



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente Termo de Referência visa fornecer os elementos necessários para a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de comercialização em saneamento, contemplando a prestação de serviços comerciais diversos, atendimento presencial e via web, tele-atendimento (call center), faturamento, arrecadação e cobrança, micromedição e controle de consumo, nos municípios atendidos pela Agência Tocantinense de Saneamento – ATS, cujas descrições encontram-se neste documento e seus anexos.

2. PRAZO

O contrato para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, terá sua duração pelo prazo de 12 (doze) meses e vigorará a partir da data de sua assinatura, cujo objeto tem a natureza de prestação de serviço continuada e, portanto, sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos, fica a critério exclusivo da ATS até o limite máximo estabelecido nos preceitos do artigo 57, inciso II, da Lei Federal nº 8666/93, com a nova redação dada pela Lei Federal nº 9648/98.

A eventual reprovação da prestação dos serviços em qualquer fase de sua execução, não implicará em alteração do prazo do contrato e nem eximirá a CONTRATADA da aplicação das multas e sanções contratuais, pela ATS.

3. JUSTIFICATIVA

A Agência Tocantinense de Saneamento – ATS é uma autarquia criada com objetivo de universalizar o acesso ao saneamento, levando os serviços de fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário para os municípios com menores indicadores econômicos, garantindo assim melhoria nas condições de saúde e qualidade devida da população tocantinense.

Para operacionalização dos serviços diretamente pela Agência Tocantinense de Saneamento - ATS, alguns pontos ainda devem ser implementados, dentre eles estão:

- ✚ **Demanda Funcional da Gerência comercial:** para uma primeira etapa de execução dos serviços da ATS nos 70 municípios de sua competência, é necessário estruturar a Gerência comercial com 100 funcionários conforme relação de pessoal:
 - Gerência Comercial:** 01 (um) auxiliar administrativo;
 - Coordenadoria de Arrecadação e Cobrança:** 02 (dois) analistas contábeis e 02 (dois) assistentes de cobrança;
 - Coordenadoria de Controle e Perdas:** 02 (dois) técnicos em saneamento e 01 (um) auxiliar administrativo;
 - **Coordenadoria do SAC:** 01 (um) auxiliar administrativo, 2 supervisores, 2 monitores e 12 atendente de telemarketing;
 - Coordenadoria de Cadastro e Faturamento:** 02 (dois) analistas contábeis e 02 (dois) auxiliares administrativos;
 - Técnicos de Atendimento Comercial Externo – TACE:** 70 (setenta) para desempenhar as atividades comerciais no campo (leitura, faturamento, impressão de contas, novas ligações, corte, religações, manutenções e atendimento personalizado dos serviços comerciais)

- ✚ Solução em Tecnologia da Informação que permita a gestão das atividades de atendimento ao cliente, manutenção e atualização de cadastro, leitura e faturamento dos serviços, controle de arrecadação e cobrança dos serviços de saneamento com o armazenamento (hospedagem) de dados das unidades consumidores em Data Center a fim de atender o art. 73 da Resolução 029/ATR – a contratação destes serviços e sua implementação da solução de tecnologia de informação exige um período de 12 (doze) meses para sua conclusão;

Nesse contexto convém destacar que a aquisição de uma Solução de Tecnologia para Gerenciar as atividades de comercialização **impõe um período mínimo de 12 (doze) meses para implementação por exigir a execução de atividades de análise, programação, parametrização do sistema, com as adaptações necessárias à aderência do sistema ao macro processo comercial, configurando o ambiente operacional, implementando o layout do sistema com testes de conformidade modulo a**



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



modulo de suas funcionalidades promovendo ainda a **manutenção e treinamento** para os usuários do Sistema.

Levando em consideração que o processo licitatório para aquisição da Solução de Tecnologia de Informação exige um prazo mínimo de 6 meses, e que a parametrização, configuração e treinamento dos usuários demanda no mínimo 6 meses é imprescindível adotar medidas que garantam a operacionalização por no mínimo 12 (doze) meses, período este necessário para estruturação desta agência.

- ✚ **Implementação da estrutura física e tecnológica necessária para garantir o atendimento nos escritórios:** para que haja um atendimento eficaz, é indispensável a estruturação dos municípios de atendimento mediante a celebração de contratos de locação, aquisição de mobiliário, contratos de energia, água, telefone, internet e etc, o que demanda um prazo mínimo de 6 (seis) meses para conclusão (Anexos I-K e I-M).

Impõe considerar que a contratação de profissionais, de solução de tecnologia de informação e a implementação da estrutura física necessária para o atendimento nos escritórios exige o período mínimo de 12 (doze) meses para conclusão de todas as etapas é imprescindível buscar alternativas que permitam a operacionalização neste ínterim, pois a ATS com o seu quadro funcional e sua estrutura física-operacional, não possui atualmente condições de assumir, de forma imediata, os direitos e obrigações vinculados às atividades da Gerência Comercial nos 70 (setenta) municípios concedentes localizados nesse Estado do Tocantins.

Diante desse contexto cremos que a melhor alternativa para garantir a assunção dos serviços sem perda da continuidade e qualidade dos serviços é formalizar o processo de contratação dos serviços mediante procedimento licitatório, precedido de Termo de Referência.

Esta Gerência Comercial, ciente de suas limitações de ordem operacional, entende ser imprescindível, enquanto não tenham estruturadas para operar diretamente os sistemas comerciais de sua responsabilidade, que tais serviços sejam prestados por terceiro.

Nesses termos, e conforme as premissas e precedentes acima citados, faz-se necessária à contratação de empresa especializada para prestar à ATS os serviços comerciais aos respectivos consumidores finais.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem executados pela CONTRATADA correspondem às atividades da comercialização, contemplando os serviços discriminados neste termo de referência, a serem executados quando solicitado pelos clientes, usuários dos serviços, por solicitação da ATS, ou quando constatado pela CONTRATADA situação em desacordo com os procedimentos comerciais da ATS.

Os serviços a serem executados são:

- Serviços Comerciais Diversos;
- Serviço de Atendimento ao Público na modalidade presencial;
- Serviço de Atendimento ao Público na modalidade via web;
- Serviço de Faturamento contemplando a leitura de Hidrômetro e Impressão Simultânea das faturas de água/esgoto/serviços;
- Serviço de Arrecadação e Cobrança;
- Serviço de Micromedição e Controle de Consumo;
- Serviço de Tele – Atendimento (Call Center) na modalidade via - 0800;

5. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA E O SERVIÇO

A demanda dos serviços levará em consideração o fato de que a **ATS** atende uma população estimada em 285 mil habitantes distribuídos em 70 (setenta) municípios, conforme discriminado sinteticamente na tabela abaixo e no detalhado no Anexo I-A:

POPULAÇÃO	LIGAÇÕES ATIVAS POR ECONOMIA				LIGAÇÕES INATIVAS POR ECONOMIA				DOMICILIO ATENDIDO
	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PUBLICA	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PUBLICA	
285.936	61.611	2.513	50	1.715	8.144	678	75	356	75.142

FONTE: ATS – março 2018. Dados com relação de municípios descrita no Anexo I-A.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



Segundo informações do Sistema Comercial - ATS/2018, o número de domicílios atendidos é de 75.142 (setenta e cinco mil, cento e quarenta e dois), sendo que a expectativa de crescimento da população está estimada em torno de 22% sobre o valor atual, totalizando assim aproximadamente um número de 91.673 (noventa e um mil seiscentos e setenta e três) domicílios a serem atendidos.

Consta ainda no Anexo I-B a estimativa de serviços de comercialização e no Anexo I-C planilha contendo a projeção de crescimento em ligações para o período do contrato.

6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de operação dos sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário ocorrerão ao longo de todo Estado do Tocantins. Os municípios, bem como os respectivos sistemas, SAA – Sistema de Abastecimento de Água e SES – Sistema de Esgotamento Sanitário, sob a responsabilidade da Agência Tocantinense de Saneamento – ATS estão abaixo relacionados:

Abreulândia, Angico, Aragominas, Araguacema, Aurora do Tocantins, Bandeirante, Barra do Ouro, Bernardo Sayão, Brasilândia, Brejinho de Nazaré, Cariri, Carmolândia, Caseara, Centenário, Chapada da Natividade, Conceição, Couto Magalhães, Crixas, Divinópolis, Dois Irmãos, Dueré, Esperantina, Fátima, Goianorte, Ipueiras, Itapiratins, Itaporã, Juarina, Lagoa do Tocantins, Lajeado, Lizarda, Luzinópolis, Marianópolis, Maurilândia, Monte do Carmo, Monte Santo, Muricilandia, Nova Rosalândia, Novo Acordo, Novo Alegre, Novo Jardim, Palmeirante, Pau D'arco, Pequizeiro, Pindorama, Piraque, Pium, Porto Alegre, Praia Norte, Presidente Kennedy, Pugmil, Recursolândia, Riachinho, Rio da Conceição, Rio dos Bois, Sampaio, Sandolândia, Santa Maria, Santa Tereza, Santa Terezinha, São Bento, São Félix do Jalapão, São Salvador, São Valério, Silvanópolis, Sucupira, Taipas, Tocantina, Tupirama e Tupiratins.

A presente relação de municípios engloba ainda os respectivos distritos e povoados que integram cada localidade. Os serviços poderão ser executados em outras localidades que não sejam previstas na relação acima, desde que passem a integrar a esfera de competência da ATS e haja negociação com a CONTRATADA, mantido o valor unitário por economia referendado no processo licitatório, de forma a garantir e economicidade da contratação.

7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS:

7.1. A CONTRATADA se compromete em executar as atividades comerciais que são geradas antes, durante e após a execução das leituras dos hidrômetros, que implicam nos resultados da comercialização e no bom relacionamento entre os clientes e a ATS, sendo:

- **Cadastramento/Recadastramento de Cliente/Tarifa Social e da Ligação** - Serviço consiste no cadastramento de um novo cliente e/ou recadastramento de clientes, incluindo tarifa social, usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, podendo a atividade ocorrer a qualquer momento por solicitação da ATS ou do cliente usuário dos serviços. Atividade poderá ocorrer no momento da realização da leitura e faturamento com emissão das faturas simultaneamente, quando constatada informações cadastrais em desacordo com os procedimentos comerciais da ATS.
Atualização das contas em roteiros sequenciais de forma a permitir as atividades de leitura e entrega das faturas, adequando-as aos ciclos de leituras e vencimentos que são definidos por cronograma único para todas as localidades e elaborados pela ATS;
Execução continuamente através das informações obtidas pelos técnicos quando da execução das leituras, censos para atualizar as informações dos usuários quanto à categoria de uso do imóvel, economias, quantidade de pessoas, característica de imóveis, estimativa de consumo, detecção de ramais clandestinos, de usuários factíveis, potenciais e inativos;
Fidelizar atividade do cadastro comercial com as características dos imóveis dos consumidores.
- **Cadastramento/Recadastramento de cliente em massa** - Corresponde às atividades de cadastramento/recadastramento de clientes em massa, usuário de abastecimento de água, de um mesmo logradouro, mesma rota, bairro, grupo de faturamento ou de uma cidade.
- **Cadastramento/Recadastramento da ligação de esgoto** - Corresponde às atividades de cadastramento/recadastramento de clientes em massa, usuário dos serviços de esgotamento sanitário de um mesmo logradouro, mesma rota, bairro, grupo de faturamento ou de uma cidade.
- **Notificação de Ocorrências – irregularidade** - Este serviço consiste em comunicar o cliente de irregularidade nas instalações hidráulicas constatadas no imóvel cadastrado na rede da ATS, como by-pass, ligações clandestinas fora dos padrões da ATS, torneira antes do medidor (hidrômetro) e violação no medidor (hidrômetro invertido, extraviado, violado, danificado);



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



- **Notificação de violação de suspensão** - Este serviço consiste em comunicar o cliente da existência de irregularidade na ligação de água, pelo rompimento dos lacres de segurança e violação do lacre da suspensão do fornecimento, sem comunicação com a empresa mesmo com a tarifa quitada.
- **Declaração Anual de Quitação de débito** – Em conformidade com a Lei Federal Nº 12.007 de 29 de Julho de 2009, a ATS disponibiliza a declaração anual de quitação de débitos referente ao ano anterior. Esta declaração substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, os comprovantes de quitação dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.
- **Entrega do Informativo da qualidade da água** – Em cumprimento ao Decreto Presidencial 5.440/2005 que institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informações ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano. Informativo a ser disponibilizada pelo setor da qualidade.
- **Entrega comunicado para comparecimento do cliente no escritório** – instrumento utilizado para convocação do cliente para comparecimento no escritório de atendimento ao público da ATS para prestar esclarecimentos e receber informações acerca de irregularidades na ligação de água/esgoto;
- **Entrega comunicado data e local para conferência/verificação em hidrômetro** – instrumento utilizado para agendamento com o cliente do local, data e horário que serão realizados os serviços de verificação (aferição) ou conferência no hidrômetro, quando solicitado estes serviço pelo mesmo.
- **Entrega de Fatura – endereço alternativo** – Consiste em entregar no imóvel do cliente a fatura de água/esgoto/serviços de imóveis do mesmo proprietário em bairros diferente do endereço onde está localizada a residência fixa deste. Serviço disponível para o consumidor, executado exclusivamente por solicitação deste.
- **Entrega de aviso – endereço alternativo** – Consiste em entregar no imóvel do cliente o aviso de débito vencido da ligação de água de imóveis do mesmo proprietário, situado em bairros diferente do endereço onde está localizada a residência fixa deste. Serviço disponível para o consumidor, executado exclusivamente por solicitação deste.
- **Entrega de laudo da verificação em hidrômetro** – É disponibilizado para os clientes usuários dos serviços de abastecimento de água da ATS o laudo da verificação (aferição) realizada no hidrômetro quando solicitado por ele este tipo de serviço.
- **Entrega 2ª via da fatura** – A ATS disponibiliza para os clientes usuários dos produtos e serviços opções para solicitação de 2ª via da fatura de água/esgoto/serviços a qualquer momento. Serviço disponível direto na loja de atendimento ao público, site da ATS ou para entrega no endereço do usuário.
- **Coleta de leitura de hidrômetro** - Consiste no deslocamento de técnico até o imóvel do cliente para confirmação da leitura existente do hidrômetro, quando solicitado pelo cliente;
- **Coleta/confirmar número de hidrômetro** – É feito a confirmação da numeração do hidrômetro instalado na ligação de água do cliente, quando constatada duplicidade com numeração de outro equipamento cadastrado no banco de dados da ATS.
- **Entrega comunicado data conferência/verificação hidrômetro.** Depois de efetuada a conferência ou verificação do hidrômetro em laboratório é feito entrega em documento específico do resultado da inspeção realizada no medidor para o cliente solicitante dos serviços.
- **Notificação de cliente - alto consumo/baixo** - Este serviço consiste em na notificação do cliente quando constatado consumo elevado em relação aos padrões do imóvel que poder ser caracterizado por vazamentos, fornecimento a terceiros ou desperdício.
- **Identificação de fornecimento de água para terceiros** - Este serviço consiste em identificar e codificar irregularidade no abastecimento de água, através de fornecimento para terceiros.
- **Identificação de irregularidade – água** - Este serviço consiste em identificar e codificar alguma irregularidade, através de inserção de qualquer desvio do fluxo da água, no ramal, antes do padrão de ligação da **ATS**.
- **Vistoria domiciliar – água com geofone** - Este serviço consiste em verificar existência de perdas (vazamentos não visíveis) nas instalações domiciliares dos clientes, sendo tubulação muito profunda e/ou em locais de difícil percepção que exija a utilização do equipamento geofone para identificar o desvio da água.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



7.2 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS

A relação de serviços a serem executados será fornecida pela demanda apresentada através do atendimento presencial, via call center ou virtual, devidamente registrada no Sistema de Gestão Comercial.

A CONTRATADA, através de seus colaboradores, executará os serviços internos, como, alimentar e dar baixa das "ordens de serviços" no Sistema Comercial.

A CONTRATADA deverá respeitar o prazo de execução de cada serviço, contendo a estimativa de serviços de comercialização/prazo de execução dos serviços e prazo de atendimento, parte integrante deste Termo.

As "ordens de serviço" serão impressas na sede da CONTRATADA e enviadas para as localidades, que após a execução dos serviços em campo, as mesmas deverão ser arquivadas, para posterior conferência da fiscalização da **ATS**, se for necessário.

A baixa no Sistema Comercial das "ordens de serviços" deverá ocorrer em até dez (10) dias após a execução dos mesmos. No caso de impedimento da realização dos serviços, a "ordem de serviço" expedida também será dada baixa no mesmo prazo acrescido das anotações dos motivos da não execução do mesmo.

Os serviços deverão ser executados de acordo com o disposto na ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), e especificações constantes deste Termo.

Os serviços serão executados em dias úteis e finais de semana ou conforme os roteiros estabelecidos pela **ATS**, respeitando a legislação de cada Município.

Os serviços não executados no prazo estabelecido deverão ser relacionados e comunicados a **ATS** dos motivos impeditivos de sua realização, no prazo de vinte e quatro (24) horas, depois de vencido o prazo de execução, podendo ser comunicado por meio físico ou eletrônico.

Se algum serviço não puder ser executado por culpa não imputada a CONTRATADA, como "endereço não encontrado", o colaborador deverá anotar na ordem de serviço, o motivo da não execução e comunicar imediatamente para que sejam analisadas pela **ATS**.

As novas ligações de ramais prediais serão executadas conforme Norma de Padronização da **ATS**.

Todos os materiais hidráulicos e ferramentas, necessários para a boa execução dos serviços tais como: tubulações, conexões, lacres, alicate, alavanca, pá, e hidrômetros serão fornecidos pela CONTRATADA (Anexo I-N). Os hidrômetros deverão estar de acordo com as Especificações Técnicas para Fornecimento de Hidrômetros constantes no Anexo I-D.

A **ATS** se reserva o direito de eventualmente, por amostragem, executar serviços de aferição dos hidrômetros fornecidos pela CONTRATADA.

7.3 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE PRESENCIAL

O Atendimento aos clientes na modalidade presencial deverá ocorrer de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pela **ATS** contemplando:

- Recepcionar bem o cliente;
- Gerar Ordem de Serviço sempre que necessário;
- Manter contato com a Gerência Comercial da ATS;
- Realizar atualização cadastral;
- Imprimir e formalizar solicitações (como ligação de água/ esgoto);
- Informar o cliente;
- Emitir faturas, quando escritório for informatizado, ou solicitar a Gerência Comercial da ATS;
- Registrar TODOS os atendimentos imediatos quando este não gerar Ordem de Serviço, até mesmo aqueles que porventura ocorrerem quando o sistema de Gerenciamento estiver, por algum motivo, inativo, sendo lançados posteriormente a sua volta;
- Encerrar atendimentos em aberto quando estes forem concluídos;
- Fornecer todos os formulários aprovados e padronizados pela ATS, impressos e em blocos confeccionados em gráficas a serem usados nos escritórios;





7.4 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE PRESENCIAL

A CONTRATADA providenciará a estruturação física necessária para o atendimento às reclamações, solicitações e/ou informações a serem realizadas presencialmente para os clientes em cada um dos municípios de responsabilidade da Agência Tocantinense de Saneamento – **ATS**, conforme diretrizes fixadas pela agência.

Nas localidades em que a ATS possui prédio próprio, a CONTRATANTE poderá autorizar a CONTRATADA a utilizar as dependências dos prédios, caso em que esta deverá arcar com as despesas de execução de revestimento de fachada com tintura ou placa (Anexo I-J), energia, água, IPTU e telefone (Anexo I-M), limpeza e manutenção do prédio, licenças, alvarás e equipamento de proteção individual e coletiva e todos os materiais necessários para a manutenção e limpeza do prédio (Anexo I-N).

Nos locais onde a água e a energia consumida pelo escritório não for diferenciada da água e a energia consumida pelas unidades operacionais (Estações de Tratamento de Água – ETA, Elevações e outros) a CONTRATADA fica isenta dos custos da água e da energia para essas localidades.

Nos municípios que não existir sede própria da ATS a CONTRATADA deverá implantar escritório de atendimento (Anexo I-K), que permita acessibilidade aos usuários, contendo no mínimo 2 salas e um banheiro, assumindo todas as despesas de execução de revestimento de fachada com tintura ou placa, energia, água, IPTU, telefone, limpeza e manutenção do prédio, licenças, alvarás e equipamento de proteção individual e coletiva e todos os materiais necessários para a manutenção e limpeza do prédio.

As especificações para execução de revestimento de fachada com tintura ou placa encontram-se descrita no Anexo I-J, devendo ainda contemplar o horário de atendimento aos usuários.

A estrutura das instalações dos escritórios será informatizada pela CONTRATADA e deverá dispor de espaço e ambiente físico compatíveis com a demanda requerida, contendo no mínimo os seguintes equipamentos:

ATENDIMENTO INFORMATIZADO
Descrição
APARELHO TELEFONICO SIMPLES COM LINHA
ACCESS POINT PARA RECEPÇÃO E TRANSMISSÃO DE DADOS
MONITOR 19.5 TELA PLANA
COMPUTADOR I3 HD 500G, MEM 4GB
SWICHT 3COM - 24 PORTAS 10/100/1000
NOBREAK 1400 KVA
IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL
ARQUIVO ACO 05 GAVETAS
BEBEDOURO
CALCULADORA
CONDICIONADOR AR MOD. SPLIT 12000 BTUS
MESA AZUL EM MDF MED.: 1,40 X 0,60 X 0,90
MESA C/TAMPO EM MADEIRA E ESTRUTURA METALICA
MESA EM MELAMINA P/ IMPRESSORA
CADEIRA DIRETOR GIRATORIA C/BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
RACK ACRILICO DE 15 U C/ PORTA
LONGARINA 03 LUGARES BANCO DE ESPERA
PRATELEIRA EM AÇO MED 0,90X0,30X180



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



Os serviços de atendimento personalizado serão realizados nos postos de atendimento da CONTRATADA, em horário comercial, sendo das 08:00hs às 12:00hs às 14:00 às 18:00hs, de segunda à sexta.

A ATS está regionalizada por 06 (seis) cidades pólos: **Brasilândia, Chapada da Natividade, Crixás, Divinópolis, Monte do Carmo e Riachinho**, onde são responsáveis por um grupo de cidades circunvizinhas para melhor logística nos atendimentos, apoio, almoxarifado, distribuição e execução dos serviços. A CONTRATADA deverá dispor de espaço e ambiente físico compatíveis com a demanda requerida, contendo no mínimo os seguintes equipamentos:

CIDADES PÓLOS
Descrição
APARELHO TELEFONICO SIMPLES COM LINHA
ACCESS POINT PARA RECEPÇÃO E TRANSMISSÃO DE DADOS
MONITOR 19.5 TELA PLANA
MONITOR 19.5 TELA PLANA
COMPUTADOR I3 HD 500G, MEM 4GB
COMPUTADOR I3 HD 500G, MEM 4GB
SWICHT 3COM - 24 PORTAS 10/100/1000
NOBREAK 1400 KVA
NOBREAK 1400 KVA
IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL
22 - COLETOR DE DADOS DIGITAL
22 - IMPRESSORA PORTATIL
CARREGADOR MULT.BATERIAS WA3004 P/COLETOR
ARQUIVO AÇO 05 GAVETAS
BEBEDOURO
CALCULADORA
CONDICIONADOR AR MOD. SPLIT 12000 BTUS
MESA AZUL EM MDF MED.: 1,40 X 0,60 X 0,90
MESA C/TAMPO EM MADEIRA E ESTRUTURA METALICA
MESA C/TAMPO EM MADEIRA E ESTRUTURA METALICA
MESA EM MELAMINA P/ IMPRESSORA
CADEIRA DIRETOR GIRATORIA C/BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
CADEIRA SEC. FIXA ALMOF. S/ BRAÇO
CADEIRA SEC. GIRAT. ALMOF. TEC. C/BRAÇO
RACK ACRILICO DE 15 U C/ PORTA
LONGARINA 03 LUGARES BANCO DE ESPERA
PRATELEIRA EM AÇO MED 0,90X0,30X180
PRATELEIRA EM AÇO MED 0,90X0,30X180

Levando em consideração a necessidade da CONTRATADA, respeitar os prazos para execução dos serviços, a CONTRATADA poderá utilizar o técnico de atendimento comercial na execução dos serviços comerciais diversos no campo, durante o horário de expediente, porém é necessária que seja fixado em local visível informação que o atendente está executando serviços externos, bem como, horário previsto de retorno e celular para contato.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



A CONTRATADA fica responsável pelo treinamento das equipes de atendimento nos procedimentos comerciais que deverão ser elaborados e disponibilizados pela **ATS** para que o atendimento personalizado atenda a todos os requisitos junto às possíveis solicitações da população. Ter conhecimento ainda:

- Termos, símbolos e siglas (desde simples formulários para coleta de dados, classificações de tipos de imóveis, tipos de ligações, sistemas de gestão comercial, relatórios, dentre outros);
- Documentação necessária dos clientes para cadastramento;
- Utilização do software de gestão comercial;
- Orientações e Informações diversas como prazos de execução de serviço e/ ou cancelamento, ligações de água e/ ou esgotamento sanitário, número de contato com o SAC, tarifa social, débito automático, emissão de 2ª via com ou sem cobrança, valores de multas, dentre outros;
- Serviços que geram, ou não, Ordem de Serviço;
- Critérios para definição de economia no cadastro comercial do cliente;
- Negociações e acordos conforme as políticas da **ATS**;
- Tratamento de clientes especiais – grande consumidor

A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado em todos os municípios de concessão da ATS, e deverá manter a boa recepção ao cliente e promover todas as providências necessárias com o atendente com a Gerência Comercial da ATS para conclusão dos serviços com registro no sistema de gestão comercial, tais como:

- Condições (débito, corte, existência ou não de rede de distribuição de água, dentre outras) sobre a localização de onde a ligação esta sendo solicitada;
- Abrir Ordem de Serviço;
- Solicitar emissão de segunda via;

Para todo atendimento realizado nos escritórios de atendimento personalizado deverá ser registrado ordem de serviço com numero de R.A.ºs (Registro de Atendimento).

Tipos diversos de reclamações que não constarem em instruções de trabalhos estipulados entre a CONTRATADA e **ATS** deverão ser analisados pelos administradores do contrato para determinar as diretrizes de solução com apoio e aval das Gerências envolvidas.

7.5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE VIA WEB

Para garantir a automação, agilidade e segurança de todas as atividades pertinentes à comercialização, atendimento, e prestação de serviços ao cliente e assim impor maior celeridade na execução dos serviços e segurança, a CONTRATADA deve dispor de Soluções de Tecnologia da Informação que possibilite execução das atividades de forma planejada e Gerenciada pelas áreas responsáveis, com funções que permita aos clientes dispor de opções para solicitar serviços, sanar dúvidas e registrar reclamação via WEB.

• Atendimento Virtual (WEB) - Definições

O atendimento ao consumidor via web se resume inicialmente nos serviços de **emissão de segunda via de fatura, consulta de débitos e "FALE CONOSCO"**, podendo ser incluídas novas ferramentas e funcionalidade com opções de serviços para comodidade dos clientes mediante acordo entre a **ATS** e a CONTRATADA.

Os principais serviços disponíveis pela ATS para os consumidores pelo "FALE CONOSCO" serão:

- Informações sobre abastecimento caminhão pipa;
- Informações sobre Análise de água;
- Informações sobre aviso de débito;
- Certidão de abastecimento de água do imóvel;
- Consulta débitos pagos;
- Fatura indisponível;
- Período de consumo e leitura;
- Congestionamento do 0800;
- Débito não baixado;
- Endereço alternativo;
- Gravação do atendimento no Call Center;
- Elogios;
- Obtenção de segunda via;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



7.6 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO MODALIDADE VIA WEB

Os contatos realizados pelo site da **ATS** através da ferramenta "FALE CONOSCO" serão registrados e filtrados pela Gerência Comercial da **ATS**, que encaminhará as mensagens de cunho comercial ou operacional para os administradores do contrato da Contratada.

Todo e qualquer contato deverá ser respondido. A contratada deverá encaminhar resposta para a **ATS** acerca das providências tomada de acordo a solicitação, reclamação ou informação solicitada no "FALE CONOSCO" no prazo de até cinco (05) dias úteis.

A CONTRATADA se obriga a enviar mensalmente ou disponibilizar via sistema informatizado de gestão de atendimento ao consumidor Relatório contendo o número de atendimentos realizados pelo "FALE CONOSCO", a natureza do atendimento (solicitação, reclamação ou informação) e as providências adotadas para cada caso.

7.7 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE FATURAMENTO CONTEMPLANDO A LEITURA DE HIDRÔMETRO E IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DAS FATURAS DE ÁGUA/ESGOTO/SERVIÇOS:

O processo de leitura deverá ser informatizado, contemplando a leitura, consistência e cálculo do consumo com geração do débito e impressão simultânea das faturas de água/esgoto/serviços. Exceto em casos que houver ocorrências em que a CONTRATADA não possa realizar pela Simultânea a ATS poderá após solicitação por escrito de a CONTRATADA autorizar ou não a leitura e faturamento manual.

O faturamento é constituído de diversas atividades que são executadas no escritório e em campo (residência do usuário).

As atividades gerais de escritório no faturamento contemplam:

- Determinação e análise de rotas seu sequenciamento;
- Adequação de cadastros dos clientes;
- Inclusão de novos clientes;
- Geração das tarefas de faturamento no grupo;
- Carregamento e descarregamento dos PDA's;
- Manutenção, limpeza e conservação dos PDA's e impressoras portáteis;
- Carregamento das baterias dos equipamentos;
- Geração de pendências do faturamento não realizado;
- Controle e distribuição das bobinas (formulário das contas);
- Gestão sobre os relatórios das leituras e entrega das faturas.

As atividades gerais de campo no faturamento são:

- **Leituras dos hidrômetros** - Consiste em digitar nos PDA's a leitura existente no hidrômetro no momento da execução desta;
- **Consistências das leituras e consumo** – O sistema faz a consistência da leitura atual digitada pelo técnico, com a leitura registrada no mês anterior, calculando o consumo do período;
- **Análise do consumo** – O técnico faz análise do consumo apurado no período, bem como as críticas apresentada no sistema para identificar eventuais anomalias tais como:
 - ✓ Consumo medido excessivamente alto em relação à média do cliente;
 - ✓ Consumo medido excessivamente baixo em relação à média do cliente;
 - ✓ Leitura atual igual à leitura anterior;
 - ✓ Leitura atual menor que leitura anterior;
 - ✓ Primeira leitura do hidrômetro;
 - ✓ Possível virada de hidrômetro;
 - ✓ Possui leitura anterior e não tem leitura atual;
 - ✓ Possui leitura atual e não tem leitura anterior;
 - ✓ Ligação de água cortada e possui consumo;
 - ✓ Ligação de água inativa e possui leitura;
 - ✓ Ligação de água com consumo e sem hidrômetro no cadastro.





- **Digitação das ocorrências de leitura** – O técnico faz a digitação das ocorrências encontrada na ligação, no cavalete, no hidrômetro ou no imóvel do cliente no momento da execução do faturamento, tais como:
 - ✓ Hidrômetro parado;
 - ✓ Impossibilidade de leitura portão trancado;
 - ✓ Hidrômetro embaçado;
 - ✓ Hidrômetro invertido;
 - ✓ Hidrômetro soterrado;
 - ✓ Ligação sem consumo e vistoriada;
 - ✓ Não utiliza água – lote vago;
 - ✓ Ligação de água suspensa;
 - ✓ Hidrômetro retirado;
 - ✓ Vazamento interno;
 - ✓ Imóvel em construção;
 - ✓ Dificuldade de leitura mato/entulho;
 - ✓ Imóvel desabitado;
 - ✓ Ligação de água suprimida;
 - ✓ Animal bravo – cão solto;
 - ✓ Hidrômetro desnivelado;
 - ✓ Suspeita de ligação direta;
 - ✓ Lacre de segurança violado;
 - ✓ Lacre de suspensão violado;
 - ✓ Duplicidade de cadastro;
 - ✓ Hidrômetro danificado;
 - ✓ Vazamento externo no ramal;
 - ✓ Virada de hidrômetro;
 - ✓ Vazamento no cavalete após o hidrômetro;
 - ✓ Vazamento no cavalete antes do hidrômetro;
 - ✓ Cavalete com vazamento e desnivelado;
 - ✓ Ligação suspeita de bay pass;
 - ✓ Ligação sem lacre dos dois lados;
 - ✓ Hidrômetro com vida útil vencida;
 - ✓ Ligação inativa e vistoriada;
 - ✓ Recadastramento de economias;
 - ✓ Calçada não recuperada;
 - ✓ Asfalto não recuperado;
 - ✓ Ligação inativa lote vago;
 - ✓ Ligação inativa imóvel desabitada;
 - ✓ Ligação inativa imóvel demolida;
 - ✓ Ligação inativa – fonte alternativa;
 - ✓ Ligação inativa – imóvel construção parada;
 - ✓ Ligação inativa – duplicidade de cadastro;
 - ✓ Vazamento no ramal externo – calçada;
 - ✓ Vazamento no ramal externo – asfalto;
 - ✓ Ligação sem lacre na entrada;
 - ✓ Ligação sem lacre na saída;
 - ✓ Vazamento no parafuso de lacração do hidrômetro;
 - ✓ Recadastramento com alteração de categoria;
 - ✓ Ligação ativa – Imóvel demolido;
 - ✓ Recadastramento tarifa social;
 - ✓ Recadastramento de pessoas;
 - ✓ Recadastramento de endereço;
 - ✓ Recadastramento de rota/sequencia;
 - ✓ Recadastramento sem alteração de categoria;
 - ✓ Desperdício de água;
 - ✓ Fornecimento de água a terceiros;
 - ✓ Investigação de baixo consumo;
 - ✓ Ligação de água recente;
 - ✓ Religação pós-supressão recente;
 - ✓ Impossibilidade de leitura mato/entulho.

- **Retenção de contas para análise e definição do faturamento no escritório** – Acontece quando não é possível concluir o faturamento com a emissão simultânea da fatura de água/esgoto/serviço no momento da execução da leitura no imóvel do cliente, tais como:
 - ✓ Cliente com vazamento nas instalações domiciliares não visíveis;





- ✓ Lançamento indevido de cobrança na fatura do cliente;
- **Notificação de Clientes** – Consiste em notificar o cliente no momento da execução da leitura por vazamento aparentes nas instalações domiciliares. A contratante deverá definir para a contratada o prazo estabelecido para o cliente eliminar os vazamentos antes da conclusão do faturamento.
- **Impressão e entrega das faturas** – Depois de feita as consistências da leitura e consumo, é feito as impressão das faturas de água/esgoto/serviços, para entrega aos clientes.
- **Impressão e entrega do aviso de débito** – imediatamente após a execução do faturamento com emissão da fatura de água/esgoto/serviços, é feito a emissão do aviso de débito vencido para os clientes com débito pendente de pagamento.
- **Impressão de segunda via de fatura** - Consiste na emissão de segunda via da fatura de água/esgoto/serviços, relativa à referência pendente de pagamento, serviço executado somente mediante solicitação dos clientes;
- **Registro de informações no prontuário do usuário** - Relato de todas as informações prestado aos clientes no momento das atividades do faturamento que ficam registradas na "FICHA DO CLIENTE";
- **Alteração Cadastral** – Consiste em atualização no cadastro do cliente das informações pertinentes a sequência de rotas, número de pessoas nos imóveis, atividade dos imóveis, economias, posição das ligações de água, numeração dos hidrômetros e posição das ligações de esgoto.
- **Registro de informações relativas a excesso de consumo** – Informações registradas no prontuário do cliente quando constatado, consumo excessivamente elevado em relação à média do cliente, e que o mesmo (cliente) informa para o técnico que o motivo do acréscimo no consumo foi por alterações na rotina do dia-a-dia no imóvel, recebimento de visita e etc.
- **Solicitar serviços** – Corresponde na solicitação com geração de ordem de serviços para manutenção, no momento da execução do faturamento com entrega simultânea das faturas de água/esgoto/serviços, tais como:
 - Desenterrar Hidrômetro;
 - Refirada de vazamento no cavalete;
 - Substituição de hidrômetro parado;
 - Substituição de hidrômetro embaçado;
 - Refirada de vazamento em ramal;
 - Retirada de vazamento em rede;
 - Vistoria domiciliar;
 - Vistoria domiciliar com geofone;
 - Suspender Cavalete;
 - Instalação de novo lacre em hidrômetro;
 - Inversão de hidrômetro;
 - Nivelamento de hidrômetro;
 - Remover cavalete para fora do muro;
 - Verificação de fornecimento de água a terceiros;
 - Vistoria de baixo consumo;
 - Vistoria de irregularidade água;
 - Vistoria de irregularidade esgoto;
 - Vistoria para fechamento de faturamento;
 - Cadastramento/Recadastramento de clientes;
 - Conferência de hidrômetro – suspeita danificado pelo cliente;
- **Leitura sem impressão** - Este serviço consiste nos casos em que a leitura de medidores apresenta inconsistência nas informações na apuração do consumo, cuja decisão do sistema implica em decisão posterior a análise a ser feita no escritório da CONTRATADA, de imóveis que se situem em locais operados pela ATS na área de abrangência do contrato.
- **Impressão de faturas no escritório** - Este serviço consiste na impressão de faturas no escritório da CONTRATADA dos casos em que, por algum motivo ocorreu pela impossibilidade de impressão da conta no imóvel do cliente, sendo necessária, impressão da fatura no escritório da CONTRATADA.

7.8 TECNOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LEITURA E FATURAMENTO SIMULTÂNEO



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



Para execução dos serviços de Leitura dos Hidrômetros contemplando a emissão simultânea das faturas de água/esgoto/serviços a CONTRATADA deverá dispor dos equipamentos portáteis conforme especificações técnicas descritas abaixo.

7.8.1 Funcionalidades mínimas exigidas para impressora portátil nos serviços de leitura e faturamento:

- Método de impressão : térmico
- Velocidade : 85 mm/s máximos
- Pontos disponíveis : 1280Dots
- Janela de impressão : 108.4 mm máximos
- Densidade : 300Dpi
- Passo de alimentação de papel : 0,085 mm
- Tipo de papel: bobina
- Tamanho do papel : 70 até 115 mm
- Diâmetro papel : 58mm
- Diâmetro interno : 8,12,25.4 mm
- Interface USB ver 1.1
- RS232C
- Bluetooth ver 1.2 SPP1
- Faixa de temperatura : -15 °C ate 50°C / 5°F ate 122°F
- Umidade relativa : 10% ate 85% sem condensação
- Tipos de caracteres; Katakana, extension JIS nível 1 e 2 , definição do usuário e fontes opcionais .
- Tipos de código de barra :
- UPC A/EEAN 8/13 , ITF , Code 39, CodABAR, code93, code 128, EAN128
- Tipos de Códigos de 2 dimensões : PDF 417 , QRCode , Maxi Code , Datamatrix
- Dimenções físicas : 168 x 155 x 87 mm
- Massa : 760 gr aproximadamente.

7.8.2 Funcionalidades mínimas exigidas Personal digital assistant – PDA (Coletor digital de dados portátil) nos serviços de leitura e faturamento:

Processador e Memória

- 520 MHz, 256 MB Flash e 128 MB RAM

Sistema Operativo

- Windows® CE 5.0
- Windows® Mobile® 6 Classic, Profissional

Comunicação Sem Fio

- 802.11a/b/g, 802.11b/g
- GSM/GPRS EDGE – Banda quádrupla – Voz e dados 850/900/1800/1900
- UMTS/HSDPA – Banda tripla – Voz e dados 850/1900/2100 MHz
- Bluetooth® integrado classe II, V 2.0 + EDR

Módulos Opcionais de Código de Barras

- Módulos de expansão de leitura de ID a laser: configurações de alcance normal, alcance longo e alcance automático
- Módulo de expansão do imager linear 1D
- Módulo de expansão do imager de área 2D
- Empunhadura tipo pistola parafusável opcional

Módulos RFID Opcionais

- Alta frequência: 13,56 MHz (inclui Mifare)
- Baixa frequência: 125 KHz, 134,2 KHz
- Frequência ultra alta: 868 MHz a 915 MHz

Display

- VGA com tela colorida sensível ao toque de 3,6 polegadas (91,4 mm) com resolução de 480 x 640
- Permite a leitura sob a luz solar com luz de fundo de LED de alta confiabilidade



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



Teclados

- Ergonomia aprimorada para operação ambidestra com uma mão
- Teclas com revestimento rígido de alta durabilidade com iluminação de fundo
- Conjunto alfanumérico completo (modelo C)

Slots de Expansão

- Um slot de cartão de memória SD/MMC acessível pelo utilizador
- Interface USB na cobertura da extremidade
- Interface de expansão de 100 pinos: compatível com PCMCIA (tipo II), GSM/GPRS EDGE e outros módulos de expansão.
- Interface de cabo flexível com conector robusto: compatível com módulos de leitor de dados (serial) e imager (USB)
- Um slot de cartão CF tipo II

Conectores Externos

- Uma conexão com cabo RS232 plena e USB On-The-Go (móvel) (USB 1.1)
- Um conector de base Low-Insertion Force (LIF)
- Tomada de alimentação de CC

Alimentação Eléctrica

- Bateria de alta capacidade de 3000 mAh
- Bateria de super alta capacidade de 4000 mAh
- Bateria inteligente avançada com medidor de carga

Queda e Impacto

- Suporta múltiplas quedas de 1,6 m de altura ou 26 quedas (12 bordas, 6 cantos, 8 faces) de 1,5 m de altura em superfície de cimento quando ligado e configurado com acessórios como rádio WiFi, leitor / imager e empunhadura tipo pistola.

Características Ambientais

- Chuva/pó: IP65, IEC 60529
- Temperatura operacional: -20 °C a +50 °C
- 5%-95% de humidade relativa sem condensação
- Temperatura de armazenagem: -40 °C a +60 °C
- Descarga eletrostática: descarga no ar +/- 8kVcc , contactos de +/- 4kVcc

Tamanho e Peso

- 223 mm x 75/100 mm x 31/42 mm
- 455 g (sem bateria).

OBS.: As especificações mínimas dos equipamentos acima informados poderão ser substituídas por especificações de equipamentos modernos que superem estas.

A manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos (Coletor Digital de Dados Portátil e da Impressora Portátil) de propriedade da CONTRATADA será de sua inteira responsabilidade.

Os custos com comunicação e transmissão de dados serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Os suprimentos, dispositivos de memória em mídia removível tipo cartão ou similar, fitas de impressão, baterias e manutenção em todos os equipamentos são de responsabilidade da CONTRATADA.

O formulário (papel) a ser usado para impressão das faturas de água/esgoto/serviços, deve ser adquirido pela CONTRATADA, mediante aprovação da ATS. Os mesmos deverão obedecer aos requisitos exigidos pelos equipamentos de impressão conforme especificações técnicas da impressora de dados portátil, a saber:

- Papel termo-ticket 75 gramas por m2;
- Dimensão 11 cm x 22 cm e 7cm de canhoto;
- Acondicionado em Rolo;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



- Durabilidade da Impressão mínima de 05 (cinco) anos.

O formulário deverá ser confeccionado em formato de bobinas, as pré-impressões devem obedecer às especificações exigidas em arquivo a ser fornecido pela CONTRATADA com antecedência.

7.9 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE FATURAMENTO CONTEMPLANDO A LEITURA DE HIDRÔMETRO COM IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DE FATURAS

A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as normas contidas neste termo para a execução de cada serviço contratado. Obriga-se a executar as atividades do faturamento de acordo cronograma preestabelecido, elaborado pela contratante, único para todas as localidades, em qualquer imóvel que se situem em locais operados pela **ATS**, servidos pela rede de água ou de coletora de esgotos, referentes à região onde o serviço foi contratado.

A CONTRATADA deverá realizar a leitura e atendimento ao cliente de acordo com os arquivos contidos no banco de dados da **ATS**, referentes às tarefas definidas por rota. As leituras deverão ser extraídas diretamente dos medidores (hidrômetros) instalados nos imóveis atendidos pela **ATS**.

Para os casos que não for possível o técnico concluir o faturamento com emissão simultânea das faturas de água/esgoto/serviços, a conta do cliente deverá ficar como "pendente de faturamento" e a conclusão deverá ser feita no escritório. Neste caso, a impressão da fatura poderá acontecer em formulário específico, em papel, modelo A4, as impressões devem obedecer às especificações exigidas em arquivo a ser fornecido pela CONTRATANTE com antecedência.

Havendo sinistro nos equipamentos da CONTRATADA, e havendo a impossibilidade da substituição imediata dos equipamentos antes do faturamento, a CONTRATADA deverá providenciar a impressão dos boletins de leitura, efetuar as leituras em campo e, transcrever as leituras para o sistema comercial, para serem submetidas ao subprocesso de crítica e apuração de consumo, solucionar as inconsistências, providenciar a impressão e o posterior atendimento ao cliente dentro do prazo previsto no cronograma de faturamento pré-estabelecido e único para todas as unidades.

Nos imóveis com medição individualizada, além da leitura do medidor (hidrômetro) principal, deverão ser coletadas as leituras dos medidores (hidrômetros) individuais por apartamento ou casa. Após a última leitura será processado o faturamento com rateio de diferença entre o medidor principal e o somatório dos medidores individuais, seguido do faturamento automático, se for o caso, das faturas individualizadas.

A CONTRATADA, quando notificada pela **ATS**, deverá ter condições de, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, absorver aumentos no limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do total previsto no contrato.

7.10 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ARRECADAÇÃO E COBRANÇA

As atividades de arrecadação deverão contemplar:

- A recepção e o processamento dos dados de pagamento;
- Envio de arquivos aos agentes arrecadadores para recebimento via débito automático;
- Análise dos clientes com atraso de pagamento;
- Análise da arrecadação por períodos de faturamento;
- Negociação de débitos;
- Inclusão de valores para os clientes referentes aos serviços que a **ATS** executou;
- Controle de pagamentos;
- Controle de emissão, distribuição e baixa de ordem de serviço para suspensão;
- Emissão da relação dos avisos de débitos;
- Entrega do aviso de débito;
- Entrega do comunicado de suspensão ou supressão do fornecimento de água e
- Execução da suspensão.
- Execução da supressão.

A formalização de contratos e convênios com agente arrecadadores para possibilitar o cliente efetuar os pagamentos das faturas de água/esgoto/serviços, ficará a cargo da **ATS**.

A **ATS** dispõe de convênio com uma empresa que faz a captação dos arquivos junto ao Banco e transmite para **ATS/PARCEIROS OU CONTRATADOS**.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



As atividades de arrecadação a ser prestada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE deverá garantir a recepção de dados dos agentes arrecadadores Gerenciando a baixa automática dos pagamentos efetuados mediante tráfego de dados na modalidade "rajada", através de arquivos padrão FEBRABAM, que serão disponibilizados pela "VAN" no intervalo de 15 em 15 minutos. Deverão contemplar ainda:

- Envio de arquivos aos agentes arrecadadores para recebimento via débito automático;
- A recepção e o processamento dos dados de pagamento;
- Análise da arrecadação por períodos de faturamento;
- Controle de pagamentos;

7.11 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ARRECAÇÃO:

A fatura de água a ser expedida pela CONTRATADA em um único formulário padronizado pela **ATS** com código de barras (padrão FEBRABAN) para fins de cobrança de fornecimento de água e esgoto, que serão distribuídos mensalmente aos seus destinatários, após o encerramento do faturamento de cada grupo, conforme orientações e especificações delimitadas pela **ATS**, respeitando a data de vencimento escolhida pelo usuário e as demais disposições legais pertinentes quanto a periodicidade do ciclo de faturamento, podendo ter as seguintes descrições:

- Fatura de água/ esgoto/serviços;
- Segunda via da conta de água;
- Fatura de água/esgoto/serviços órgãos públicos;
- Fatura de serviços.

Os serviços de recebimento dos pagamentos acontecerão de forma terceirizada através de agentes arrecadadores credenciados com a **ATS** contemplando o recebimento nas seguintes vias:

- Guichês de caixa;
- Terminais de auto-atendimento;
- Correspondentes bancários;
- Débito automático;
- Internet;
- home/office banking;
- Redes lotéricas.

Para os usuários que fizerem a opção de pagamento via débito automático a CONTRATADA deverá informar na fatura de água/esgoto/serviço o valor a ser debitada, mensagem "débito em conta corrente", a ser entregue com a devida antecedência com relação à data do vencimento. Não informar o código de barras.

No demonstrativo constará mensagem indicativa da forma de quitação, como por exemplo: "**considerar quitado, se efetuado o débito em conta corrente, mediante suficiente provisão de fundos e comprovação através de extrato bancário.**"

Para os usuários que fizerem a opção de pagamento via débito automático a CONTRATADA após o encerramento do faturamento de cada grupo deverá gerar arquivo no padrão FEBRABAN conforme orientações e especificações delimitadas pela **ATS**.

A contratada deverá remeter aos AGENTES ARRECADADORES, os registros de débitos para debitar nas contas correntes dos clientes que optaram pelo sistema, com a data de vencimento (data a ser efetuado o débito), com **05 (cinco) dias úteis** de antecedência da data do vencimento, podendo conter num mesmo arquivo vários vencimentos.

A CONTRATADA deverá dispor de Solução de Tecnologia de Informação com função específica que permita a Troca Eletrônica de Documentos (EDI), de forma a garantir a recepção de dados dos agentes arrecadadores Gerenciando a baixa automática dos pagamentos efetuados mediante tráfego de dados na modalidade "rajada", através de arquivos padrão FEBRABAM, que serão disponibilizados pela "VAN" no intervalo de 15 em 15 minutos.

A empresa CONTRATADA deverá dispor de Solução de Tecnologia de Informação com função específica que permita promover a análise dos clientes com atraso de pagamento e proceder e emissão dos avisos de débito, entrega do comunicado de suspensão do fornecimento, procedendo à emissão e distribuição das baixas de ordem de serviço para suspensão ou supressão do fornecimento de água.

Os serviços deverão ser executados de acordo com o disposto na ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), e especificações constantes deste Termo.





Caso a CONTRATADA comprove a religação abusiva, por parte do cliente, ocorrida durante o prazo de 30 (trinta) dias entre a ação da suspensão e supressão do ramal e sem a devida quitação do débito, a CONTRATADA poderá antecipar o serviço de supressão da ligação predial.

Os serviços serão executados em dias úteis conforme os roteiros estabelecidos pela **ATS**, respeitando a legislação de cada Município e os prazos delimitados para execução destes.

Após a emissão da ordem para suspensão e/ou supressão pela CONTRATADA, a mesma terá um prazo de até 10(dez) dias corridos para executar os serviços e dar baixa no Sistema Comercial, identificando a situação encontrada: faturas pagas, cortados e religados, cortados e suprimidos, não executados ou não localizados.

Antes da realização da visita ao imóvel para execução de cobrança através do aviso de suspensão, a CONTRATADA se obrigará a verificar no Sistema Comercial, se as faturas cobradas estão pagas ou negociadas. Caso positivo, o serviço não será executado e não haverá remuneração do mesmo pela **ATS**.

Se na ocasião da visita ao cliente apresentar comprovante de pagamento dos débitos, deverá ser devidamente anotado na ordem de serviço.

Os serviços de suspensão, religação e supressão deverão ser executados conforme descrito no bloco "Serviços Comerciais Diversos" descritos neste Termo.

Os serviços de religação e da nova ligação predial, em decorrência da supressão, deverão ser executados em até 24 (vinte e quatro) e 48 (quarenta e oito) horas, respectivamente, após a emissão das ordens de serviços.

No caso de supressão da ligação predial, em ligações que possuírem medidores (hidrômetro), a CONTRATADA deverá anotar a numeração do equipamento e a leitura, comunicar formalmente ao cliente da retirada do equipamento e armazenar em local apropriado no almoxarifado da localidade.

A baixa no Sistema Comercial das ordens de serviços de suspensão de fornecimento deverá ocorrer no dia seguinte à execução dos mesmos. No caso de impedimento da realização dos serviços, a ordem de serviço expedida também será dada baixa no mesmo prazo acrescido das anotações dos motivos da não execução do mesmo.

Serão considerados como quitação do débito, os pagamentos à vista ou negociados, conforme Política de Negociação de Débito vigente na ocasião da negociação, entre o cliente e a **ATS**.

A **ATS** deverá fornecer à CONTRATADA a sua Política de Negociação de Débito na ocasião da assinatura do contrato, a qual ficará responsável pelo repasse das informações aos seus colaboradores.

A fiscalização da **ATS** poderá sugerir formalmente, necessidade de treinamento, reciclagem e/ou afastamento de qualquer colaborador da CONTRATADA cuja conduta seja prejudicial ao bom andamento dos serviços.

Se por ventura, acontecer afastamento de colaborador e for seguido de dispensa (por decisão da CONTRATADA) e der origem à ação na justiça, a **ATS** não terá, em nenhum caso, qualquer responsabilidade.

Se algum serviço não puder ser executado por culpa não imputada a CONTRATADA, o colaborador deverá anotar na ordem de serviço, o motivo da não execução e comunicar a **ATS** para que sejam analisadas pelo Escritório responsável pela gestão do contrato.

Caso ocorra uma decisão judicial, impedindo a realização do corte ou supressão do ramal predial, não caberá a CONTRATADA, qualquer tipo de indenização ou remuneração.

Todos os materiais hidráulicos e ferramentas, necessários para a boa execução dos serviços tais como: tubulações, conexões, lacres, chave de grife, alicate, alavanca, pá, obstrutores do fluxo de água e outros serão fornecidos pela CONTRATADA.

7.12 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE MICROMEDIÇÃO E CONTROLE DE CONSUMO

Na execução dos serviços de micromedição e controle de consumo a CONTRATADA deverá desempenhar:

- Pesquisa de irregularidades;
- Pesquisa sistemática com vistoria domiciliar nos clientes com consumo incompatível com o cadastro;
- Análise do parque de hidrômetros sub ou superdimensionados;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



- Análise controle e substituição dos hidrômetros embaçados e parados, com a finalidade de garantir medição real do volume consumido pelos clientes.

7.13 PROCEDIMENTOS E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MICROMEDIÇÃO E CONTROLE DE CONSUMO

A CONTRATADA deverá garantir sistema de Gerenciamento comercial que permite o acompanhamento em tempo real e emissão de relatórios evidenciando análise de consumo, avaliação de consumos anteriores, análise de cadastro e capacidade do hidrômetro.

A pesquisa de irregularidades poderá ocorrer por denúncias, solicitação de clientes e pelos funcionários da contratada. As Ordens de serviço deverão ser solicitadas para o registro e controle dos serviços de combate à irregularidade.

As ligações deverão ser hidrometradas e os hidrômetros serão fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações técnicas para fornecimento de Hidrômetro contida no Anexo I-D deste Termo.

As verificações de hidrômetros solicitados pelos clientes deverão ser executadas pela contratada, conforme procedimento exigido pela agência reguladora e obedecido às exigências da portaria 246 do INMETRO.

A **ATS** se reserva o direito de eventualmente, por amostragem, executar serviços de aferição dos hidrômetros fornecidos pela CONTRATADA.

As conferências em hidrômetros danificados deverão ser realizadas pela CONTRATADA e os procedimentos obedecerão aos requisitos estabelecidos em legislação determinada pela Agência Tocantinense de Regulação - **ATR**.

Os hidrômetros parados, embaçados e danificados serão substituídos à medida que forem codificados na execução da leitura e faturamento, sendo esta atividade rotineira no processo de comercialização não havendo necessidade de prévia autorização da **ATS** para execução.

Atualização do parque de hidrômetro com substituição por ano de fabricação será definido através de acompanhamento e prévia autorização da **ATS**.

Em caso de irregularidades a CONTRATADA deverá observar a política de controle de consumo da **ATS**.

A **ATS** deverá fornecer à CONTRATADA a sua Política de Controle de Consumo na ocasião da assinatura do contrato, a qual ficará responsável pelo repasse das informações aos seus colaboradores.

7.14 DESCRIÇÃO BÁSICA DA TECNOLOGIA EXIGIDA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS

7.14.1 – Softwares de gestão das atividades:

Para suportar a execução, o controle e a gestão das atividades especificadas acima, na realização dos processos comerciais nos municípios atendidos pela Agência Tocantinense de Saneamento – ATS é necessário à CONTRATADA dispor ainda, de sistema informatizado que possibilite a gestão comercial que deverá ser feita por um conjunto de sistemas integrados que possibilitem à automação das atividades pertinentes a comercialização, atendimento ao público e prestação de serviços aos usuários. Estes sistemas denominados de Sistema de Gestão Comercial, Sistema integrado de faturamento e emissão de conta, sistema de indicadores do atendimento e sistema integrado de prestação de serviço e atendimento ao público.

Concebidos para atender a requisito relativo à facilidade de operação (através da interface gráfica), deve ter baixo consumo de recursos computacionais, integração, alta disponibilidade, escalabilidade, adaptabilidade (a novas regras e requisitos) e segurança.

Os softwares deverão ser desenvolvidos especialmente para o mercado de saneamento, tendo como principal objetivo encapsular a inteligência do negócio, visando aumentar a qualidade e produtividade dos processos, com recursos para operação e manutenção das atividades comerciais, tais como:

- Cadastro;
- Micromedição;
- Faturamento convencional e simultâneo;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



- Cobrança;
- Arrecadação;
- Atendimento;
- Indicadores do Atendimento ao Público;
- Prestação de Serviços e Atendimento ao Público;
- Gerencial;
- Relatórios.

A CONTRATADA deverá ainda fornecer ferramentas que permitam acompanhar além das funcionalidades acima definidas a geração de relatórios e gráficos contendo os Indicadores Econômicos incidentes na execução dos serviços, Administração, Controle de Falhas e demais Relatórios exigidos no aspecto Gerencial.

A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta de ERP de mercado que permita a gestão no âmbito contábil, financeiro, ativo, folha, estoque.

O sistema ERP deverá ser na plataforma web.

A CONTRATADA deverá garantir que o sistema de gestão comercial e ERP estejam protegidos por sistema antivírus.

A CONTRATADA deverá prover uma solução que permita a emissão de segunda via de conta via web.

7.14.2 – **Hospedagem de dados em servidor via Data Center:**

A CONTRATADA deverá dispor de Data Center que garanta a hospedagem de dados e sistemas de gestão respeitadas as seguintes especificações:

- **Data Center:**
 - **Espaço físico:**

O Data Center com área útil mínima de 35 m² para alocação dos racks de servidores e racks de comunicação de dados.
 - **Acesso:**

O acesso ao Data Center deverá ser restrito e controlado através de um sistema de controle de acesso biométrico, e com porta corta-fogo.
 - **Climatização:**

O sistema de climatização deverá ser composto por ar-condicionados industriais em redundância.
 - **Energia:**

Os racks de servidores e de comunicação de dados deverão suportar no mínimo dois nobreaks em redundância que a serem alimentados por um gerador de energia com autonomia de 10 (dez) horas ininterruptas.
 - **Comunicação de dados:**

Para comunicação de dados deverá ser disponibilizado um link de dados SLDD de no mínimo 10MB. O SLA com a operadora para o atendimento deverá ser até 8 horas e disponibilidade mínima de 99,40%.
 - **Rack:**

Para alojamento dos servidores deverá ser disponibilizado pelo menos metade de um rack de 44U com duas PDU's de 24°. Para alojamento dos switches deverá ser disponibilizado 2U's de um rack de rede.
 - **Monitores de ambiente:**

O monitoramento de temperatura e umidade do Data Center deverá ser efetuado com registro de variações de temperatura e umidade, display informativo e alerta por discador que informe por telefone e e-mail quando níveis críticos de temperatura ou umidade são registrados.
- **Sistema de backup:**

A solução de backup deverá efetuar algumas rotinas de backup, gravando os dados em disco e fita LTO4 através de uma Tape Library. O Backup deverá ser feito das bases de dados dos sistemas e das aplicações.

 - **Periodicidade e disponibilidade do backup:**

As rotinas de backup deverão ser executadas diariamente com cópias em disco e em fita. Estes dados deverão estar disponíveis para restauração por 30 dias.





Deverá ocorrer mensalmente uma rotina de backup que armazene apenas os dados críticos dos bancos de dados em fita LTO4 e disponibilize para restauração por até 25 anos.

o **Armazenamento do backup:**

Os backups diários em disco e fita deverão ser armazenados dentro do servidor de backup. O backup mensal deverá ser armazenado dentro de um cofre com proteção contra chamas, impacto e alagamento. O cofre deverá ficar armazenado fora do ambiente do Data Center em local restrito.

o **Restauração do backup:**

Deverá permitir a restauração dos backups do estado do sistema e dos bancos de dados, caso seja necessário.

• **Banco de dados:**

O Banco de Dados deverá ser relacional, que garanta alta disponibilidade (24x7), suporte técnico e atualizações corretivas e evolutivas.

7.14.3 – Garantia no fornecimento de suporte, consultoria e link de dados:

A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico, consultoria em infraestrutura e segurança da informação e consultoria em projeto e análise de sistemas, bem como o fornecimento e manutenção do link de dados para comunicação entre a sede da ATS com o Data Center da própria CONTRATADA, a fim de garantir o pleno funcionamento dos sistemas.

I - Suporte técnico – Infraestrutura regular* em horário comercial (8 x 5) no limite das tecnologias disponibilizadas pela contratada.

* Suporte Técnico regular referem-se à todo e qualquer atendimento realizado, incluindo as visitas, dentro do horário comercial, compreendendo-se das 08:30 às 18:00 horas de Segunda a Sexta-feira.

II – Suporte técnico – Sistemas regular* em horário comercial (8 x 5) nos sistemas especificados abaixo:

- o Sistema Comercial;
- o Sistema ERP;

III - Fornecimento e manutenção do link de comunicação de dados SLDD 10MB;

A CONTRATADA deverá ainda:

- a) oferecer cobertura para atendimento eletrônico (e-mail e acesso remoto) e, caso seja necessário e definido pela CONTRATANTE, on-site;
- b) disponibilizar mensalmente 10 horas (mensal) para atendimento;
- c) prestar monitoramento automatizado de disponibilidade e capacidade dos servidores cobertos, de forma contínua e integral, visando garantir o bom funcionamento dos mesmos;
- d) prestar Suporte técnico emergencial (fora do horário de expediente) nas plataformas suportadas;
- e) auxiliar a equipe de TI da ATS com as melhores práticas na gestão de TI e Segurança da Informação;
- f) manter o Nível de serviço padrão de 8 horas para atendimento a incidentes críticos (serviço indisponível) e 1 h para atendimentos normais.
- g) Gravar o banco de dados e disponibilizar para a ATS mensalmente junto com a medição dos serviços.

Os dados cadastrais dos clientes serão disponibilizados a CONTRATADA em formato TXT, a fim de que promova a migração dos dados, testes de configuração e disponibilização para as estações de trabalho da ATS no prazo de 30 (trinta) dias da Ordem de Início do Serviço.

7.15 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE – ATENDIMENTO (CALL CENTER) NA MODALIDADE VIA – 0800

Os serviços de tele-atendimento a serem executados pela CONTRATADA compreendem o processo RECEPTIVO – sistema que possibilite ao cliente, a obtenção de informações, solicitações e/ou solução de serviços pertinentes à ATS, por meio do serviço SAC através do telefone 0800 6464 195, de propriedade da ATS bastando que a empresa vencedora do certame solicite a cessão do mesmo.

7.15.1 – **Do objeto:**



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



O objeto constitui a prestação de serviços tele-atendimento via CALL CENTER - 0800, na modalidade receptiva com o mínimo de **duas (02) P.A. – Posição de Atendimento. O número de posições de atendimento poderá ser expandido de acordo com a demanda** o que será objeto aditivo de contrato, com estrutura e tecnologia própria, abrangendo todos os municípios sob a responsabilidade da Agência Tocantinense de Saneamento - **ATS**, reguladas pelas determinações do Decreto Lei n° 6.523, de 31 de julho de 2008 e resoluções do órgão regulador dos serviços.

7.15.2 Do Detalhamento Dos Serviços:

- Atendimento telefônico do serviço SAC, para prestação de informações e/ou solicitações de serviços pertinentes a área comercial e operacional, e/ou outras relativas à ATS.
- Consulta direta aos sistemas informatizados de gestão da comercialização nos aplicativos de cadastro, micromedição, leitura, faturamento, cobrança, arrecadação, execução de serviços e outros pertinentes a área de atendimento;
- Registro de todos os atendimentos efetuados, informações, solicitações, reclamações formuladas por cliente, de acordo com as normas e procedimentos da ATS;
- Organização dos dados cadastrais;
- Registro das ligações recebidas e efetuadas do receptivo e web;
- O sistema não deve permitir que a PA' seja bloqueada além das paralisações previstas na legislação pertinente e de acordo com o plano de ocupação das PA's.
- No momento em que houver uma ligação por parte do cliente e todas as linhas estiverem ocupadas, o sistema deve informar ao cliente que em alguns instantes será atendido.

7.15.3 - Demanda de serviços contratada:

A Contratada deverá possuir estrutura própria de Central de Tele-atendimento completa composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática, e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliárias adequados, que permita atender a demanda estimada em uma média de 3.620 (três mil seiscentos e vinte) chamadas mensais, Anexo I-L oriundas dos 70 municípios de atribuição da **ATS**.

7.16 DESCRIÇÃO BÁSICA DA TECNOLOGIA DE TELEFONIA EXIGIDA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE-ATENDIMENTO (CALL CENTER) VIA 0800

Este item abrange todos os recursos tecnológicos da central de atendimento, de informática e Telecom, necessários ao atendimento da ATS.

Neles, todas as tecnologias aplicadas devem ser de última geração.

Os relatórios de gestão bem como a monitoria de todas as atividades deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a sua consulta on-line pela ATS via web.

A CONTRATADA será responsável pelo armazenamento de todas as informações e dados descritos abaixo sem nenhum custo adicional à ATS por um período no mínimo igual ao período de duração do contrato.

7.16.1 Central de atendimento (DAC):

Sistema de Gerenciamento de multi-canal com tarifador, responsável pela distribuição automática de chamadas aos pontos de atendimentos definidos, este deve conter controle de gestão on line, capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.

Deve estar integrado ao DAC o sistema de Gerenciamento de chamadas do mesmo fabricante e Gerenciar todas as posições receptivas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da central.

A Contratada deverá disponibilizar a Central de Atendimento e os demais equipamentos necessários à execução dos serviços descritos no objeto desse Termo de Referência, que permita:



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



- Gravação das chamadas e arquivamento por um período de até noventa (90) dias, disponível para a **ATS** quando solicitado neste período;
- Fila de espera cronológica, com mensagem e fundo sonoro, para os clientes que não puderem ser atendidos de imediato;
- Disponibilização de equipe para atendimento 24h/dia durante os sete dias da semana, inclusive feriados;
- Disponibilização de relatórios e documentos referentes aos atendimentos realizados por meio físico ou eletrônico. Em caso de entrega por meio físico deverá ocorrer na sede da ATS durante o horário de expediente 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.

A CONTRATADA deverá realizar manutenções periódicas na central para garantir, segurança, comodidade, transparências nas atividades desenvolvidas.

7.16.2 CTI (Computer Telephone Integration):

Sistema de integração de tecnologias de telefonia com informática, este sistema deverá possibilitar a integração com demais sistemas de Gerenciamento da central de atendimento, (DAC) Distribuidor Automático de Chamadas, Gravador de Chamadas e Tarifador. Este sistema deve possibilitar a integração sem custos adicionais à ATS a todos os sistemas comerciais e técnicos a serem disponibilizados por esta.

7.16.3 Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade:

O Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade é a solução responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos da central, com o objetivo de garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, incluindo as seguintes características:

- Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da central;
- Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria de qualidade, salas de tira dúvidas e serviço de mensagens;
- Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
- Realizar o Gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
- Propiciar uma interface simples e objetiva entre os analistas e os supervisores de atendimento, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:
 - Solicitações de trocas e ausências;
 - Alterações de horário;
 - Agendamento de férias; e,
 - Apontamento de produtividade.
- Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos;
- Possuir e apresentar pela CONTRATADA declaração do fabricante do sistema/ferramenta a ser disponibilizada para os serviços ora licitada, referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante, com firma reconhecida, onde o mesmo garantirá à CONTRATADA suporte técnico e manutenção permanente do sistema para os serviços objeto deste Termo;
- Deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos agentes. A comprovação será feita com a apresentação de declaração do fabricante do respectivo sistema/ferramenta referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante e ser apresentada pela licitante na proposta comercial;
- Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final mantendo histórico de avaliações anteriores; e,
- Permitir que os Supervisores e Gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas.

7.16.4 Gravador de Chamadas:

Sistema de gravação e armazenamento eletrônico de chamadas, este sistema deverá possibilitar a integração com demais sistemas de Gerenciamento da central de atendimento, (DAC) Distribuidor Automático de Chamadas, CTI (Computer Telephone Integration), e Tarifador. Este sistema deverá armazenar por um período de três



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



anos 100% das ligações da central de atendimento da ATS e deverá apresentar possibilidade de localização das ligações por: (atendente, horário, data, número de telefone, número de cliente, etc.).

7.16.5 Tarifador de Chamadas:

Sistema responsável pelo registro das chamadas recebidas pelo DAC, devendo disponibilizar relatórios contendo: quantidade de ligações, duração e seus respectivos custos, bem como o número do telefone, sendo possível sua consulta específica (cliente, cidade, região, etc.) ou em conjunto.

A Diretoria de Atendimento ao Consumidor da ATS deverá ter acesso a todos os registros e detalhamentos das chamadas para gestão do contrato com a operadora de telefonia e demais parâmetros de qualidade e disponibilidade dos serviços, através de meio de comunicação a ser implantado pela operadora de telefonia.

Este sistema deverá possibilitar a integração com demais sistemas de Gerenciamento da central de atendimento (DAC) Distribuidor Automático de Chamadas, CTI (Computer Telephone Integration) e gravador.

7.17 DAS INSTALAÇÕES, ESPAÇO FÍSICO E EQUIPAMENTOS EMPREGADOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE-ATENDIMENTO (CALL CENTER) NA MODALIDADE VIA – 0800

7.17.1 Instalações:

Para a realização dos serviços, a CONTRATADA deverá manter às suas expensas, uma infraestrutura física preparada, considerando todas as exigências de ergonomia, acústica, climatização e espaço físico, previstos na Normativa NR – 17 do Ministério o Trabalho e Emprego, previamente aprovado pela ATS.

O imóvel deve possuir infra-estrutura moderna e capaz de atender ao objetivo da instalação de um Call Center para facilitar a passagem de cabeamentos e manutenções, disponibilidade para montagem de posições de atendimento e demais áreas e departamentos de gestão, todas de forma padronizada dentro de seu próprio ambiente (cores, móveis, formato de PA's e equipamentos).

A CONTRATADA executará os serviços por meio de um LINK E1.

7.17.2 Localização:

Os serviços de tele-atendimento (Call Center) na modalidade 0800 deverão ser prestados **em escritório localizado na cidade de Palmas – TO**, em local de fácil acesso, com movimentação, inclusive nos finais de semana, evitando transtornos para os funcionários que concluem seus serviços no período noturno, abrangendo todos os municípios de competência da **ATS**, descritos no **ANEXO I-A** e outros que venham a ser inseridos na sua esfera de atuação.

A localização das instalações da Contratada na cidade de Palmas – TO, facilitará o acompanhamento e a gestão do Contrato, possibilitando que, mediante agendamento com a CONTRATADA, os técnicos da **ATS** responsáveis pelo serviço, lotados em Palmas - TO, realizem visitas às instalações da Contratada onde funcionarão as atividades do Call Center.

7.17.3 Espaço físico

Sala ampla (com mínimo de 50m², 02 ambientes e 02 banheiros), espaço reservado para as supervisões (CONTRATADA E ATS), além de espaço exclusivo para descanso/refeições ou lanches dos operadores e supervisões, contendo disponibilidade adequada de sanitários para cada sexo e para deficientes físicos, deve conter salas de treinamento e área de decompressão além de manter uma estrutura de ar condicionado, o prédio ter boa aparência (paredes internas pintadas com cores claras, piso em perfeito estado etc).

Toda infra-estrutura predial descrita como necessária neste termo, deverá ser de especificação legal e deverá receber manutenção e atualizações determinadas pelas manutenções preventivas e pela legislação e ocorrerá às expensas e por responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo que à ATS não caberá responsabilidade sobre investimentos ou despesas.

7.17.4 Equipamentos e mobiliário:

Salas de atendimento amplas com móveis adequados para execução das funções, com maior conforto visual e postural.





O projeto arquitetônico deve atender as necessidades básicas para a operação de atendimento telefônico, oferecendo soluções completas que valorizam e aperfeiçoam o espaço buscando sempre aliar o estético, conforto e evitar problemas com a legislação trabalhista vigente, protegendo os colaboradores contra os males da DORT e LER.

Para os pontos de atendimento exige-se a utilização de mesas e cadeiras ergonômicas com modelagem e regulagem vertical dos tampo, apoio para punhos, descanso para pés inclinável, conforme norma regulamentadora NR-17, este mobiliário deverá seguir um mesmo padrão de cores, tamanhos, estrutura, qualidade etc.

Para as funções de gestão, exige-se infra-estrutura para atividades individuais, mesa em melanina com gaveteiros volantes ou fixos, nos mesmos padrões de cores e qualidade utilizados no atendimento.

Para averiguar a qualificação técnica exigida para a prestação dos serviços será promovida visita técnica pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor da ATS, onde irá avaliar a observância das instalações, mobiliário e dos equipamentos mínimos exigidos.

Caberá também a contratada, manter reserva de equipamentos, como micros, headset e outros, ou substituí-los de imediato, mantendo-os sempre de última geração e de tecnologia de ponta, e garantindo também, a permanente presença de todas as atendentes em sua totalidade.

7.17.5 Treinamentos de melhoria:

A CONTRATADA deverá ter um cronograma de treinamento trimestral que deverá contemplar todos os operadores com pelo menos 20 (vinte) horas de treinamento, visando à maturidade da operação e a diminuição da curva de aprendizado.

A necessidade de treinamento deverá ser observada pelos monitores e supervisores identificando pontos e profissionais a serem melhores qualificados. Os novos procedimentos deverão ser repassados a todos os colaboradores envolvidos no objeto contratado.

No treinamento inicial os atendentes deverão ser submetidos a provas de avaliação cuja média não deve ser inferior a 07 (sete), sendo este certificado.

Os atendentes ainda deverão ser submetidos a provas de avaliação trimestral para verificação real da qualidade da operação, cabendo a ATS a auditoria a qualquer tempo dos treinamentos realizados. Os custos com treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

7.18 PROCEDIMENTO E METODOLOGIA A SER EMPREGADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELE – ATENDIMENTO (CALL CENTER) NA MODALIDADE VIA – 0800

7.18.1 – Horário de atendimento:

O serviço de tele-atendimento (Call Center) na modalidade via 0800 deverá funcionar ininterruptamente 24:00 horas por dia, todos os dias do ano, devendo este obedecer aos indicadores diários de desempenho definidos pela ATS.

7.18.2 – Plano de ocupação de Posição de Atendimento – P.A

A equipe de reserva para substituição em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, constituída de Atendentes, Supervisor e Assistente de Qualidade, será de responsabilidade da contratada. Esta equipe deverá estar capacitada e disponível para que todas as PAs contratadas sejam ocupadas 100% (cem por cento) do tempo de disponibilidade de atendimento, respeitando a carga horária máxima de 06:00 horas por operador.

A CONTRATADA deverá manter 01 (um) supervisor para cada turno de trabalho, com exceção da escala do final de semana.

7.18.3 Relatórios Gerenciais

A CONTRATADA deverá disponibilizar aos gestores definidos pela ATS, uma plataforma de consulta on-line da operação de atendimento a clientes ATS remotamente em local a ser definido pela ATS.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



A CONTRATADA deverá disponibilizar on-line a ATS os relatórios de acompanhamento constantes no Anexo de indicadores de controle da ATS, sejam eles de periodicidade diária, semanal, mensal ou anual.

A CONTRATADA deverá apresentar um fechamento mensal de todas as ocorrências realizadas no site de atendimento aos clientes ATS, considerando: Total de Chamadas, Total de Reclamações, Total de Serviços, Total de Informações, Monitorias Realizadas por Operador, Total de Horas de Treinamento por Operador, Pautas dos Treinamentos realizados, Cópia Resultados da Eficácia de Treinamentos Realizados, Total de Horas de Indisponibilidades Sistêmicas, relatórios de exames médicos (periódicos para a função de tele-atendente) entre outros sugeridos pela CONTRATADA.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da contratante:

1. Nomear o Fiscal de Contrato que atuará durante o período de vigência do contrato;
2. O Fiscal de Contrato é o ponto focal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA que, juntamente com o Fiscal do Contrato da contratada, será responsável pelo planejamento, coordenação, controle, e outras atividades correlatas do contrato, que fazem parte do objeto contratado;
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
4. Designar os funcionários responsáveis por cada serviço específico do setor;
5. Manter as políticas de comercialização, renegociação, atendimento ao consumidor e controle de consumo em conformidade com as diretrizes traçadas pela Gerência Comercial da ATS.
6. Fornecer as diretrizes acerca do trato e Segurança de informações decorrentes da execução dos serviços;
7. Inspeccionar as condições técnicas e operacionais da contratada, através de acompanhamento sistemático, relatórios Gerenciais, questionários de avaliação dos usuários dos serviços;
8. Permitir acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, nas localidades em que os escritórios de atendimento sejam em prédio próprio da ATS a fim de fazer cumprir o objeto licitado;
9. Fornecer informações sobre a distribuição geográfica do Órgão e suas regionais no Estado;
10. Se comunicar sempre por escrito com a CONTRATADA;
11. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave ou ainda que não seja de natureza grave mais comprometedora da qualidade dos serviços;
12. Atestar as notas fiscais/faturas correspondentes quando os serviços forem aceitos;
13. Realizar o repasse aos respectivos órgãos governamentais os valores objetos de retenção da nota fiscal.
14. Efetuar os pagamentos no prazo previsto em contrato;
15. Proceder aos cálculos de atualização financeira quando o pagamento for feito fora do prazo previsto em contrato;

9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA na execução dos serviços comerciais diversos:

1. Cumprir os prazos contratuais;
2. Iniciar a execução contratual na data determinada pelo Contratante e cumprir todos os prazos estabelecidos neste termo;
3. Zelar pela segurança de informações que obtiver em decorrência da execução dos serviços;
4. Apresentar, por escrito, o preposto para ser apreciado e aceito pela Contratante;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



5. Apresentar na reunião a ser marcada pelo Contratante com representantes da Contratada e da Contratante, da qual se lavrará ata específica, antes do início da execução contratual, a relação dos seus profissionais que executarão os serviços que atendam os requisitos profissionais;
6. Entregar **Termo de compromisso assinado pelo preposto** contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança da Instituição e de informações que venha a ter conhecimento em decorrência da execução do contrato;
7. Entregar em até 05 (cinco) dias úteis contados do início da execução dos serviços **Termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo** a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação;
8. Recrutar e contratar a mão de obra especializada, e sob sua total responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **ATS**.
9. Manter seus empregados convenientemente treinados e capacitados e em quantitativo suficiente para a realização dos serviços contratados, devidamente uniformizado, adequado para função, com crachá de identificação e equipamentos de proteção individual e coletiva de conformidade com o previsto na legislação;
10. Orientar e acompanhar seus empregados quanto ao nível de relacionamento e polidez com os Clientes, de modo a evitar queixas ou reclamações decorrentes do atendimento inadequados;
11. Executar processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro funcional dentro dos critérios de avaliação com os padrões apresentados neste termo ou à equivalência da Legislação que em data venha possa ser alterada.
12. Atender às determinações constantes da NR nº 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, ou outra legislação que venha a substituí-la;
13. Responder a todas as solicitações da ATS, devendo se reportar no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento da solicitação, para adoção das providências cabíveis;
14. Fornecer os relatórios de execução dos serviços diários, semanais e mensais, conforme necessidade da ATS;
15. Disponibilizar sistema de monitoramento on-line para conferência do andamento dos atendimentos pela ATS;
16. Promover reuniões periódicas com a sua equipe de profissionais, com a finalidade de analisar os problemas detectados na prestação dos serviços, reciclar o conhecimento da equipe e promover o seu desenvolvimento;
17. Participar de reuniões com a ATS, quantas julgadas necessárias, para avaliação dos serviços prestados, sendo representada por seu Preposto;
18. Reportar, imediatamente, à ATS quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades observados durante a prestação dos serviços contratados; corrigir ou substituir, às suas expensas, os vícios, defeitos e incorreções verificados quando da execução do objeto contratado;
19. Aceitar, a qualquer momento, a fiscalização, por parte da ATS da execução do objeto contratual, incluído aí o cumprimento dos níveis de serviços pactuados;
20. Fornecer e providenciar a manutenção da infra-estrutura, dos equipamentos e dos materiais necessários à execução do objeto contratual, sob sua responsabilidade, de acordo com a necessidade de serviço e dentro dos padrões exigidos por parte da ATS;
21. Manter nas instalações físicas da empresa a infra-estrutura física e tecnológica e a logística operacional necessária à realização do serviço, podendo a **ATS**, a qualquer tempo realizar vistoria para verificar o cumprimento do disposto no presente termo, apontando, se for o caso, irregularidades a serem corrigidas imediatamente;
22. Disponibilizar todo o hardware e software necessários à execução dos serviços contratados, que deverão se adequar às normas e políticas de segurança ATS e deverão possuir software antivírus atualizado de maneira permanente;
23. Promover todas as atualizações e adaptações que se fizerem necessárias em seus equipamentos e softwares, a fim de assegurar a qualidade na execução dos serviços;
24. Gravar e enviar mensalmente para a ATS junto com a medição, todo o backup do banco de dados do sistema comercial;
25. Manter durante a vigência do contrato as fitas das gravações telefônicas realizadas (0800) e os arquivos com o conteúdo do banco de dados, da base de conhecimento e das manifestações registradas no sistema;
26. Instruir a equipe designada na prestação dos serviços, objeto deste Termo, quanto ao cumprimento e obediência das Diretrizes e Normas de Política Corporativa de Segurança da Informação da ATS, necessárias para resguardar e assegurar que as informações sejam preservadas quanto à integridade, confidencialidade e disponibilidade, sob pena de responsabilizar-se pelo ressarcimento de quaisquer danos ou prejuízos causados à ATS, suas subsidiárias ou a terceiros, decorrentes de execução dos serviços contratados, bastando para tanto, comunicação por escrito;
27. Garantir que nos contratos celebrados entre a contratada e os prestadores de serviço que venham a ter acesso às informações decorrentes do Contrato conste cláusula de sigilo e de(s) penalidade(s) aplicável (eis) caso sejam divulgadas informações confidenciais da ATS, mesmo após o término do referido contrato;





28. Cumprir rigorosamente as normas trabalhistas, previdenciárias, fiscais e segurança do trabalho incidente sobre a mão-de-obra envolvida na execução contratual, ainda que não tenham sido mencionadas neste Termo de Referência;
29. Arcar com fornecimento e a administração dos recursos humanos e materiais necessários para a execução dos serviços;
30. Se comunicar sempre por escrito com a Contratante;
31. Indicar a equipe técnica com as qualificações mínimas contidas neste termo;
32. Cumprir o plano de metas estabelecidas pelo fiscal do contrato;
33. Apresentar na data prevista os relatórios e laudos conforme ordem de serviço;
34. Executar os serviços através de seus colaboradores e vinculada à mesma por contrato de trabalho;
35. Responsabilizar-se por perdas e danos eventualmente causado por seus colaboradores, a terceiros ou a ATS, na execução de todos os serviços constantes na planilha do contrato;
36. Fornecer aos seus colaboradores condições de proteção, segurança e higiene do trabalho, mediante a disponibilidade de meios, especificamente utensílios e equipamento de trabalho adequado e em bom estado de funcionamento e utilização, inclusive sinalização fosforescente adequada (cones, cavaletes, etc.), tudo, conforme as normas de segurança do trabalho vigente;
37. Responder por todas as despesas e obrigações relativas a salários e demais encargos trabalhista dos seus colaboradores e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vales-refeições, vales-transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;
38. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
39. Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado, admitido o contraditório e amplo defesa;
40. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas com qualidade e tecnologia adequadas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações;
41. Responder integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
42. Comunicar ao Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;
43. Informar à **ATS**, a relação de colaboradores que compõem suas equipes de trabalho, externo e interno, bem como as alterações que ocorrerem nas mesmas. A relação deverá constar de nome completo, endereço residencial completo, nº carteira de identidade e profissional com cópia da página do Contrato de Trabalho da CTPS;
44. Responder pelo deslocamento, em seus veículos, dos fiscais da CONTRATADA nos locais de trabalho;
45. Precaver-se durante a execução dos serviços para não danificar as estruturas, calçadas, muros ou jardins, etc. Após a conclusão dos serviços a CONTRATADA deverá remover todos os materiais e resíduos do local e deixá-los na mesma condição encontrada, recuperando tudo o que houver sido danificado;
46. Observar o fiel cumprimento das normas, utilizando de vestimenta adequada por parte de seus colaboradores, dos dispositivos e equipamento de segurança contra acidente de trabalho bem como a sinalização de vias públicas e calçadas;
47. Zelar para que todos os colaboradores da CONTRATADA apresentem-se ao trabalho, uniformizados, cada um portando documentos de identificação individual (crachá), fornecido pela CONTRATADA e sem ônus para a **ATS**;
48. Fornecer aos seus colaboradores capacitação específica técnica e comportamental, antes de iniciar suas atividades em campo. O conteúdo programático e os Colaboradores que participarão do treinamento do Sistema Comercial, bem como sua carga horária, serão definidos pela **ATS** e CONTRATADA, que assumirá todas as responsabilidades pela utilização do Sistema;
49. Permitir o acesso ao Sistema Comercial através de senha individual e intransferível, específicos para determinadas funcionalidades, após cadastramento do usuário (colaborador da ATS) no Sistema. Deverá ser encaminhada a CONTRATADA a relação dos funcionários e com determinação dos módulos a ter acesso, para fazer uso do sistema na gestão de cada processo;
50. Manter obrigatoriamente, direto e ininterrupto, contato com a **ATS**, trazendo ao seu conhecimento quaisquer dificuldades que surgirem a fim de serem eliminadas. Casos especiais serão analisados pela **ATS**;
51. Fornecer toda a mão de obra, equipamentos, transportes, materiais de consumo, acessórios, dispositivos de comunicação, uniforme (calça, camisa, bota e boné), crachá de identificação, enfim, todos aqueles necessários à realização bem sucedida dos serviços;
52. Comprovar através de Atestado de Capacitação Técnica de ter executado ou estar executando serviço de igual complexidade e dimensão referente aos serviços descritos neste Termo;
53. Garantir que todas as atividades sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade, segurança, higiene, medicina do trabalho e critérios ambientais;





54. Não divulgar, nem fornecer dados ou informações obtidas em razão da prestação dos serviços contratados, salvo mediante expressa autorização da ATS, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da ATS;
55. Manter equipes suficientes para atender aos quantitativos de serviços/processos mensais apresentados e previamente aprovados pela **ATS**;
56. Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado, admitido à contraditória e ampla defesa;
57. Manter escritório e telefone para contato durante o expediente normal para eventuais reclamações/solicitações da gerência responsável pela administração do contrato;
58. Manter os veículos usados no serviço em boas condições de conservação e uso, com no máximo 05 (cinco) anos de uso e ter afixado nas portas laterais adesivos em vinil imantado com os dizeres: "**NOME DA FIRMA, A SERVIÇO DA ATS**";
59. Fornecer mensalmente de acordo com a solicitação da Agência de Tocantinense de Saneamento, cópia da folha de pagamento e das guias de recolhimento dos encargos trabalhistas e fiscais específicas dos seus empregados em cumprimento ao que estabelece o art. 31 da Lei nº 8.212 de 24/07/1991, alterada pela Lei nº 9.032 de 28/04/1995;
60. Manter sistema de comunicação (telefonia celular, rádio comunicação, internet, etc.) que permita o contato em tempo real da contratada com os escritórios durante a execução dos serviços, sem ônus para **ATS**;
61. A cada prorrogação do prazo contratual, a Contratada deverá atualizar a vigência (quando se tratar de instrumento com data de vencimento) e o valor da garantia antes da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual. O não cumprimento dessa obrigação sujeitará a Contratada às penalidades por inexecução contratual prevista em contrato, neste termo de referência e na lei.
62. Facilitar a transição contratual, quando for o caso e encerramento do contrato.
63. A **CONTRATADA** deverá providenciar os seguintes documentos de identificação dos seus colaboradores que irão acessar o Sistema Comercial:
 - _ Fotografia recente 3x4;
 - _ Cópia da Carteira de Identidade;
 - _ Cópia do CPF.

10. PREÇOS

A CONTRATADA ficará obrigada a prestar os serviços pelos preços unitários constantes de sua proposta nos quais, obrigatoriamente, deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos, além dos encargos de qualquer natureza, bem como outras despesas que se fizerem necessárias.

A proposta de preço a ser apresentada no curso do processo licitatório deverá atentar ao menor preço por item observando os critérios de aceitação da proposta de preço descrito no Anexo I-E.

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a execução dos serviços comerciais diversos, para o exercício de 2018 está prevista na seguinte dotação orçamentária: **3897.17.512.1151.4115.0000** natureza de despesa: **3.3.90.39** e nos exercícios seguintes serão cobertos por recursos orçamentários apropriados, os quais serão oportunamente empenhados.

12. NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

12.1 – Nível de qualidade dos serviços de dos serviços comerciais diversos:

LEITURA				
Item	Descrição	Unidade	Indicadores	Metodologia
1º	Ciclo de faturamento	Nº	>27 < 33 dias	Resolução 029/2009 da ATR
2º	Hidrômetros lidos	%	> 97%	% hidrômetros lidos/ % ligações ativa com hidrômetros totais



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



3º	Entrega da fatura	Nº	- Antecedência mínima do vencimento de 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública; - Antecedência mínima do vencimento de 05 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias das demais categorias;	Resolução 029/2009 da ATR
FATURAMENTO				
1º	Refaturamento por erro de leitura	%	≤0,30%	% Contas refaturada por erro de leitura / % ligações faturada totais
2º	Faturamento pelo estimado	%	≤0,20%	% de contas faturadas pelo estimado / % de contas faturadas totais
3º	Ligações não faturadas/ativa	%	≤2%	Numero Total de Ligações Ativa=Numero de Ligações Faturadas)*100/=Numero Total de Ligações Ativas
COBRANÇA				
1º	Clientes proativos	%	>60%	Quantidade de clientes proativos / quantidade de contas faturadas mês anterior
2º	Clientes reativos	%	≤40%	Quantidade de Aviso de débito emitido / quantidade de contas faturadas mês anterior
3º	Suspensão de fornecimento de água no mês	%	≤5%	Quantidade de clientes com fornecimento suspenso / quantidade de contas faturadas totais
ARRECADAÇÃO				
Item	Descrição	Unidade	Indicadores	Metodologia
1º	Arrecadação mensal	%	>90%	Valor da Arrecadação total no mês / valor do Faturamento total do mês;
ATENDIMENTO PERSONALIZADO				
1º	Atendimento Mensal	%	>60%	Ligações ativas/Atendimento realizado
ATENDIMENTO VIA WEB				
1º	Atendimento Mensal	%	>98%	Ligações ativas/e-mail recebidos
MICROMEDIÇÃO/ CONTROLE DE CONSUMO				
1º	Micromedição	%	>70%	Volume total Micro medido (M³)Água/Volume Faturado(M³)-Água)*100
2º	Hidrometração	%	>95%	Nº de Ligações Ativas com Hidrômetros - Água=Numero Total de Ligações Ativas-Água)*100
SERVIÇOS COMERCIAIS DIVERSOS				
1º	Serviços executado no prazo	%	>90%	Total de serviço executado no prazo/total de serviços executado no período * 100





2º	Cadastros Inativos	%	≤15%	Total de ligações inativas / Total de ligações cadastradas *100
----	--------------------	---	------	---

Para cada 1% (um por cento) de desconformidade com as metas estabelecidas no quadro acima será aplicado **índice de redução de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total da fatura relativa ao mês de descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos**, no limite máximo de 30% (trinta por cento) do total da fatura.

12.2 – Nível de qualidade dos serviços de Tele-atendimento (Call Center) via 0800:

Os níveis dos serviços de Tele-atendimento (Call Center) prestados pela empresa contratada devem atender ao escalonamento disposto no quadro abaixo:

INDICADORES DE DESEMPENHO	DESCRIÇÃO	Meta do 30º dia ao 60º dia, após início operação Call Center	Meta do 61º dia ao 90º dia, após início operação Call Center	Meta a partir do 91º dia do início de operação do Call Center
Nível de Serviço	Razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais;	70%	80%	85%
Índice de Abandono - IAB	Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;	6%	5%	4%
Média de Tempo de Espera	Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.	45 s	40 s	30 s
Tempo Médio de Atendimento	Razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas;	210 s	180 s	150s
IAR - Índice de Atendimentos Registrados:	Coefficiente de atendimentos registrados em sistema em relação ao total de atendimentos.	80%	90%	100%

A empresa contratada deverá atingir níveis de serviços nas ligações receptivas conforme escalonamento definido neste subitem.

Caberá à empresa contratada dimensionar a infraestrutura física, pessoal, tecnológica, inclusive quantidade de canais de atendimento para garantir o volume de atendimento e os níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

Para apurar e mensurar os índices de níveis de serviços definidos no quadro acima será considerado como parâmetro o monitoramento das ligações, o acesso ao sistema de Gerenciamento e os relatórios Gerenciais.

Para cada 1% (um por cento) de desconformidade com as metas estabelecidas no quadro acima será aplicado **índice de redução de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total da fatura relativa ao mês de descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos**, no limite máximo de 30% (trinta por cento) do total da fatura.

Para apurar o IMAC serão desconsideradas as ligações mês, enviadas pela telefonia que ultrapassarem em 25% (vinte e cinco por cento) o total de chamadas dimensionadas para o mês, conforme item deste termo que trata do quantitativo da contratação.

Para pesquisa de satisfação com o atendimento – PAS, deverão ser apresentadas ao usuário 4 (quatro) faixas de avaliação: ótimo, bom, regular e ruim.

O atendimento deverá ser avaliado quanto ao conhecimento técnico e urbanidade do atendente, conforme script a ser fornecido posteriormente pela ATS.





Para mensurar a qualidade do atendimento, conforme item QA do quadro acima, a ATS poderá escolher aleatoriamente 100 (cem) ligações no mês. A definição do método de escolha das ligações poderá ser acompanhada pela empresa contratada. Na avaliação do QA cada ligação receberá pontuação total entre 0 e 100%. O percentual total para definir a qualidade das 100 ligações será a soma dos percentuais de cada ligação, dividido por 100 (cem).

Os atendimentos a que se refere o item acima serão avaliados, com pontuação máxima de 25% para cada um dos itens a seguir:

a) tratamento cortês e respeitoso ao contribuinte; b) registro integral dos dados do atendimento e orientação para participar da pesquisa de satisfação; c) resposta em conformidade com a base de consulta; e, d) ligação com tempo de duração adequado para prestar o serviço solicitado, sem pressionar o usuário para o encerramento da chamada ou estender o atendimento além do necessário.

Até o 3º (terceiro) dia útil do mês seguinte ao mês de referência a ATS informará a empresa contratada os índices apurados no QA. No caso de a empresa contratada discordar do percentual atribuído pela ATS, o atendimento objeto da falta de consenso será avaliado em conjunto até no máximo o 5º dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

Considerando o recebimento dos relatórios até o segundo dia útil do mês seguinte ao mês de referência, nos termos especificados neste termo, a ATS informará à empresa contratada, no prazo máximo, no 5º (quinto) dia útil do mês seguinte o valor a ser descontado da fatura, caso tenha sido apurado por meio da aplicação do índice de redução.

13. PENALIDADES APLICÁVEIS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE TERMO

No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no tocante a execução dos serviços descritos neste termo estará sujeita a empresa contratada às sanções previstas nas legislações específicas, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

1. **Advertência**, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da empresa contratada, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;
2. **Multa de:**
 - a) **0,2% (zero vírgula dois por cento)**, por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;
 - b) **0,4% (zero vírgula quatro por cento)**, por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;
 - c) **Multa indenizatória de 10% (dez por cento)** sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;
3. **Suspensão temporária de participação em licitação** e impedimento de contratar com a Administração;
4. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública.

A multa aplicada será descontada do pagamento eventualmente devido pela ATS, podendo, ainda, quando for o caso, cobrar judicialmente;

As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa contratada, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceitos pela ATS;

Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, a licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à contratada juntamente com a de multa.

14. PAGAMENTO

O pagamento à CONTRATADA pelos serviços será de acordo com o serviço efetivamente executado, respeitando o valor de cada serviço em conformidade com a planilha orçamentária do Contrato.

Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da medição e da Nota Fiscal, que deverá estar devidamente atestada e visada pela unidade que fiscalizará e acompanhará a execução do contrato, desde que não ocorra fator impeditivo provocado pela Contratada.

15. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, TIPO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Os serviços descritos neste Termo estão enquadrados em serviços comuns em razão da padronização existente no mercado, razão pela qual julgamos que a modalidade licitatória adequada é **PREGÃO ELETRÔNICO da Lei 10.520/2002**.

Para julgamento, será adotado o critério de **MENOR PREÇO POR ITEM**, observados os prazos para a prestação dos serviços, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e qualidade e demais condições definidas neste Termo.

15.1. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROPOSTA:

a) Apresentação de **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a proponente executou ou executa serviços de gestão comercial englobando atividades de faturamento, atendimento ao consumidor via presencial e 0800, arrecadação, cobrança, leitura com impressão simultânea para empresas de Utilidade Pública (Gás, Energia, Saneamento ou Telefonia) para um quantitativo de 30 (trinta) municípios simultaneamente;

a.1) O atestado solicitado deverá estar em nome da empresa licitante que comprove a execução de serviços similares.

b) Demonstração técnica das funcionalidades dos sistemas de gestão exigidos, a ser realizada para o Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) da ATS, que poderá convidar usuários das áreas envolvidas para que ajudem na avaliação;

A demonstração técnica dos sistemas será realizada por convocação via ofício no prazo de 05 (cinco) dias após o certame, em computador disponibilizado pela ATS nas suas dependências em local com acesso à internet através da execução das funções estabelecidas, em tempo real em ambiente web, utilizando qualquer base de dados hipotética, mas na qual seja possível a verificação clara das funções.

Concluída a demonstração técnica para verificação da conformidade com este Termo será emitido parecer da Gerência de Tecnologia da Informação (DTI).

A constatação do não atendimento a qualquer um dos requisitos constantes deste termo ensejará a desclassificação do proponente, passando-se a avaliar o próximo classificado.

15.1.1. DA LEGALIDADE DO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA.

A Administração poderá diligenciar a busca da comprovação da legalidade do atestado apresentado no Pregão, tais como: Nota Fiscal emitida em razão do pagamento pela execução dos serviços que constam do Atestado de Capacidade Técnica; Nota de Empenho; Ordem de Compra ou outro documento equivalente, podendo aplicar a **pena prevista no art. 7º da Lei 10.520 em casos de apresentação de Atestados de Capacidade Técnica falsos**.

15.2. Pessoas jurídicas e empresários impedidos de participarem da licitação.

a. Sociedade ou Empresário cujo estatuto ou contrato social da empresa não inclua o objeto da Licitação;





- b. Sociedade ou Empresário impedido de contratar com a Administração Pública do Estado do Tocantins durante o prazo da sanção aplicada;
- c. Sociedade ou Empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- d. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- e. Sociedade ou Empresário que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;
- f. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico assim entendido aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem ambientes, recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
- g. Cooperativa de mão-de-obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e da União.

16. EQUIPE MÍNIMA EXIGIDA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E PERFIS DOS PROFISSIONAIS

Fundamento legal: Acórdão 1390/2010 – TCU – Plenário;
Acórdãos n.ºs 1.284/2003, 2.088/2004, 2.656/2007 e 2.215/2008 - Plenário.

Por ocasião da assinatura do contrato a CONTRATADA, como condição para a assinatura do contrato, deverá comprovar que possui os seguintes profissionais com formação e experiência mínima, de acordo com cada especialidade descrita abaixo:

Nº	QUTDE	PERFIL PROFISSIONAL
1	01	Gerente de Comercialização Geral
2	22	Técnico em Faturamento/Arrecadação
3	01	Monitor – Tele-Atendimento
4	05	Atendente – Tele-Atendimento
5	01	Gerente de Tecnologia da Informação – TI
6	01	Analista/Administrador de Rede e Segurança
7	01	Analista/Administrador de Banco de Dados
8	01	Desenvolvedor/Programador

Total mínimo de profissionais exigidos para execução: 33

1. Gerente de Comercialização Geral – 1 un

1.1 Nível de Formação exigida: Com formação de nível superior em qualquer área;

1.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de equipes de Comercialização com atendimento do Faturamento, Cobrança ou Arrecadação, bem como Gerenciamento/acompanhamento de Tele-Atendimento. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida.

3. Técnico em Faturamento/Arrecadação – 22 un - ATS



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



3.1 Nível de Formação exigida: Ensino Médio completo e Carteira de Habilitação Mínima "AB";

3.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades de leitura de equipamentos de medição (hidrômetros ou relógio de medição de energia elétrica), crítica, faturamento, emissão da conta, emissão de avisos e reavisos e conhecimento em digitação;

4. Monitor – Tele-Atendimento – 1un

4.1 Nível de Formação exigida: Ensino Médio completo;

4.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento/acompanhamento de Tele-Atendimento;

5. Atendente – Tele-Atendimento – 5un

5.1 Nível de Formação exigida: Ensino Médio completo;

5.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento/acompanhamento de Tele-Atendimento;

6. Gerente de Tecnologia da Informação – TI – 1un

6.1 Nível de Formação exigida: Bacharel em Análise de Sistemas ou Tecnólogo em Processamento de Dados;

6.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de equipes de TI com pelo menos três profissionais com formação em Análise de Sistemas ou Tecnologia em Processamento de Dados. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida.

7. Analista/Administrador de Rede e Segurança – 1un

7.1 Nível de Formação exigida: Bacharel em Ciências da Computação ou Sistemas de Rede de Computador;

7.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de Rede e Segurança em Tecnologia da Informação. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida

8. Analista/Administrador de Banco de Dados – 1un

8.1 Nível de Formação exigida: Bacharel em Análise de Sistemas ou Tecnólogo em Processamento de Dados;

8.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades no Gerenciamento de Banco de dados. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida

9. Desenvolvedor/Programador – 1un

9.1 Nível de Formação exigida: Bacharel em Análise de Sistemas ou Tecnólogo em Processamento de Dados;

9.2 Experiência que comprove ter desempenhado atividades em programação. A comprovação da formação acadêmica deverá ser feita por meio de diploma e/ou declaração emitida pela Instituição Universitária onde o profissional concluiu o seu curso superior com firma reconhecida.





17. PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA

Visando garantir a inserção da contratada após a assinatura do Contrato serão adotadas as seguintes providências:

- a) Será repassada a contratada as informações necessárias à execução dos serviços;
- b) Será disponibilizada as condições adequadas à contratada para a execução dos serviços.
- c) Antes do início da execução dos serviços, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a Contratante, através do Fiscal do Contrato, convocará a Contratada para uma reunião onde serão feitos acordos finais para iniciar a execução do contrato, onde será entregue à Contratada os seguintes documentos:
 1. Modelo de Ordem execução;
 2. Modelo de Ordem de Serviço;
 3. Termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança da Instituição e de informações que venha a ter conhecimento em decorrência da execução do contrato a ser assinado pelo preposto da futura contratada;
 4. Termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo das normas de segurança patrimonial vigentes na Administração a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação. A Contratada deverá entregar à Administração Contratante a referida declaração devidamente assinada por seus empregados até 05 dias úteis contados do início da execução dos serviços;
 5. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de Gerenciamento do contrato; Esclarecimentos acerca do comportamento dos empregados da contratada nas dependências da Administração;
 6. Esclarecimento acerca do encaminhamento formal de Ordens de Execução e Ordem de Serviço ao Preposto da Contratada, que conterão no mínimo: Detalhadamente de como deve ser feito um determinado serviço, inserido na função desempenhada pelo empregado, e quais os cuidados previstos para a função, os riscos que são gerados, os EPI's utilizados e o que deve ser feito para monitorá-lo e fiscalizá-lo; Definição e a especificação dos serviços a serem realizados; Volume de serviços a serem realizados; O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e Identificação dos responsáveis pela solicitação;
- d) Presenças na reunião inicial: **Na reunião deverão estar presentes os seguintes profissionais:**
 - 1) **Representante legal da contratada** – poderá ser Sócio ou pessoa com procuração particular com firma reconhecida ou pública, específica para representar a licitante na reunião;
 - 2) **Fiscal do Contrato:** servidor representante da Gerência Comercial indicado pela autoridade competente para fiscalizar tecnicamente o contrato;
 - 3) **Preposto:** funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

18. DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO

18.1. GERENCIAMENTO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL:

O processo de Gerenciamento administrativo e operacional pressupõe:

- a. Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, a cargo do Fiscal do Contrato;
- b. Identificação de desconformidade administrativa e legal com os termos contratuais, a cargo do Fiscal do Contrato;



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



- c. Encaminhamento das demandas de correção à contratada, a cargo do Fiscal do Contrato;
- d. Encaminhamento de indicação de sanções por parte do Fiscal do Contrato de acordo com a sugestão da Autoridade Competente;
- e. Verificação das regularidades fiscais e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal do Contrato;
- f. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal do Contrato;
- g. Encaminhamento à Área competente de eventuais pedidos de alteração/prorrogação/reajuste contratual, a cargo do Fiscal do Contrato; e
- h. Manutenção do Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do Fiscal do Contrato de acordo com suas anotações.
- i. Transição contratual e encerramento do contrato. O levantamento do cumprimento das obrigações contratuais, de natureza técnica e de natureza legal é requisito indispensável para encerramento do contrato.

Parágrafo primeiro - Havendo pendências de natureza financeiras, como multas a ser paga, a Contratante poderá não aprovar a prorrogação do contrato.

18.2. GERENCIAMENTO FINANCEIRO DO CONTRATO

Da Repactuação como espécie de reajuste contratual

O Processo de revisão do valor contratual através da Repactuação será conduzido pelo Fiscal do Contrato observando os seguintes procedimentos:

- 1) Após cada período de doze (12) meses, a contar da data base da proposta apresentada na licitação, o contrato poderá ser repactuado mediante apresentação de nova planilha de custo e formação de preços (a mesma utilizada no envio da proposta na licitação) que comprove a variação da remuneração dos serviços;
- 2) As repactuações deverão ser solicitadas pela Contratada e a resposta por parte da Contratante deverá ocorrer no prazo máximo de sessenta (60) dias a contar da solicitação. O prazo de sessenta (60) dias ficará suspenso até que a Contratada entregue os documentos comprobatórios da variação dos custos solicitados pela Gestão e Fiscalização do Contrato.
- 3) As Repactuações não solicitadas no prazo de vigência contratual serão preclusas com a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato, não podendo a Contratada reclamar valores retroativos.
- 4) As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, podendo a Contratante solicitar revisão para menos se constatar desvantagem para a Administração.
- 5) A Repactuação do valor contratual como espécie de reajuste será feita mediante simples apostilamento nos termos do artigo 40, § 4º da IN 05/2017/MPOG § 8º do artigo 65 da lei 8666/93.
- 6) Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal.

18.3. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS E DO CRITÉRIO DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA:

Prazo de pagamento:

A emissão da Nota fiscal com o valor real dos serviços realizados deverá ocorrer após a aprovação dos serviços pelo Fiscal do contrato, a partir de avaliação do cumprimento do Nível de Acordo dos Serviços inclusive quanto a eventual glosa.

Promovida a avaliação e apurado o valor real dos serviços, a CONTRATADA deverá emitir e apresentar a Nota Fiscal para pagamento.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da Medição e da Nota Fiscal, que deverá estar devidamente atestada e visada pela unidade que fiscalizará e acompanhará a execução do contrato, desde que não ocorra fator impeditivo provocado pela Contratada.

Condições para pagamento:

O pagamento somente será efetuado no prazo com a entrega da medição e nota fiscal em até 30 (trinta) dias após a aprovação dos serviços pelo Fiscal do contrato acompanhada dos seguintes documentos:

- a. Comprovantes do pagamento mensal dos salários através da cópia do depósito em conta corrente do profissional, bem como os comprovantes dos demais direitos como férias e 13º nas respectivas ocasiões em que deverão ser pagos;
- b. Apresentação da GPS com o pagamento dos encargos previdenciários do mês anterior
- c. Apresentação do comprovante do recolhimento do FGTS depositado na conta vinculada do profissional na CAIXA ECONOMICA FEDERAL;
- d. Apresentação da folha de pagamento;
- e. Apresentação da GEFIP do mês anterior;
- f. A remuneração paga ao profissional não poderá ser inferior a que está prevista na planilha da Contratada enviada juntamente com a sua proposta por ocasião da licitação;
- g. Comprovantes de regularidade fiscal;

O Pagamento dos serviços obedecerá aos seguintes procedimentos:

- 1) Os valores previstos na **planilha orçamentária** concernentes aos serviços contratados são meramente estimativos e não indicativo de pagamento fixo mensal;
- 2) A emissão da Nota fiscal com o valor real dos serviços somente deverá ocorrer após aprovação dos serviços, depois de promovida avaliação pelo Fiscal do contrato quanto ao cumprimento do nível de acordo dos serviços e da glosa em eventual descumprimento;
- 3) O valor real a título de prestação dos serviços somente será pago na medida do cumprimento dos Níveis de Acordo de Serviço;

Fatos impeditivos do pagamento:

O pagamento não será efetuado se o serviço não for executado nos termos contratuais e em consequência não for aceito pelo Fiscal do Contrato.

A falta de habilitação não impede o pagamento, contudo se iniciará processo de adequação por parte da Contratada com prazo estipulado para atendimento dos requisitos de habilitação, sob pena de rescisão do contrato.

Erro na emissão da Nota Fiscal:

O pagamento não será efetuado por erro na emissão da Nota Fiscal/Fatura, que será paga após a correção e nova apresentação, reabrindo-se os prazos previstos para pagamento.

Do critério de atualização monetária:

Lei 8666/93, Artigo 55, inciso III:

Em face da norma jurídica acima, a Contratante deverá em caso de atraso de pagamento, motivado por sua administração, o valor a ser pago será atualizado financeiramente, desde a data final prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, tendo como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor, da Fundação Getúlio Vargas, calculado pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$AF = (1 + INPC/100)^{N/30} - 1 \times \text{vezes VP}$$



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



Sendo:

INPC – Índice Nacional de Preço ao Consumidor;

AF - atualização financeira;

VP – valor da etapa a ser paga; e

Juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = \frac{TX}{100} \times \frac{365}{N}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

19. PLANO DE TRANSIÇÃO

Quatro meses antes do término da vigência do Contrato, deverá ser formada uma Comissão composta por integrantes da CONTRATADA e da CONTRATANTE. Essa Comissão será presidida por um integrante da CONTRATANTE.

Essa Comissão definirá o Plano de Transição com objetivo de minimizar os impactos do processo de transição da prestadora de serviço.

O Plano de Transição deverá definir responsabilidades, prazos e ações a serem realizadas pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

Caberá à CONTRATADA a transferência de conhecimentos à Comissão formada por ocasião da transição.

A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, na forma que vier a ser estabelecida pela CONTRATANTE, itens necessários para a continuidade do serviço, compreendendo bases de dados, roteiros de atendimentos (scripts), configuração de ativos de rede, documentação e demais informações necessárias à continuidade do serviço e à tomada de decisões da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos quatro meses de término da execução, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova contratada.

20. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS CONTRATOS



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908

Tel: +55 63 3218 1240 |1202

Tel: +55 63 3218 1348 |1548

Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos pela equipe de gestão, cada um na sua responsabilidade, especialmente designados na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/93.

A Contratante monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração e irá intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

O Fiscal do contrato juntamente com os demais integrantes da equipe de gestão, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, comunicará à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

O Fiscal do Contrato promoverá o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

A multa será proposta pelo Fiscal do Contrato, nos termos da Lei 8666/93, podendo a Contratada, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data de recebimento da intimação, apresentar recurso, na forma do Art. 109, inciso I, alínea "f", da Lei 8.666/93.

21. DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei no 8.666/93. **A rescisão do contrato poderá ser:**

- a. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8666/93, notificando-se o Contratado com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
- b. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para a Administração; e
- c. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da Autoridade Competente.

Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

22. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES.

Todas as informações que forem manuseadas e utilizadas são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da empresa CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização.

Os executores da CONTRATADA, que atuarão na execução dos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminalmente e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

22.1. Classificação das Informações



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



As informações deverão ser classificadas pela ATS de acordo com os níveis a seguir apresentados:

- **Públicas** – informações que poderão ser divulgadas a qualquer pessoa, sem que haja implicações para ATS (calendário de serviços, leitura, corte etc.)
- **Internas** – informações de acesso interno, de uso comum no desempenho de atividades da ATS (relatórios, treinamentos etc.)
- **Restritas** – informações de acesso interno e reservadas a determinadas áreas e funções. Sua divulgação deverá requerer autorização formal da ATS (relatórios Gerenciais de atendimento);
- **Confidenciais** – informações de acesso interno, reservadas a determinada área e funções, cujo uso indevido poderá causar danos aos interesses da ATS, clientes e pessoas ou criar embaraços administrativos (cadastro e relação de clientes, histórico de consumo, irregularidades ou todos os dados inerentes ao cliente e suas economias). Caberá a ATS definir os padrões de segurança da informação a ser seguido pela contratada.

22.2. Tratamento das informações:

As informações, em trânsito, deverão ser protegidas conforme sua classificação: (informação pública não necessitarão de proteção: informações internas e restritas deverão ser assinadas pelo seu remetente e/ou autenticadas pelo servidor: informações confidenciais deverão ser criptografadas na origem ou transmitidas através de VPN's).

A cópia ou armazenamento da informação restrita deverá ser realizado por colaboradores autorizados, independentes da função desempenhada e de seu grau hierárquico.

A cópia de informação confidencial só poderá ser realizada pelo gestor da informação ou por pessoa autorizada da ATS.

O colaborador deverá identificar o documento restrito/confidencial como tal, tomando as providências necessárias para mantê-los protegidos.

O colaborador será considerado responsável nas situações em que, por sua negligência, a informação restrita/confidencial ficar indevidamente exposta.

O armazenamento de informação restrita/confidencial deverá ser feito em área específica e devidamente protegida dentro dos servidores corporativos da ATS.

Todo colaborador ao deixar o efetivo exercício de determinado cargo de confiança, passará ao seu superior/sucessor todas as informações restritas e confidenciais, até então sob sua responsabilidade.

22.3. Utilização das informações:

A responsabilidade pela classificação e local de armazenamento das informações será da área de informática da ATS a contratada será responsável pela segurança física e lógica das informações sob a sua responsabilidade e pela garantia de sua confidencialidade.

As informações de caráter corporativo da ATS deverão ser obrigatoriamente, armazenadas conforme orientação da ATS.

As informações restritas/confidenciais não deverão ser armazenadas em diretórios públicos ou estações de trabalho do colaborador.

O compartilhamento de informações, confidenciais ou não, residentes nos servidores, deverá ser solicitado a área de informática da ATS pelo gestor da informação.

O gestor da informação deverá solicitar formalmente a área de informática da ATS, a recuperação/restauração de informações corporativas, quando necessário.

Não será realizado backup ou cópia de segurança de nenhuma informação ou arquivo armazenado nas estações de trabalho.

As informações corporativas da ATS armazenadas em ambiente de terceiros deverão ter suas operações de backup e restauração efetuadas segundo os padrões técnicos e de segurança utilizados pela ATS.

23. CONTEXTO LEGAL

As ações aqui previstas são regidas pelas legislações específicas. Os convênios e/ou contratos firmados respeitarão às leis vigentes:



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br



- ✓ Constituição Federal de 1988;
- ✓ Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- ✓ Lei 8.666, de 21 de junho de 1993;
- ✓ Lei nº 10.520/2002 – Cria o Pregão como modalidade licitatória;
- ✓ Decreto nº 5.450/2005 – Regulamenta o Pregão Eletrônico;
- ✓ Lei Complementar nº 123/2006 – Lei que disciplina os direitos das MEs e EPPs;
- ✓ Decreto nº 6.204/2007 – Regulamento da Lei Complementar 123/2006;
- ✓ Resolução ATR 029/2009 – Regulamenta as condições gerais para prestação dos serviços de saneamento no Tocantins;
- ✓ Resolução ATR 068/2012 – Altera dispositivos da Resolução 029/2009 que regulamenta as condições gerais para prestação dos serviços de saneamento no Tocantins;

24. OBSERVAÇÕES GERAIS

Todas as atividades realizadas na execução dos serviços descritos neste Termo deverão ser supervisionadas por mecanismos de controle de qualidade incidentes em três momentos, a saber: a) preliminarmente, ao início da execução; b) durante a execução; e c) ao término da execução.

Esses mecanismos de controle deverão ser exercidos tanto pela CONTRATADA, como pela ATS. Para tanto, a metodologia da CONTRATADA deverá contemplar esses mecanismos, prevendo, no mínimo:

- ✓ A verificação da qualidade e correção na prestação dos serviços;
- ✓ A realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços;
- ✓ A proposição de modificações na sistemática de prestação dos serviços, dentre outras; e
- ✓ A ATS, a seu critério, poderá designar em qualquer fase da execução dos serviços, uma supervisão ou auditoria interna ou externa para acompanhar os processos de implementação.

25. DOS DOCUMENTOS A SEREM ENCAMINHADOS JUNTAMENTE COM A PROPOSTA

25.1. Apresentar Declaração de Práticas de Sustentabilidade na execução dos serviços conforme Anexo II.

25.2. Apresentar Planilha de Custo e Formação de Preços dos Serviços de Comercialização e Call Center conforme disposto no Anexo I-E.

25.3. Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica conforme solicitado no subitem 15.1, alínea "a" e "a.1" deste Termo de Referência.



Praça dos Girassóis, Palmas – TO - CEP: 77001-908
Tel: +55 63 3218 1240 |1202
Tel: +55 63 3218 1348 |1548
Fax: +55 63 3218 1291 - www.sefaz.to.gov.br