

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), por um período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme condições e especificações contidas no edital e seus anexos. O atendimento deverá ser realizado em turnos, **compreendendo 24 horas por dia, 7 dias por semana.**

### 2. JUSTIFICATIVA

A Central de Relacionamento com o Cliente da DAE S.A. - Água e Esgoto, localizada na sede da DAE, no município de Jundiaí – SP, funciona como agente intermediário do processo de atendimento à população, recepcionando as demandas da mesma e repassando aos cidadãos todas as informações pertinentes aos seus processos, compreendendo ligações receptivas e/ou ligações ativas, de acordo com as necessidades. A média de ligações recebidas pela CRC (Central de Relacionamento com o Cliente) atualmente é de 12.000 por mês.

### 3. DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Equipe de Atendimento

3.1.1. O serviço será constituído de atendimento humano receptivo e ativo, conforme descrito no item 3.2;

3.1.2. Os serviços serão executados por meio de Teleoperadores (as)/Atendentes, Líderes de Atendimento e de Supervisores (as) da CONTRATADA, sendo o atendimento de **24 horas por dia, 7 dias por semana.**

3.1.3. Apresentamos no anexo 1 as quantidades de contatos, distribuídas por horário, com base no histórico do volume de ligações. Ressaltamos que a DAE poderá solicitar alteração desta distribuição, se for identificada mudança nos horários de concentração das ligações, respeitando os limites legais.

3.1.3.1 É importante salientar que os **quantitativos apresentados se referem aos atendimentos efetuados**, e não ao número de funcionários. O dimensionamento do número de funcionários fica a critério da Contratada, de modo a atender 100%, ou próximo disto, das chamadas recebidas e também a legislação vigente (trabalhista e convenção coletiva da categoria).

3.1.4. A equipe de atendimento, por meio da qual a CONTRATADA executará os serviços deverá ser composta por Teleoperadores (as)/Atendentes, Líderes de Atendimento e Supervisores (as). Os (as) Líderes realizarão o atendimento

normalmente e também serão responsáveis pela liderança em seu turno de trabalho. Os Supervisores poderão realizar o atendimento para suprir eventual necessidade. (Obs.: fica a critério da CONTRATADA a definição das nomenclaturas dos cargos, conforme estabelecido na legislação/convenção coletiva da categoria).

### **3.2. Atendimento Humano Receptivo e Ativo**

3.2.1. A Central de Relacionamento com o Cliente da DAE S.A. utiliza o número 08000 133 155, estando apta a receber ligações dentro da sua área de cobertura.

3.2.2. A CONTRATADA deverá recrutar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua total responsabilidade, sem qualquer solidariedade da DAE S.A., cujo o dimensionamento deverá atender os quantitativos apresentados na planilha do anexo 1.

3.2.3. Também ficarão a cargo da CONTRATADA todos os custos de treinamento de seu pessoal, com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades.

3.2.4. A CONTRATADA deverá orientar e acompanhar seus empregados quanto ao nível de relacionamento e cortesia com os Clientes, de modo a evitar queixas ou reclamações decorrentes do atendimento inadequado.

3.2.5. Os **Supervisores** devem apresentar os requisitos mínimos a seguir:

- a) Ter, curso de nível médio completo;
- b) Ter experiência prévia no exercício da função;
- c) Ser conhecedor das ferramentas e processos de Call Center;
- d) Ser conhecedor de rotinas administrativas;
- e) Ter liderança, proatividade, ter senso organizacional em documentação e processos, ter sensibilidade humana e facilidade de comunicação;
- f) Ter fluência verbal e escrita, boa dicção, adequada postura profissional e pessoal, capacidade de manutenção de sigilo profissional e capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações superiores;
- g) Demais qualificações profissionais adequadas para as particularidades da função.

h) Estar presencialmente no Posto de Supervisão ocupado de segunda a sexta feira das 08:00 hrs às 17 hrs, e também aos sábados das 08:00 hrs às 12:00 hrs.

3.2.7. Os **Teleoperadores/Atendentes** e os **Líderes de Atendimento** devem apresentar os requisitos

mínimos a seguir:

- a) Ter curso de nível médio completo;
- b) Qualidade vocal e clareza de dicção;
- c) Ser comunicativo;
- d) Possuir a capacidade de expressão e compreensão oral (saber ouvir);
- e) Capacidade de compreensão e expressão escrita;
- f) Registrar informações com precisão;
- g) Demonstrar paciência e autocontrole;
- h) Saber desenvolver empatia com os clientes internos e externos;
- i) Ter agilidade no atendimento e na digitação das informações;
- j) Capacidade de manuseio de sistema telefônico ativo e receptivo.

k) Em todos os horários e dias em que não houver o Posto de Supervisão ocupado, a CONTRATADA deverá designar um atendente Líder, além da equipe de atendentes.

l) Não será permitido o atendimento de apenas 01 atendente, até mesmo nos dias e horários com quantidades de chamadas reduzidas, devendo o mínimo de 02 atendentes simultâneos.

3.2.8. A CONTRATADA deverá afastar imediatamente, qualquer funcionário que não atenda aos requisitos e recomendações da DAE S.A., quando a seu critério, forem julgados inconvenientes ao exercício de suas funções, por conduta moral ou funcional inadequada, bem como simples irreverência, além de inaptidão, mesmo relativa, para os serviços contratados, bem como pela avaliação da qualidade do atendimento, e substituí-lo em até 10 (dez) dias úteis de sua saída.

3.2.9. A CONTRATADA será responsável por todas as despesas e obrigações relativas a salários e demais encargos trabalhistas, benefícios, obrigações sociais e previdenciárias em obediência ao fiel cumprimento das Leis Trabalhistas e Legislação pertinente, eximindo a CONTRATANTE de quaisquer ônus.

3.2.10. A CONTRATADA será obrigada a proceder os exames audiométricos completos semestralmente e os demais exames no periódico anual a todos os seus empregados, atendendo às exigências da Convenção Coletiva de Trabalho e/ou legislação vigente.

3.2.11. A CONTRATADA será inteiramente responsável perante a justiça por acidentes envolvendo o seu pessoal, bem como danos a terceiros, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.2.12. A Central de Relacionamento com o Cliente deverá prestar serviços de atendimento aos mesmos, fornecendo informações dispostas nos "scripts", acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações no Sistema Comercial (Gestão de Relacionamento com o Cidadão).

3.2.13. Os **serviços de atendimento humano** prestados pela CONTRATADA **compreendem as atividades descritas nos itens a seguir**, observando procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

- **Teleoperadores (as) / Atendentes:**

- a) Atender as ligações transferidas da URA (Unidade de Atendimento Audível);
- b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos "scripts" (resposta padrão), elaboradas pela CONTRATANTE antes de entrarem em vigor, previamente avisadas à CONTRATADA;
- c) Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelos Municípios/Clientes nos sistemas receptivos da Central de Relacionamento;
- d) Efetuar a transferência das ligações para árvore da URA conforme necessidade;
- e) Efetuar o retorno (ligações ativas) aos Municípios/Clientes quando necessário;
- f) Efetuar ligações informativas, (ligações ativas) conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante "scripts" (roteiro) predeterminados por esta.

g) Não será permitido o atendimento de apenas 01 atendente, até mesmo nos dias e horários com quantidades de chamadas reduzidas, devendo o mínimo de 02

atendentes simultâneos.

- Os **Líderes** também deverão:

h) Acompanhar os Teleoperadores/Atendentes nas atividades diárias;

i) Interceder nos atendimentos quando alguma anormalidade for detectada;

j) Acionar o plantão da DAE nas emergências;

k) Em todos os horários e dias em que não houver o Posto de Supervisão ocupado, a CONTRATADA deverá designar um atendente Líder, além da equipe de atendentes.

- Compete aos **Supervisores**, além das atividades relacionadas aos Líderes (itens “h”, “i”, “j” e “k”):

l) Emitir e analisar relatórios de atendimentos;

m) Fazer a interface entre o Gestor da DAE e a equipe de Teleoperadores (as).

n) Posto de Supervisão ocupado de segunda a sexta feira das 08:00 hrs às 17 hrs, e também aos sábados das 08:00 hrs às 12:00 hrs.

(Obs.: poderão realizar as atividades descritas nos itens de “a” a “n”, a fim de suprir eventual necessidade).

3.2.14. A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação.

3.2.15. O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo, sendo necessária a referida qualificação de todos os Teleoperadores/Atendentes e Líderes para as duas tarefas.

3.2.16. As respostas padrão utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento serem atualizadas, excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade desta avisar a CONTRATADA de tais alterações.

3.2.17. A CONTRATADA deverá providenciar, para todos os seus funcionários disponibilizados na prestação dos serviços contratados, uniformes e crachás de identificação com sua logomarca, e estes passarão por aprovação da DAE S.A.

3.2.18. Os funcionários da CONTRATADA deverão trabalhar vestidos com uniforme completo e sempre identificados por crachá colocado de forma visível.

### **3.3. Do Treinamento**

3.3.1. Após a homologação deste certame, e assinatura do contrato, a CONTRATADA, deverá iniciar o treinamento aos seus Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores, a ser ministrado por seus responsáveis (Gestor / RH) e apresentar a certificação da capacitação, que deverá abordar os seguintes itens:

a) Contextualização sobre Call Center;

b) Técnicas e habilidades sobre comunicação falada e escrita - na abordagem por telefone;

c) Técnicas e padrões de atendimento telefônico;

d) Conhecimento dos recursos de hardware, software e telefonia que compõem uma P.A.;

e) Legislação vigente sobre Call Center e código de ética do setor, bem como noções do sigilo profissional e de segurança da informação.

f) Supervisão de operação de Call Center;

g) Básico em Gestão de Pessoas.

3.3.2. A CONTRATANTE será responsável pelo treinamento dos Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores quanto aos serviços prestados pela DAE S.A. à população, utilização do Sistema Comercial, Regulamento de Serviços, e outros. O treinamento será realizado envolvendo todos os setores para qual a Central de Relacionamento com o Cliente prestará atendimento à população.

3.3.3. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar os treinamentos estipulados nos subitens anteriores, bem como fornecer os materiais necessários a realização do mesmo, o qual poderá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE.

#### **3.4. Da infraestrutura para execução do trabalho**

3.4.1. Deverá ser utilizada a infraestrutura de Central de Relacionamento com o Cliente, instalada e disponibilizada na sede da DAE S/A, no município de Jundiá - SP, para realizar o atendimento aos cidadãos, com registro e acompanhamento de informações e problemas relacionados com a rede de fornecimento de água e coleta de esgoto, dentre outros.

3.4.2. A infraestrutura da Central de Relacionamento instalada e que será de uso dos Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores para as tarefas estabelecidas no presente objeto compreende:

- Sistema de telefonia informatizada, com *head set*, para processamento de ligações ativas e receptivas;

- 08 Computadores para atendimentos simultâneos, mais 01 de reserva.

- 01 Computador para uso da Supervisão.

- Sistema Comercial para registro e acompanhamento das solicitações feitas pelos clientes;

- Banco de Documentos para consulta e fornecimento de informações aos clientes, referentes aos serviços e procedimentos prestados pela DAE S.A.

3.4.3. A estrutura e os equipamentos necessários para disponibilização dos serviços de que trata o objeto deste contrato, incluindo todo o custo com a telefonia e ligações, são de responsabilidade da CONTRATANTE e estarão disponíveis na data de início efetivo do atendimento.

#### **4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 4.1. Iniciar os serviços após o recebimento da Ordem de Serviço, emitida pela DCF (Diretoria Financeira Comercial), bem como nomeação de preposto responsável pelo contrato para atendimento e entendimentos junto a CONTRATANTE.
- 4.2. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminarem em sua habilitação e qualificação na fase da licitação.
- 4.3. Reparar, corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- 4.4. A CONTRATADA deverá manter os profissionais, quando em horário de trabalho, uniformizados e identificados. Os uniformes deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.
- 4.5. A CONTRATADA deverá empregar, na execução do ajuste, bem como na manutenção e nas atividades dele decorrentes, pessoal idôneo, devidamente habilitado, dele exigindo perfeita disciplina e urbanidade no tratamento com o público em geral, devendo substituir no prazo de até 10 (dez) dias, quando solicitado pela DAE S.A., pessoal considerado desqualificado aos serviços.
- 4.6. A CONTRATADA exercerá a fiscalização dos seus empregados, substituindo imediatamente qualquer profissional cujo desempenho ou conduta, incluindo a avaliação da qualidade do atendimento (pesquisa após atendimento), sejam considerados pela CONTRATANTE como inconvenientes para a prestação dos serviços.
- 4.7. A CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição de qualquer profissional, sempre que houver o afastamento do serviço, a qualquer título.
- 4.8. Cuidar para que seus funcionários obedeçam às Normas e Regulamentos disciplinares baixados pela DAE S.A., sendo considerada infração contratual toda e qualquer conduta incompatível e inconveniente com o serviço prestado, quer seja durante o serviço ou fora dele.
- 4.9. Diligenciar permanentemente no sentido de preservar e manter a DAE S.A. à margem de todas as reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, referentes aos serviços.
- 4.10. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas e previdenciários respectivos, recolhendo todos os tributos devidos por lei, dentro dos prazos estabelecidos.
- 4.11. A CONTRATADA deverá providenciar treinamentos/reciclagens para todos os seus funcionários, a qualquer tempo, sempre que houver necessidade ou a pedido da CONTRATANTE.
- 4.12. A contratada deverá se responsabilizar pelos uniformes, crachás, documentação completa dos funcionários.
- 4.13. Todas as despesas decorrentes direta ou indiretamente da execução destes serviços, tais como remunerações, encargos sociais, benefícios, insumos, tributos e demais gastos, sendo neles incluídos contratação e demissão de funcionários, transporte, alimentação, uniformes e seus complementos, além de treinamento e/ou

reciclagem, dentre outras, são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.14. Exercer controle sobre a assiduidade e pontualidade de seus empregados.

4.15. Responsabilizar-se, ressarcindo todo e qualquer dano a DAE JUNDIAÍ ou a terceiros, em decorrência de ação ou omissão de seus empregados.

4.16. Fornecer crachá nominal de identificação, de acordo com os padrões definidos pela CONTRATANTE.

4.17. Comprovar mensalmente o recolhimento das guias de contribuições sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última competência vencida, relativo aos empregados colocados à disposição da CONTRATANTE, nos serviços contratados.

4.18. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados acidentados, ou com mal súbito, por meio de seus representantes.

4.19. A CONTRATADA deverá cumprir a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria correspondente.

4.20. Em caso de ocorrer uma contingência (Por exemplo: falta de transporte público coletivo devido a greve), a CONTRATADA deverá tomar as ações para garantir uma equipe de atendimento de no mínimo 50% da quantidade de posições utilizadas, durante o período que perdurar o problema.

4.21. A CONTRATADA não poderá transferir a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratado.

4.22. A CONTRATADA deverá fornecer e manter RELÓGIO PONTO DIGITAL no local de trabalho, para registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e pontualidade dos profissionais, ou possuir SISTEMA DE PONTO DIGITAL ON LINE, via web, para o registro do ponto dos funcionários.

4.23. Os períodos de treinamento dos colaboradores não deverão ser considerados para faturamento.

4.24. A contratada deverá enviar a Seção de Segurança do Trabalho, antes do início da prestação dos serviços, as cópias dos documentos relacionados abaixo:

a) Apresentar, por ocasião da assinatura do contrato, a relação nominal dos empregados na execução dos serviços, acompanhada de cópia autenticada das fichas de registro com chancela do Ministério do Trabalho de todos os funcionários que estarão à disposição para execução do contrato;

b) Ficha de registro dos funcionários, com foto, data de admissão e função dos mesmos, atualizada;

c) CTPS do funcionário, com foto, data de admissão e função do mesmo, atualizada;

d) Relação de empregados (RE) e respectivas funções;

e) Cópia de recibo de entrega de Uniforme e EPI/EPC, individual c/ assinatura do funcionário,

inclusive recibo de que o funcionário recebeu treinamento quanto ao uso correto de EPI/EPC (Nome do funcionário, CA do produto, data da entrega, validade, data da devolução);

f) Apresentar Ordens de Serviço e Análise Preliminar de Riscos, conforme preceitua a NR 01, de cada funcionário, bem como a comprovação de seu treinamento;

- g) Apresentar avaliações de proteções de máquinas, conforme preceitua as NR's 10 e 12;
- h) PPRA, referente à atividade a ser desenvolvida pelos funcionários na contratada, conforme preceitua a NR 9;
- i) PCMSO, conforme preceitua a NR 7;
- j) ASO (atestado de saúde ocupacional) dos funcionários, válidos. Constando aptidão para trabalho em altura, espaço confinado e eletricidade, se o caso;
- k) PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário) – término da obra – antes do último pagamento;
- l) Em caso de acidente do trabalho, a Contratante deverá receber, obrigatoriamente, cópia da CAT (Comunicação de Acidente do Trabalho), registrado no INSS, em até 48 (quarenta e oito) horas do ocorrido. Acidente do Trabalho entende-se, também, o de Trajeto/Percurso;

4.25. Documentação a ser entregue para o gestor do contrato, antes da primeira medição:

- a) Cartão de ponto do funcionário, devidamente assinado;
- b) Recibo de compra do vale transporte, bem como da sua entrega aos funcionários;
- c) Recibo de compra da cesta básica, bem como da sua entrega aos funcionários;
- d) Folha de pagamento da obra/serviço (ou holerites);
- e) Rescisão Contratual, quando houver, e cópia do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário).

Para os casos de rescisão inferior a 01 ano, a empresa deverá enviar cópia do termo e o comprovante de depósito;

- f) Documentação de contratação de novos funcionários, conforme entregue antes do início da obra/serviço (se houver);
- g) Cópia GFIP/ SEFIP específica para serviço prestado a DAE S/A;
- h) Guia de Protocolo de conectividade Social;
- i) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social.

4.26. Garantia Contratual no importe de 5% (cinco por cento) sobre o valor da contratação.

4.26. Nos horários de picos, como demonstra o Anexo 1, que são às 10:00 hrs e às 15:00 hrs de segunda a sexta feira, a CONTRATADA deve utilizar a capacidade máxima de nossa infraestrutura, que atualmente são de 08 atendentes simultâneas, e também a SUPERVISÃO.

4.27. A contratada deverá apresentar para a contratante planilha especificando quantidades, horários, cargos, nomes dos funcionários (supervisão, líder, atendente) contratados, para aprovação.

## 5. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

5.1. O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, após o recebimento da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por períodos subsequentes até o limite da Lei, mediante Termo Aditivo, desde que demonstrado o interesse público e a critério da CONTRATANTE.

## 6. DA COMPROVAÇÃO TÉCNICA:

6.1 Fornecimento de atestado técnico comprovando sua capacidade de Contratação de empresa para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center).

6.2 Fica facultado a licitante visitar o local para conhecimento de sua área de atuação. Para isso, entrar em contato com Fabrício Alves da Silva pelo telefone (11) 4589-1379 das 07:30 às 16:00 hs.

Anexo I – Relatório de Estatística de hora (13/08 a 13/09/2023)

<b>Relatório de Estatística de hora</b>			
<b>De 13/08/2023 a 13/09/2023</b>			
Hora	Contatos	Duração	Média
0:00	21	01:05:19	00:03:07
1:00	22	00:25:08	00:01:09
2:00	7	00:17:00	00:02:26
3:00	20	00:45:48	00:02:17
4:00	22	00:42:00	00:01:55
5:00	43	01:26:52	00:02:01
6:00	165	06:57:56	00:02:32
7:00	490	30:09:09	00:03:42
8:00	1.265	88:10:04	00:04:11
9:00	1.721	126:08:57	00:04:24
10:00	1.780	120:02:03	00:04:03
11:00	1.401	105:46:04	00:04:32
12:00	1.163	86:46:53	00:04:29
13:00	1.263	90:52:31	00:04:19
14:00	1.253	84:30:18	00:04:03
15:00	1.126	83:17:01	00:04:26
16:00	978	68:39:07	00:04:13
17:00	626	43:26:14	00:04:10
18:00	432	27:43:15	00:03:51
19:00	346	21:44:26	00:03:46
20:00	231	15:02:26	00:03:54
21:00	169	11:23:29	00:04:03
22:00	115	05:12:52	00:02:43
23:00	49	02:38:35	00:03:14
<b>Total</b>	<b>14.708</b>	<b>1023:13:27</b>	