES DA SABESP ATENDIMENTO	As solicitações da Sabesp e órgãos públicos estão sendo atendidas conforme recomendado?	Sim	✓
	FGERQ017	S3-SOLICITAÇÕES DA SABESP PRAZO	A CONTRATADA atende as solicitações da Sabesp e órgãos públicos nos prazos estabelecidos e acordados?	Sim	✓
	FGERQ018	S3-PROVID. REF. AVAL. CONTRATADA AÇÕES	A CONTRATADA está tomando ações corretivas e preventivas, visando eliminar as falhas identificadas nas avaliações?	Sim	✓
	FGERQ020	S3-PROVID. REF. AVAL. CONTRATADA NÃO CONFOR	As não-conformidades apontadas pela Sabesp estão sendo tratadas em tempo hábil, evitando que se repitam na avaliação seguinte?	Sim	✓
	FGERQ021	S2-CONDUTA TÉCNICA	A CONTRATADA realizou gestão das atividades operacionais, garantindo prazos, entregas e fiscalização dos serviços?	Sim	✓
	FGERQ008	N2-QUALIDADE DOS MATERIAIS VERIFICAÇÕES	A CONTRATADA está verificando se os materiais fornecidos estão conforme com as especificações técnicas definidas em projetos e/ou pela Sabesp?	Não	X
	FGERQ009	N2-QUALIDADE DOS EQUIP. FORNECIMENTO	A CONTRATADA está verificando se o fornecimento de equipamentos está em conformidade com as normas e especificações técnicas homologadas pela Sabesp?	Não	X
	FGERQ010	N2-GESTÃO AMBIENTAL	A CONTRATADA está verificando o atendimento das exigências legais, definidas no projeto e constantes do contrato em relação as demandas ambientais?	Não	X
	FGERQ003	N3-CONFORM. PROPOSTA E ESPECIFIC TÉCNICA	A CONTRATADA está atendendo às Especificações Técnicas / Proposta Técnica apresentada pela mesma, por ocasião do processo licitatório, para execução dos trabalhos aprovada pela Sabesp?	Não	X
	FGERQ019	N2-CONDUTA TÉCNICA ATUAÇÃO	A CONTRATADA está atuando de forma pró-ativa em relação a suas atribuições no que se refere a liberação de área para execução dos serviços e empreendimento?	Não	X
2 - Prazo	FGERP001	S3-PROGRAMAÇÃO DAS ATIVIDADES PLANEJAMEN	A CONTRATADA apresentou previamente as ações de planejamento revisadas com a frequência estabelecida pela Sabesp?	Sim	✓
	FGERP010	S3-PROGRAMAÇÃO DAS ATIVIDADES CRONOGRAMA	A CONTRATADA atendeu os marcos estabelecidos no cronograma?	Sim	✓
	FGERP016	S2-NORMAS/PROCEDIMENTOS SINISTRO	A CONTRATADA, em caso de sinistro, está atendendo as Normas e Procedimentos vigentes e específicos da Sabesp?	Sim	✓
	FGERP002	S2-VISTORIA PRÉVIA FISCALIZAÇÃO	A CONTRATADA deu ciência à Fiscalização da Sabesp quanto às solicitações e/ou providências quanto à vistoria prévia?	Não	X

FAC Serviços Comuns - FACGER01 - código 200020

QUESITO	CÓDIGO	REQUISITOS		OBRIG	SELECIONADOS PARA ESTE FAC
	FGERP019	N2-ENTREGA DOS MATERIAIS	A CONTRATADA forneceu os materiais em quantidades suficientes e nos prazos estabelecidos em cronogramas/programação contratual, além de efetuar a reposição sempre que necessário?	Não	X
3 - Organização	FGERO001	S3-OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS REGISTRO	Toda a mão de obra efetiva e/ou alocada ao serviço possui Carteira de Trabalho registrada ou instrumento legal equivalente?	Sim	✓
	FGERO006	S3-OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS CUMPRIMENTO	A CONTRATADA tem cumprido as obrigações trabalhistas tais como salários, benefícios, encargos sociais, segurança e saúde do trabalho e outros?	Sim	✓
	FGERO003	S1-EMPREGADOS IDENTIFICADOS	Todos os empregados estão identificados com crachá?	Sim	✓
	FGERO004	S2-ESTRUTURA DA CONTRATADA	A CONTRATADA disponibiliza instalações, equipamentos e materiais necessários para o desenvolvimento das atividades?	Sim	✓
	FGERO007	N1-VEÍCULOS IDENTIFICADOS	Os veículos utilizados pela CONTRATADA estão identificados de forma adequada?	Não	X
4 - SST (Saúde e Segurança do Trabalho)	FGERS001	S3-PROCEDS. SAÚDE SEG. TRAB. PROCEDIMENTO	A CONTRATADA atende aos procedimentos legais e estabelecidos pela Sabesp de segurança e saúde do trabalho?	Sim	✓
	FGERS002	S3-EQUIP. PROT INDIV - EPI UTILIZAÇÃO	Os empregados da CONTRATADA utilizam os EPI adequados, em bom estado de conservação e com Certificado de Aprovação CA aos serviços executados?	Sim	✓
	FGERS009	S3-EQUIP. PROT INDIV - EPI ORIENTAÇÃO	Os empregados estão orientados para a correta utilização, higienização e guarda dos Uniformes e EPI em locais adequados?	Sim	✓
	FGERS004	N2-ANÁLISE PRELIMINAR RISCOS ELABORAÇÃO	A CONTRATADA elaborou a Análise Preliminar de Risco?	Não	X
	FGERS014	N2-ANÁLISE PRELIMINAR RISCOS ACESSO	Os empregados têm acesso e conhecem os riscos e medidas de controle presentes na Análise Preliminar de Risco - APR?	Não	X

Assinado digitalmente por SAMANTA IVONETE SALVADOR TAVARES DE SOUZA
Papel: Parte
(CPF 195.221.818-70)
Data: 26/04/2022 13:09:03 -03:00

Assinado digitalmente por ADRIANO CANDIDO STRINGHINI
Papel: Parte
(CPF 151.578.808-39)
Data: 26/04/2022 19:18:49 -03:00

Assinado digitalmente por JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE (e-CNPJ: emitido pelo CPF 671.652.498-34)
Papel: Parte
Data: 27/04/2022 11:34:46 -03:00

Assinado digitalmente por REGIANE CANECA
Papel: Testemunha
(CPF 076.026.608-54)
Data: 27/04/2022 12:57:06 -03:00

Assinado digitalmente por ANA YAMAMOTO
Papel: Testemunha
(CPF 952.586.638-68)
Data: 27/04/2022 13:02:53 -03:00