

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de gestão, implantação e operacionalização de *Solução Multicanal* de atendimento ao usuário do DAAE – Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara, contemplando a adequação física de uma edificação térrea com mezanino, situada nas dependências desta Autarquia, onde será implantada a Central de Atendimento ao Usuário do DAAE – CAUD, e todos os recursos logísticos, materiais, humanos, físicos e tecnológicos, incluindo software, capacitação, treinamento, implantação assistida, operação, suporte operacional, manutenção e integração com os sistemas informatizados existentes, conforme especificações constantes nos anexos do edital.

2. DO ESCOPO DO OBJETO:

A implantação da Central de Atendimento tem como objetivo a melhoria da qualidade e agilidade no atendimento aos usuários na prestação dos serviços, a ser alcançado através da centralização física e concentração organizacional dos atendimentos em um espaço adequado, da qualificação dos serviços de atendimento e pela inserção de tecnologias da informação e comunicação - TIC's para implantar a *Solução Multicanal* de atendimento na rotina administrativa do DAAE.

A implantação dos serviços denominados como *Solução Multicanal* deverá ser disponibilizada com funcionalidade de atendimento **presencial** na **CAUD**, na central de telefonia (CallCenter) e demais meios (e-mail, App, WhatsApp, Facebook, Totem, etc..), conforme requisitos nos Anexos integrantes nesta licitação e deverá ser hospedada em "Data Center" próprio ou subcontratado pela Proponente.

Para concretizar os objetivos acima citados faz-se necessário a congregação de diversos setores prestadores de serviços ao usuário num espaço único e digno, com instalações e mobiliários adequados, num ambiente agradável, limpo, ventilado e com áreas apropriadas de espera e atendimento.

Pretende-se com esta contratação unificar o atendimento ao usuário do DAAE, não apenas no âmbito logístico, mas também na padronização de procedimentos, no que se refere à oferta de serviços digitais em todos os múltiplos canais, considerando o uso de

tecnologias para realização de rotinas administrativas e a promoção da transparência governativa.

A *Proponente* deve manter os altos padrões de qualidade em atendimento em todos os canais disponibilizados aos usuários, assegurados por processos de avaliação de qualidade de atendimento e periodicamente supervisionados por um gestor municipal especialmente designado para esse fim.

Uma vez implementada a CAUD com a **Solução Multicanal** a *Proponente* ficará incumbida de realizar análise e homologação dos dados cadastrais de usuários, a fim de garantir a formação e manutenção de um cadastro contendo os dados, histórico de atendimento e interação de cada usuário.

3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

A Contratada deverá se responsabilizar pela integralidade da **Solução Multicanal**, ficando ao seu encargo:

- Implantação da **CAUD**, incluindo a adequação do espaço físico de interiores da área disponibilizada pelo DAAE, observado o que dispõe nos Anexos integrantes nesta licitação.
- Implantar, gerenciar e operacionalizar todos os serviços de atendimento ao usuário em múltiplas plataformas (multicanal), fornecendo os recursos humanos, materiais, tecnológicos e adequação de processos.
- Disponibilizar solução tecnológica para Sistema Central de Gestão de Atendimento, responsável pela integração e evolutivas necessárias aos dados do atendimento e demais sistemas em uso no DAAE, responsáveis pela solução requerida.
- Apresentar layout detalhado da área do atendimento da **CAUD**, com descrição e quantificação dos pontos de atendimento, incluindo mão de obra especializada, mobiliário completo (com marca, modelo, dimensões/tamanho, foto/imagem de mesas, cadeiras, armários, longarinas, divisórias, etc.), computador, impressora, material de suporte e manutenção e demais itens necessários.

4. DOS SERVIÇOS DO OBJETO:

Os serviços da contratação compreendem:

- Gestão, recepção, informação, orientação ao público e atendimento presencial, implantação da Central de Atendimento com o objetivo de melhoria na qualidade do atendimento ao usuário na prestação dos serviços públicos, a ser alcançado através da centralização física e concentração organizacional dos atendimentos em um espaço adequado, da qualificação dos serviços de atendimento e pela inserção de tecnologias da informação e comunicação - TIC's para implantar a Solução Multicanal de atendimento na rotina administrativa do DAAE.
- Adequação e adaptação do imóvel disponibilizado pelo DAAE, com implantação de infraestrutura, mobiliários adequados, num ambiente agradável, limpo, ventilado com áreas apropriadas de espera, para as necessidades de operação da **CAUD**, conforme Anexo XVII – Peças Gráficas.
- Fornecimento e instalação da comunicação visual da área de atendimento ao usuário.
- Fornecimento dos recursos de teleinformática necessários à operação da **CAUD**, bem como dos insumos utilizados nos atendimentos normais, nos atendimentos de exceção (casos em que a condição física ou mental do cidadão requer tratamento especial e preferencial) e eventuais contingências para a execução dos serviços contratados.
- Fornecimento e instalação dos equipamentos de gerenciamento de atendimento da **CAUD**.
- Fornecimento de infraestrutura e apoio logístico para a Formação e Capacitação de todos os colaboradores da central de atendimento ao usuário (**CAUD**).
- Realização de programa de formação e de educação continuada para todos os colaboradores da central de atendimento ao usuário (**CAUD**).
- Pretende-se com esta contratação unificar o atendimento ao usuário do DAAE, não apenas no âmbito logístico, mas também na padronização de procedimentos, no que se refere à oferta de serviços digitais em todos os múltiplos canais, considerando o uso de tecnologias para realização de rotinas administrativas e a promoção da transparência governativa.
- A Contratada deve manter os altos padrões de qualidade em atendimento em todos os canais aos usuários, disponibilizando relatórios de acompanhamentos da SLA – Service Level Agreement (acordo de nível de serviço) do atendimento presencial, TMA (tempo médio do atendimento), TME (tempo médio de espera) das ligações do 0800 para os processos de avaliação de qualidade de atendimento, periodicamente supervisionados por um gestor municipal especialmente designado para esse fim.

- Uma vez implantada **Solução Multicanal**, a Contratada ficará incumbida de realizar análise e homologação dos dados cadastrais de usuários, a fim de garantir a formação e manutenção de um cadastro contendo os dados, históricos de atendimentos e interação de cada usuário.
- Fornecimento e reposição de Uniformes e Crachás para todos os colaboradores do atendimento ao usuário.
- Fornecimento e reposição de folhetos e de impressos.
- Fornecimento e Instalações de aparelhos de Ar Condicionados a serem instalados no espaço do atendimento ao usuário.
- A administração da prestação dos serviços de limpeza, copa e vigilância, da **CAUD**, cuja contratação e supervisão ficarão a cargo do DAAE, nos termos do Art. 67, in fin, da Lei 8.666/93.
- Fornecimento de material de uso contínuo, compreendendo material de consumo de escritório e insumos de informática, para administração da **CAUD**.
- Será de responsabilidade da Contratada, toda e qualquer manutenção preventiva e imediata para as áreas de atendimento ao usuário DAAE, tais como: equipamentos, mobiliários, comunicação visual, instalações prediais (hidráulica, elétrica, rede de lógica, ar condicionado, revestimentos em geral, etc.), entre outros.
- O detalhamento, as características técnicas dos serviços objeto desta licitação, inclusive quanto à adequação do imóvel que consiste na adaptação do imóvel para recebimento das instalações da **CAUD** com mobiliário, equipamentos, incluindo-se informática, telecomunicações, equipe de recepção, informação, orientação e atendimento presencial nos pontos de atendimento e demais condições exigidas para a implementação, operação e manutenção dos serviços que se encontram descritos nos Anexos, partes integrantes e inseparáveis deste instrumento convocatório.

Os serviços de implantação da **CAUD** deverão ser executados em 120 (cento e vinte) dias, contados da data de emissão da Ordem de Serviços. Durante este período, fica estabelecido que a vigilância das áreas de intervenção, serão de total responsabilidade da Contratada.

Os 10 (dez) dias subsequentes às fases de implantação deverão ser reservados para a realização da pré-operação e emissão do DAAE do termo de aceite, após a realização dos testes de validação e conformidade, devendo em seguida iniciar-se os serviços de operação da **CAUD**.

É facultado à *Proponente*, subcontratar todos os serviços que consiste na adaptação e adequação do imóvel, para recebimento das instalações da **CAUD** (redes elétricas, lógicas, telefonia, hidráulicas, ar condicionado, e transportes, entre outros), desde que não compreendam as atividades de serviços de gestão.

É **vedado a subcontratação** das atividades que compreendam os serviços de gestão, gerenciamento, administração da prestação de serviços objeto deste certame, assim como os serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial ao público, exceto a solução tecnológica (software e estrutura tecnológica que poderá ser adquirido de terceiros).

5. DA ESTIMATIVA DE PREÇO:

O valor mensal total estimado pelo DAAE, para execução do objeto, foi baseado em cotações junto a empresas especializadas no mercado, e o valor apurado é de:

- **R\$ 198.100,00 (cento e noventa e oito mil e cem reais).**

Sendo assim, o valor médio apurado por atendimento, é de:

- **R\$ 28,30 (vinte e oito reais e trinta centavos)**

Nos valores apresentados pela *Proponente* deverão estar inclusos todos os materiais, mão de obra qualificada, equipamentos, além de encargos, leis sociais, BDI, taxas e impostos de sua responsabilidade.

A *Proponente* deverá apresentar, com sua proposta de preço, a planilha de composição de preços unitários, utilizando para isso, os formulários constantes dos Anexos integrantes nesta licitação (Anexos XI, XII e XIII).

A planilha de composição de preços unitários será utilizada por este DAAE, para análise da razoabilidade do valor ofertado, bem como para composição dos preços unitários dos serviços de atendimento.

Os preços ofertados para o objeto desta licitação deverão corresponder obrigatoriamente, à totalidade dos mesmos, bem como estarem incluídas todas as despesas referentes a materiais, mão de obra, transporte e demais necessárias para o efetivo fornecimento do objeto, além dos impostos, taxas e encargos incidentes.

Os preços ofertados deverão estar expressos em moeda corrente (R\$ - Real), sem a inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária (Decreto estadual 38.484 de 24.03.94).

O DAAE não efetuará nenhuma intervenção para a realização da adequação física da edificação disponibilizada pelo DAAE, cabendo à *Proponente* incluir em sua proposta os custos que considerar necessários para a execução do proposto.

6. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Prestação de serviços para gestão, operação e manutenção de **Solução Multicanal** objetivando a implantação da **CAUD** – Central de Atendimento ao Usuário do DAAE, nos moldes, padrões e procedimentos, aplicados no programa “**Poupatempo**” do Governo do Estado de São Paulo, quanto aos agendamentos, prestação nos atendimentos, conforto e comodidade aos Usuários, entre outros.

A edificação pertencente ao DAAE e destinada à Implantação da **CAUD**, esta situada à Av. José Parisi, nº 331, Vila Velosa - Araraquara/SP, nas coordenadas 21°46'08.5" S (latitude) e 48°10'01.0" W (longitude).

Caso necessário, a *Proponente* deverá obrigatoriamente, atender com seus serviços e pessoal, nos demais Postos de Atendimento do DAAE, fixos ou moveis, desde que o atendimento na **CAUD** não seja prejudicado.

7. DA CONTRATAÇÃO E DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO:

Forma de contratação: Pregão Presencial, com Menor Preço Unitário por Atendimento e Prova de Conceito.

Prazo de Implantação:	04 (quatro) meses, da emissão da ordem de serviço, para implantação da estrutura física e <i>Solução Multicanal/CAUD</i>, incluindo mobiliário, software, hardware, pessoal, treinamento.
Prazo de Operação	56 (cinquenta e seis) meses, após a implantação, para gerenciamento, operação e manutenção.

Nota: O contrato terá duração de 60 (sessenta) meses, a contar da data da assinatura do contrato e emissão da ordem de serviço.

8. DA REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS:

Os serviços serão remunerados mensalmente pelo número de atendimentos realizados no mês imediatamente anterior, considerado o preço unitário dos serviços constantes da proposta apresentada pela *Proponente*.

O DAAE garantirá a *Proponente* o pagamento mensal de um valor mínimo, de 6.000 (seis mil) atendimentos/mês.

Quando este valor mínimo mensal de 6.000 (seis mil) atendimentos não for atingido, a diferença gerará um "crédito" ao DAAE de atendimentos que será compensado nos meses posteriores que ultrapassem o valor mínimo mensal garantido.

Quanto aos valores a serem cobrados pelo atendimento telefônico / "Call Center", só será gerada a cobrança do mesmo, quando este atendimento gerar protocolo para acompanhamento. Nos casos de simples informações, tais como, falta de abastecimento de água, horário de atendimento da **CAUD**, entre outros, estas ações não serão entendidas como atendimento, sendo assim, não serão remuneradas.

SIMULAÇÃO PARA PAGAMENTO MENSAL:

- *Atendimento mínimo garantido* 6.000/mês

•	Gestão CAUD > valor por atendimento	R\$ 15,00
•	<u>Adequação física > valor por atendimento</u>	<u>R\$ 10,00</u>
•	Valor total contratado por atendimento	R\$ 25,00
•	1ª medição:	
➤	6.000 atendimentos	
	Valor pagamento (R\$ 25,00 x 6.000)	R\$ 150.000,00
•	2ª medição:	
➤	7.000 atendimentos	
➤	Valor garantido (R\$ 25,00 x 6.000)	R\$ 150.000,00
➤	<u>Valor aditivo (R\$ 15,00 x 1.000)</u>	<u>R\$ 15.000,00</u>
	Valor total a pagar DAAE	R\$ 165.000,00
•	3ª medição:	
➤	5.000 atendimentos	
➤	Valor garantido (R\$ 25,00 x 6.000)	R\$ 150.000,00
➤	<u>Saldo favorável DAAE (R\$ 15,00 x 1.000)</u>	<u>R\$ 15.000,00</u>
	Valor total a pagar DAAE	R\$ 150.000,00
•	4ª medição:	
➤	8.000 atendimentos	
➤	Valor garantido (R\$ 25,00 x 6.000)	R\$ 150.000,00
➤	Valor aditivo (R\$ 15,00 x 2.000)	R\$ 30.000,00
➤	<u>Saldo favorável DAAE 3ª med. (R\$ 15,00 x 1.000) - R\$ 15.000,00</u>	
	Valor total a pagar pelo DAAE	R\$ 165.000,00

NOTA: Neste caso, o saldo favorável ao DAAE (R\$ 25.000,00), será descontado na próxima medição que a *Proponente* ultrapassar a quantidade de atendimentos garantidos, ou somados caso o número de atendimentos for menor que 6.000, conforme exemplos a seguir.

Desta forma, como demonstrado na “simulação para pagamento mensal”, sempre que o número de atendimento mensal for menor que 6.000 atendimentos garantidos, isso resultará em crédito para o DAAE, e quando ocorrer o inverso, ou seja, o número de

atendimento ultrapassar ao estipulado (6.000 atendimentos), esta diferença será abatida pelo saldo de crédito do DAAE (caso exista) ou a diferença á maior, será paga pelo **valor de gestão CAUD**, proposto pela *Proponente*.

9. DA PREVISÃO DE REAJUSTE DO VALOR CONTRATO:

O Contrato a ser fixado entre as partes *Contratante* – DAAE Araraquara e *Contratada* – vencedora do certame licitatório, será reajustado anualmente na data correspondente a da assinatura do contrato.

Como indexador para possível reajuste do valor contrato, será o “IPCA” – Índice de Preços ao Consumidor Amplo.

10. DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO:

Quando da entrega das adequações físicas da central de atendimento, todos os bens implantados (mobiliários, computadores, impressoras, ar condicionado, entre outros) serão incorporados ao patrimônio do DAAE.

Em caso do encerramento do contrato, ocorra a qualquer tempo, por rescisão unilateral, o DAAE continuará efetuando o pagamento a *Proponente*, correspondente a 6.000 atendimentos pelo valor das adequações físicas de implantação da **CAUD**, de acordo com o restante do prazo contratual estipulado.

11. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA MELHOR PROPOSTA:

Será considerado vencedor do certame a *Proponente* que apresentar o menor preço unitário por atendimento e atender às condições estabelecidas no Edital.

Para atendimento às condições do Edital a *Proponente* deverá apresentar os documentos comprobatórios da habilitação, e ser aprovada em Prova de Conceito.

Na Prova de Conceito, será analisada a adequação da proposta tecnológica ofertada em atenção aos quesitos mínimos estabelecidos.

Será considerado aprovado na Prova de Conceito a solução oferecida pelo licitante quando atender a 70% dos quesitos estabelecidos no Anexo II.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

Com relação à adequação física da edificação disponibilizada pelo DAAE, para implantação da **CAUD** será de inteira responsabilidade da Contratada, fornecer todos os materiais, veículos, máquinas, ferramentas, equipamentos, Epi's, Epc's, mão de obra qualificada, compatível com os serviços a serem executados.

Cumprir integralmente a legislação trabalhista vigente, devendo seus funcionários apresentar-se devidamente uniformizados e com crachás de identificação.

Antes do início das adequações, todos os funcionários da Contratada ou de empresas subcontratadas, deverão obrigatoriamente, participar da palestra de integração administrada por técnicos de segurança do trabalho deste DAAE, conforme estabelece o procedimento P030 REV.00 RH. O treinamento de integração deverá ser agendado junto a Gerência de Engenharia, com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência, onde a Contratada entregará cópia da CTPS e do livro de registro dos funcionários que participarão das adequações físicas da edificação. Tal procedimento será obrigatório no decorrer do contrato para todo e qualquer novo colaborador, sendo este da Contratada e ou de empresas subcontratadas.

O local dos serviços de adequação física da edificação, não possui vigilância, sendo a Contratada, a única e exclusiva responsável pela segurança dos locais de intervenção para realização do Objeto. Desta forma, cabe à Contratada, as providências necessárias para guarda do local, de todo material aplicado, equipamentos, ferramentas, entre outros.

Em caso de ocorrência de sinistros, no período da execução do contrato, a Contratada será totalmente responsabilizada, e caberá à mesma a execução dos reparos necessários, bem como a reposição imediata de todo e qualquer material, equipamento, entre outros, danificados ou furtados.

Ressarcir todos os danos causados a esta Autarquia ou a terceiros, por motivos de dolo, negligência, imprudência ou imperícia, por ação ou omissão de seus colaboradores ou de prepostos.

A Contratada deverá manter o local de trabalho limpo, organizado e desimpedido, durante todo período de execução das adequações, sendo que o transporte e disposição de entulho ou restos de materiais, entre outros, de total responsabilidade da mesma, inclusive os custos de disposição final, que deverá ser em local apropriado e autorizado.

A Contratada deverá acionar sua equipe técnica para solucionar quaisquer modificações que se fizerem necessárias em virtude de obstáculos durante a execução dos serviços ou qualquer levantamento necessário para suas definições. Esta solução deverá ser apresentada à fiscalização DAAE para apreciação e aprovação.

Toda carga e descarga de materiais e equipamentos serão de inteira responsabilidade da Contratada.

A Contratada não poderá alegar, em hipótese alguma, desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento das cláusulas e condições do contrato, do Termo de Referência e dos Anexos.

Quaisquer dúvidas deverão ser comunicadas imediatamente a fiscalização DAAE, por meio de documentação protocolada junto a esta autarquia.

13. DA JUSTIFICATIVA DA VISITA TÉCNICA:

A Visita Técnica se faz necessária e **obrigatória** para que a *Proponente* possa conhecer as condições técnicas e físicas hoje em operação no DAAE, para que possa elaborar sua proposta comercial, embasada nas dificuldades que terá para a implantação da **Solução Multicanal** e das adequações físicas prediais, sendo:

- Implantação dos sistemas tecnológicos para a perfeita operacionalidade da **CAUD**.
- Migração dos sistemas tecnológicos hoje em uso do DAAE com os programas a serem instalados.
- Avaliação das condições do imóvel destinado à implantação da **CAUD**, sua localização e meios de transporte para acessar ao local, e possíveis interferências que poderão encontrar ao longo da execução do contrato.

14. DA VISITA TÉCNICA:

Para agendamento da visita técnica, a *Proponente* deverá entrar em contato com a Gerência de Engenharia do DAAE, fone (16) 3324.9533, de segunda feira à sexta feira, das 9:30 às 16:00 hr, com Ricardo Machado.

A visita técnica deverá ser realizada por pessoa credenciada pela empresa, através de documento assinado e impresso em papel timbrado.

A visita técnica ocorrerá em data e horário pré-agendado e em até 01 (um) dia que antecede a abertura do Certame Licitatório (Pregão Presencial).

Ao término da visita técnica, o DAAE fornecerá o “Atestado de Visita Técnica”, que deverá ser apresentado junto aos documentos de habilitação da *Proponente* na abertura da licitação.

O DAAE não irá se responsabilizar pela falta de formação ou inexperiência do profissional designado pela proponente.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA/OPERACIONAL:

Para comprovação da capacidade técnica serão exigidas as seguintes condições:

a) Registro ou Inscrição da Proponente na entidade profissional competente, referente ao Objeto Proposto.

b) Apresentar 1 (um) ou mais atestado(s), expedido(s) por pessoa jurídica, de direito público ou privado, comprovando o desempenho de atividade pertinente e compatível com 50% do objeto dessa licitação que tem como parcelas de maior relevância:

- Gestão, gerenciamento ou administração de serviços para atendimento ao público, na forma presencial, compreendendo recepção, informação e orientação, com quantidade igual ou superior a 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos mês.

Entende-se por atendimento presencial a prestação de serviço onde se encontram presentes, frente a frente, o atendido e o atendente.

Na hipótese de apresentação de mais de 1 (um) atestado, será permitido a somatória das quantidades neles referidas.

Não serão aceitos atestados referentes a serviços de Help Desk, Teleatendimento (tipo 0800 ou similares) ainda que realizados em tempo real.

Após a publicação da Proponente como vencedora do certame licitatório, a mesma deverá encaminhar a fiscalização do DAAE as seguintes documentações referentes a adequação física da área de intervenção:

- Através de ofício, a Contratada deverá designar um responsável, com experiência comprovada em serviços e atividades similares, para supervisionar, acompanhar e fiscalizar as adequações físicas da edificação, em período integral, na condição de engenheiro civil residente, o qual deverá apresentar ART de prestação de serviços devidamente recolhida e preenchida (via original ou cópia autenticada). Verificar as condições de segurança e sinalização das áreas de intervenção, tomando as medidas necessárias para atendimento das normas vigentes, não cabendo à fiscalização DAAE, em hipótese alguma, tais responsabilidades.
- Apresentar registro ou inscrição da Contratada ou da empresa subcontratada para realização dos serviços de adequações físicas da área, junto a entidade de classe.

16. DA DOCUMENTAÇÃO/ANEXOS:

- Anexo I: Termo de Referência
- Anexo II: Prova de Conceito
- Anexo III: Justificativa para Implantação da Solução Multicanal
- Anexo IV: Memorial Descritivo para Implantação da Solução Multicanal
- Anexo V: Memorial Descritivo para Adequação Física de Áreas
- Anexo VI: Especificação de Mobiliário
- Anexo VII: Escopo de Fornec. para Adequação Física da Área Interna
- Anexo VIII: Escopo de Fornec. para Adequação Física da Área Externa

- Anexo IX: Estimativa de Preços de Adequação Física da Área Interna
- Anexo X: Estimativa de Preços de Adequação Física da Área Externa
- Anexo XI: Planilha de Custo – Mobiliário
- Anexo XII: Planilha de Custo – Equipamentos de Informática
- Anexo XIII: Estimativa de Investimento da Solução Multicanal
- Anexo XIV: Banner Descritivo da Adequação Física da Área
- Anexo XV: Atestado de Visita Técnica
- Anexo XVI: Procedimento P30
- Anexo XVII: Peças Gráficas

Gerência de Planejamento Estratégico