

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada para execução dos serviços de consultoria para manutenção e aprimoramento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), segundo os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001, última versão; adequação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), conforme os requisitos da norma ABNT NBR ISO 14001, última versão; candidatura ao Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), ou premiação equivalente; e análise de serviços para a transparência dos resultados.

**1.2.** Prazo de execução: 12 meses consecutivos e ininterruptos, prorrogáveis por iguais períodos.

### **2. ESCOPO DO TRABALHO**

#### **2.1. ABNT NBR ISO 9001:**

**2.1.1.** Efetuar todos os serviços de coordenação, manutenção, aprimoramento e apoio junto aos setores certificados da norma ABNT NBR ISO 9001, última versão, e das áreas de apoio envolvendo:

**2.1.1.1.** Acompanhamento da melhoria com o Representante da Alta Direção e Comitê de Qualidade;

**2.1.1.2.** Melhoria da política da qualidade;

**2.1.1.3.** Melhoria dos objetivos da qualidade (indicadores e metas);

**2.1.1.4.** Melhoria dos recursos físicos e humanos;

**2.1.1.5.** Abordagem de processo, incorporado o ciclo *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) e a mentalidade de risco.

**2.1.2.** Orientar a atuação dos agentes públicos da Autarquia segundo os princípios de gestão da qualidade descritos na ABNT NBR ISO 9001, os quais são:

**2.1.2.1.** Foco no cliente;

**2.1.2.2.** Liderança;

**2.1.2.3.** Engajamento das pessoas;

**2.1.2.4.** Abordagem de processo;

- 2.1.2.5.** Melhoria;
- 2.1.2.6.** Tomada de decisão baseada em evidência;
- 2.1.2.7.** Gestão de relacionamento.
- 2.1.3.** Realizar o acompanhamento e melhoria do sistema documental:
  - 2.1.3.1.** Estrutura do sistema documental;
  - 2.1.3.2.** Manual da qualidade;
  - 2.1.3.3.** Procedimentos de controle de documentos;
  - 2.1.3.4.** Procedimentos de controle de registros.
- 2.1.4.** Promover o acompanhamento e melhoria dos procedimentos de gestão da qualidade:
  - 2.1.4.1.** Realização do produto;
  - 2.1.4.2.** Cargos e empregos: enquadramento e capacitação;
  - 2.1.4.3.** Medição e satisfação de todas as partes interessadas;
  - 2.1.4.4.** Controle de produto não conforme;
  - 2.1.4.5.** Indicadores do sistema de gestão;
  - 2.1.4.6.** Procedimentos de auditoria interna;
  - 2.1.4.7.** Ação corretiva e ação preventiva;
  - 2.1.4.8.** Medição de desempenho dos processos;
  - 2.1.4.9.** Análise crítica para a melhoria contínua do sistema;
  - 2.1.4.10.** Acompanhamento das ações de melhoria;
  - 2.1.4.11.** Acompanhamento das auditorias de manutenção e certificação.
- 2.1.5.** Realizar a capacitação dos servidores envolvidos no SGQ do Daae:
  - 2.1.5.1.** Sensibilização para a qualidade;
  - 2.1.5.2.** Treinamento nos processos e procedimentos da qualidade;
  - 2.1.5.3.** Treinamentos nas instruções de trabalho;

**2.1.5.4.** Capacitação para entendimento dos indicadores de desempenho;

**2.1.5.5.** Treinamento na norma ABNT NBR ISO 9001, última versão, para os gestores de processo;

**2.1.5.6.** Formação de auditores internos.

**2.2. ABNT NBR ISO 14001:**

**2.2.1.** Efetuar todos os serviços de coordenação, aprimoramento e implantação dos requisitos da norma ABNT NBR ISO 14001, última versão, nos processos da Autarquia, envolvendo:

**2.2.1.1.** Política e objetivos ambientais:

**2.2.1.1.1.** Acompanhamento da melhoria com o representante da alta direção e conselho Ambiental;

**2.2.1.1.2.** Melhoria da política Ambiental;

**2.2.1.1.3.** Melhoria dos objetivos Ambientais (indicadores e metas);

**2.2.1.1.4.** Melhoria de recursos (físicos/humanos).

**2.2.1.2.** Acompanhamento e Melhoria do Sistema documental:

**2.2.1.2.1.** Estrutura do sistema documental;

**2.2.1.2.2.** Manual Ambiental;

**2.2.1.2.3.** Procedimento de Controle de Documentos;

**2.2.1.2.4.** Procedimento de Controle de Registros.

**2.2.1.3.** Acompanhamento e Melhoria dos Procedimentos de Gestão Ambiental:

**2.2.1.3.1.** Realização do produto;

**2.2.1.3.2.** Cargos e empregos: enquadramento e capacitação;

**2.2.1.3.3.** Medição da satisfação do usuário;

**2.2.1.3.4.** Controle de produto não conforme;

**2.2.1.3.5.** Indicadores do Sistema de Gestão;

**2.2.1.3.6.** Procedimento de Auditoria Interna;

**2.2.1.3.7.** Ação corretiva e ação preventiva;

- 2.2.1.3.8.** Medição de desempenho dos processos;
- 2.2.1.3.9.** Análise crítica para a melhoria contínua do sistema;
- 2.2.1.3.10.** Acompanhamento de ações de melhoria;
- 2.2.1.3.11.** Detalhamentos dos Processos e Análise de Risco Ambiental;
- 2.2.1.3.12.** Acompanhamento das Auditorias de manutenção e certificação.
- 2.2.1.4.** Capacitação dos servidores envolvidos no Sistema de Gestão Ambiental do DAAE.
  - 2.2.1.4.1.** Sensibilização para o Sistema de Gestão Ambiental;
  - 2.2.1.4.2.** Treinamento nos procedimentos Ambientais;
  - 2.2.1.4.3.** Treinamento nas instruções de trabalho;
  - 2.2.1.4.4.** Capacitação para entendimento dos indicadores de desempenho;
  - 2.2.1.4.5.** Treinamento na norma ABNT NBR ISO 14001:2015, para os Gestores de Processo;
  - 2.2.1.4.6.** Formação de Auditores Internos na norma ABNT NBR ISO 14001, última versão.

**2.3. PNQS, ou premiação equivalente:**

- 2.3.1.** Realizar a avaliação do modelo de gestão, com base nos critérios descritos em Regulamento do PNQS, atendendo, no mínimo, ao roteiro abaixo:
  - 2.3.1.1.** Realização de um diagnóstico interno participativo do sistema de gestão;
  - 2.3.1.2.** Identificação de lacunas existentes e de assuntos prioritários;
  - 2.3.1.3.** Elaboração de plano de melhoria do sistema gerencial utilizando metodologias, ferramentas e técnicas de gerenciamento;
  - 2.3.1.4.** Acompanhamento da realização do plano de melhoria.
- 2.3.2.** O DAAE poderá participar de qualquer uma das categorias de premiação no PNQS.
  - 2.3.2.1.** Na categoria As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental (AMEGSA), em qualquer um dos Níveis de Reconhecimento, com a avaliação do sistema de gestão completo da organização.
  - 2.3.2.2.** Na categoria “Inovação da Gestão em Saneamento” (IGS), o objetivo é captar e reconhecer Cases que descrevem práticas de gestão exemplares, originais ou inusitadas, no seu enfoque ou na sua aplicação e os resultados obtidos por elas em organizações de saneamento ambiental, implementadas nos últimos três anos.

- 2.3.2.2.1.** Não são elegíveis Cases relativos a melhorias, ideias ou inovações em produtos, processos ou práticas operacionais, como por exemplo: softwares aplicativos, equipamentos, instrumentos, ferramentas e outras soluções técnicas. No entanto, se uma solução técnica promove a inovação em uma sistemática gerencial, o Case pode abranger a sistemática, com menção às soluções técnicas que apoiam o planejamento, controle ou a tomada de decisão. As questões do IGS referem-se à sistemática gerencial e não à solução técnica que ela emprega.
- 2.3.2.3.** Na categoria Prêmio de Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental (PEOS), o objetivo é captar e reconhecer Cases descrevendo Programas exitosos de aumento da eficiência operacional com resultados comprovados.
- 2.3.2.3.1.** Por “Programa” pode-se designar aqui um projeto, plano, iniciativa, ação, processo, atividade ou similar.
- 2.3.2.3.2.** Na categoria PEOS, um Programa implantado para aumento da eficiência operacional é avaliado na forma de um Case de oito tópicos. Esses tópicos estão correlacionados aos Critérios de Avaliação MEGSA.
- 2.3.3.** No caso de candidatura na categoria AMEGSA, cujas elegibilidades tenham sido aprovadas pelo CNQA, a CONTRATADA deverá preparar o Caderno de Candidatura da respectiva categoria, que contém o Relatório da Gestão (RG).
- 2.3.4.** A CONTRATADA deverá seguir às especificações de edição do Caderno de Candidatura e do Case determinadas pelo PNQS.
- 2.3.5.** A CONTRATADA deverá ater-se ao processo de avaliação da gestão adotado pelo PNQS, o qual segue o Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental (MEGSA), baseado em fundamentos e critérios. Como fundamentos, definem-se os pilares, a base teórica de uma boa gestão. Esses fundamentos são colocados em prática por meio dos critérios. São eles:
- 2.3.6. Fundamentos:**
- 2.3.6.1. PENSAMENTO SISTÊMICO:** Compreensão e tratamento das relações de interdependência e seus efeitos entre os diversos componentes que formam a organização, bem como entre eles e o ambiente com o qual interagem.
- 2.3.6.2. SANEAMENTO AMBIENTAL INTEGRADO:** Prevenção de problemas relativos à qualidade da água, solo e ar que comprometem a saúde e a segurança da vida, considerando a sinergia das políticas públicas relacionadas.
- 2.3.6.3. COMPROMISSO COM AS PARTES INTERESSADAS:** Estabelecimento de pactos com as partes interessadas e suas inter-relações com as estratégias e processos, mantendo o foco no cliente, numa perspectiva de curto e longo prazos.

- 2.3.6.4. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL E INOVAÇÃO:** Busca de maior eficácia e eficiência dos processos da organização e alcance de novos patamares de competência para a organização e sua força de trabalho, por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de conhecimentos, promovendo um ambiente favorável à criatividade, experimentação e implementação de novas ideias capazes de gerar ganhos sustentáveis para as partes interessadas.
- 2.3.6.5. ADAPTABILIDADE:** Flexibilidade e capacidade de mudança em tempo hábil, frente a novas demandas das partes interessadas e alterações no contexto.
- 2.3.6.6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA:** Atuação dos líderes de forma ética, inspiradora, exemplar e comprometida com a excelência; mobilizando as pessoas, colaborativamente, em torno de valores, princípios e objetivos da organização; explorando as potencialidades das culturas presentes; preparando líderes e pessoas; e interagindo com as partes interessadas.
- 2.3.6.7. OLHAR PARA O FUTURO:** Projeção e compreensão de cenários e tendências prováveis do ambiente e dos possíveis efeitos sobre a organização e suas partes interessadas, no curto e longo prazos, avaliando alternativas e adotando estratégias sustentáveis apropriadas para o alcance de metas.
- 2.3.6.8. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL:** Compromisso da organização em responder pelos impactos de suas decisões e atividades, na sociedade e no meio ambiente, e de contribuir para a melhoria das condições de vida, tanto atuais quanto para as gerações futuras, por meio de um comportamento ético e transparente.
- 2.3.6.9. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS:** Reconhecimento de que a organização é um conjunto de processos, que precisam ser entendidos de ponta a ponta e considerados na definição das estruturas organizacional, de trabalho e de gestão. Os processos devem ser gerenciados visando à busca da eficiência e da eficácia nas atividades, de forma a agregar valor para a organização e as partes interessadas.
- 2.3.6.10. GERAÇÃO DE VALOR:** Alcance de resultados econômicos, sociais e ambientais, bem como de resultados dos processos que os potencializam, em níveis de excelência e que atendam às necessidades e expectativas das partes interessadas.

**2.3.7. Critérios de Excelência:**

- 2.3.7.1. LIDERANÇA:** Preconiza a forma aberta, democrática e inspiradora da atuação das pessoas que detêm a propriedade e das que atuam na direção, exercendo a liderança em todos os níveis na organização. E está organizado em três temas principais: Governança corporativa; Exercício da liderança e promoção da cultura da excelência; e Análise de desempenho da organização.
- 2.3.7.2. ESTRATÉGIAS E PLANOS:** Determina os elementos de análise do ambiente externo onde a organização efetuará as suas transações a partir da compreensão dos fatores que afetam o negócio e o mercado de atuação no curto e no longo prazo. Esse Critério separa a deliberação dos rumos para o futuro da organização em dois temas principais: Formulação das estratégias; e Implementação das estratégias.

- 2.3.7.3. CLIENTES:** Preconiza a criação e entrega de valor de forma sustentada e gerando maior competitividade nos mercados. Esse critério está estruturado em dois temas principais: Imagem e conhecimento de mercado; e Relacionamento com clientes.
- 2.3.7.4. SOCIEDADE:** Pressupõe o reconhecimento da comunidade e da sociedade como partes interessadas da organização. Nesse caderno, são abordados os dois itens: Responsabilidade socioambiental e Desenvolvimento social.
- 2.3.7.5. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO:** Por meio dos temas Informações da organização e Ativos intangíveis e conhecimento organizacional, esse critério apoia a tomada de decisões na organização com base em medições e análise do seu desempenho, levando em consideração as informações disponíveis, além de incluir os riscos identificados.
- 2.3.7.6. PESSOAS:** Esse critério relaciona o desempenho da organização com a capacitação, motivação e bem-estar da força de trabalho, bem como com um ambiente propício ao comprometimento e ao desenvolvimento de competências. São três os temas abordados nesse Critério: Sistemas de trabalho; Capacitação e desenvolvimento; e Qualidade de vida.
- 2.3.7.7. PROCESSOS:** Nesse Critério, são abordados os processos da organização que agregam valor ao negócio: Processos principais do negócio e Processos de apoio; Processos relativos aos fornecedores; e Processos econômico-financeiros.
- 2.3.7.8. RESULTADOS:** Refere-se aos efeitos das atividades produzidas pela organização no atendimento aos requisitos do MEGSA, abordando todos os Itens dos Critérios de Excelência, em termos de evolução, competitividade, compromisso e potencial.
- 2.3.8.** A CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento da visita às instalações do DAAE pelos examinadores do PNQS.

#### **2.4. Análise de serviços para a transparência dos resultados:**

- 2.4.1.** Disponibilizar análises de negócios em visualizações interativas e recursos de inteligência de negócios (*business intelligence* - BI) com uma apresentação simples, intuitiva e armazenamento de dados em nuvem para acesso à informação em tempo real, inclusive em dispositivo móvel.

- 2.5.** A carga horária dedicada ao projeto deve constituir-se de visitas presenciais semanais de no mínimo 14 (catorze) horas/semana.

### **3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 3.1.** A CONTRATADA deverá realizar a análise dos manuais da qualidade e ambiental e demais documentos do SGQ e SGA;
- 3.2.** Planejar todas as auditorias internas, mantendo contato estreito com os responsáveis das áreas certificadas da autarquia visando garantir um bom processo de auditoria e minimização dos cus-

tos de auditoria e logística dos auditores externos tendo ainda o intuito de serem verificadas as ações corretivas, decorrentes de não conformidades reportadas durante as auditorias de manutenção;

- 3.3.** Coordenar e/ou executar as auditorias internas semestrais de manutenção nas plantas envolvidas no contrato durante o período de validade da certificação;
- 3.4.** Acompanhar todas as atividades do escopo do SGQ e SGA da autarquia, verificando o cumprimento das instruções e procedimentos estabelecidos, além do atendimento às especificações técnicas, coordenando as correções dos desvios apresentados, promovendo a melhoria contínua do SGQ e SGA;
- 3.5.** Acompanhar as auditorias que serão realizadas pelo órgão certificador;
- 3.6.** Realizar o treinamento contínuo de todos os envolvidos com os procedimentos do SGQ e SGA;
- 3.7.** Efetuar todos os monitoramentos dos indicadores do SGQ e SGA e coordenar as ações necessárias para o cumprimento dos objetivos e metas traçadas;
- 3.8.** Coordenar todas as tomadas de ações corretivas referentes às não conformidades detectadas pelo órgão certificador;
- 3.9.** Coordenar e incentivar a tomada de ações preventivas e corretivas;
- 3.10.** Coordenar e fazer cumprir todas as atividades periódicas do SGQ e SGA, visando sua manutenção, adequação e aprimoramento;
- 3.11.** Coordenar a realização de análises críticas dos processos do SGQ e SGA, visando à melhoria contínua de cada um dos processos;
- 3.12.** Coordenar a realização das reuniões de análise crítica pela direção referente ao desempenho do SGQ e SGA;
- 3.13.** Executar todas as atividades com planejamento e em tempo hábil para as providências administrativas internas do Daae, considerando que os processos da administração pública, normalmente exigem um tempo maior;
- 3.14.** Observar o Regulamento e Critérios de Avaliação do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), ou equivalente, do ciclo de referência.
- 3.15.** Coletar dados disponíveis para o serviço de análise de serviços, devendo projetar e publicar relatórios e *dashboards* do SGQ.
- 3.16.** O objeto será contratado na proporção de 65% (sessenta e cinco por cento) para o atendimento dos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001; 15% (quinze por cento) para os requisitos da norma ABNT NBR ISO 14001; 15% (quinze por cento) para os requisitos do Prêmio Nacional



da Qualidade em Saneamento (PNQS), ou premiação equivalente; e 5% (cinco por cento) para a análise de serviços para a transparência dos resultados.

- 3.17.** A execução do objeto contratado na forma legal obedecerá à descrição deste Edital e seus Anexos, sendo vedado à CONTRATADA fazer qualquer modificação sem o expresse consentimento do CONTRATANTE.
- 3.18.** Por conta exclusiva da CONTRATADA correrão todos os ônus, tributos, encargos, contribuições ou quaisquer outras responsabilidades, sejam de caráter trabalhista, previdenciário, comercial e social, cabendo a ela saldá-las diretamente a quem de direito, salvo a sua eventual retenção ou desconto pelo CONTRATANTE por disposição legal - contratual.
- 3.19.** A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do presente objeto contratual.
- 3.20.** A CONTRATADA deverá ressarcir todos os danos causados ao CONTRATANTE, ao Município, às pessoas e bens de terceiros, por motivo de dolo, negligência, imprudência ou imperícia e/ou por qualquer omissão de seu pessoal ou prepostos.
- 3.21.** A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto do contrato a terceiros, exceto se autorizada pela CONTRATANTE. Nenhuma transferência, ainda que prévia, se autorizada por este último, isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais e legais.

#### **4. CONDIÇÕES GERAIS**

- 4.1.** A CANDIDATA deverá comprovar sua atuação na consultoria em processo de implementação de:
- 4.1.1.** Sistema baseado nas normas ABNT NBR ISO 9001:2015, que tenha resultado em certificação por entidade de normalização, em pelo menos 1 (uma) organização pública ou privada;
- 4.1.2.** Sistema baseado nas normas ABNT NBR ISO 14001:2015, que tenha resultado em certificação por entidade de normalização, em pelo menos 1 (uma) organização pública ou privada; e
- 4.1.3.** Sistema de gestão da qualidade, que tenha resultado em premiação ou reconhecimento pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária (ABES) ou pelo Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG), em pelo menos 1 (uma) organização pública ou privada.
- 4.2.** Todas as despesas referentes a mão de obra, transporte, alimentação, estadias, todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI) e demais despesas de qualquer natureza deverão estar inclusas na proposta.