# TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ESTRUTURAÇÃO E OPERAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS (TELEFÔNICO E ONLINE) DA COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO (CASAN)

## 1. OBJETO

1.1. Contratação da prestação de serviços de implantação, operação e manutenção de Canal de Denúncias (0800 e Sistema de Atendimento Telefônico Automatizado, Sistema de Atendimento Telefônico humanizado e Atendimento Via Portal Web/Mobile) para recebimento de comunicações internas e externas, com a disponibilização de Ferramenta de Gestão de Denúncias, incluindo os serviços de recepção, análise, compilação de comunicações recebidas através do Canal de Denúncias e fornecimento de dados e informações para a CASAN – Companhia Catarinense de Águas e Saneamento, nas condições previstas neste Termo de Referência.

O Canal de Denúncias de Integridade deverá realizar triagem inicial para verificar a pertinência temática do relato. Quando a manifestação tratar de serviço de água ou esgoto, faturamento, atendimento, solicitação, sugestão, elogio, acesso à informação ou outro assunto alheio à ética e à integridade, deverá ser enviada resposta automática com orientação e acesso ao canal institucional competente. A manifestação não será analisada no fluxo de integridade, preservando-se a separação de competências entre o Canal de Denúncias de integridade, a Ouvidoria da Casan e os demais canais da Companhia.

1.1.1. A operação do Canal de Denúncias deve contemplar os serviços de recepção, análise, compilação das comunicações recebidas através do Canal de Denúncia, inclusive aqueles recebidos de organizações externas, como Ouvidoria Geral do Estado, e o fornecimento de dados e informações para a CASAN garantindo a integridade dos dados e o anonimato dos manifestantes.

1.1.2. A prestação do serviço pela CONTRATADA deve incluir consultoria, desenvolvimento de formulários, parametrizações, revisões e testes, definição de workflows, gravação de mensagem, definição de relatórios, customização de site conforme identidade visual da CASAN, implementação do Canal em produção, treinamento da equipe.

1.1.3. A prestação do serviço pela CONTRATADA deve estar rigorosamente em consonância com o descrito no CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE da CASAN e deve atender ao exigido na Lei das Estatais (Lei Federal nº 13.303/2016) e demais normas vigentes relacionadas ao tema.

1.1.4. Para efeitos deste Termo de Referência e dos demais instrumentos do certame, entende-se por "valor global do contrato" o valor único e total informado no Anexo I (campo Preço Unitário = Preço Total), correspondente ao preço certo e total da contratação para toda a vigência de 730 (setecentos e trinta) dias, na forma do regime de execução estabelecido no item 4.9 deste Termo de Referência.

## 2. JUSTIFICATIVA

2.1. A CASAN, em sua busca contínua pela excelência na prestação de serviços essenciais de águas e saneamento, reconhece a importância de estabelecer mecanismos eficazes para ouvir e responder às preocupações e denúncias dos usuários. A implementação de um canal de denúncias como parte integrante do nosso programa de compliance é fundamental para fortalecer nossa cultura organizacional baseada na transparência, integridade e responsabilidade.

2.2. Além disso, com advento da Lei das Estatais (Lei Federal nº 13.303/2016, artigo 9º, §1º, incisos III e IV), que dispõe que empresas estatais devem adotar regras de estruturas e práticas de gestão de riscos e controle interno que abranjam canal de denúncias, de forma a possibilitar o recebimento de denúncias internas e externas relativas ao descumprimento do Código de Conduta e Integridade e das

demais normas internas de ética e obrigacionais o que justifica a contratação de empresa especializada para implantação e manutenção de Canal de Denúncias para este fim.

2.3. Ademais, a Lei Anticorrupção (Lei Federal nº 12.846/2013), prevê a responsabilização objetiva, independentemente da comprovação de culpa, no âmbito civil e administrativo, no caso de empresas que cometam atos de corrupção. Explicita-se no artigo 7º, inciso VIII do mesmo dispositivo, que serão considerados na aplicação de sanções, a existência de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e conduta no âmbito da pessoa jurídica.

2.4. O canal de denúncias desempenhará um papel crucial na identificação e resolução de potenciais violações éticas, fraudes, corrupção ou outras irregularidades dentro da organização. Além disso, permitirá que os usuários e demais partes interessadas tenham um canal direto e seguro para reportar quaisquer preocupações relacionadas aos nossos serviços.

2.5. Ao adotar esse canal de comunicação, reforçaremos nosso compromisso com a ética empresarial e o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis. Além disso, demonstraremos nosso comprometimento em ouvir ativamente as vozes daqueles que são impactados pelos nossos serviços, promovendo a confiança e a credibilidade junto à comunidade e demais stakeholders.

2.6. Dessa forma, a contratação proposta, de natureza contínua, é estratégica para assegurar a conformidade com as normativas legais que regem os serviços da CASAN. Ela visa prevenir penalidades por parte dos órgãos reguladores e fiscalizadores e, sobretudo, reforçar a garantia da proteção ao manifestante, o anonimato, o sigilo e a devida resposta à sua comunicação, como um modelo de excelência em interação com o usuário.

## 3. ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1. O Canal de Denúncias CASAN tem por finalidade receber e processar relatos de irregularidades, fraudes, corrupção, assédio, discriminação, conflito de interesses e outras violações éticas e de integridade, praticadas por empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, clientes, parceiros ou demais partes interessadas relacionadas à Companhia.

Conforme o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da CASAN de 2025, a Ouvidoria recebeu 2.453 manifestações no exercício, abrangendo reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, pedidos de acesso à informação e elogios

Esse total representa o conjunto dos atendimentos da Ouvidoria da Casan e não constitui estimativa da demanda do futuro Canal de Denúncias de Integridade, que terá objeto mais restrito e tratará exclusivamente relatos relacionados à ética e à integridade. Por essa razão, os dados do relatório são apenas referenciais e não garantem demanda mínima ou máxima. A CASAN não dispõe de histórico consolidado de URA, percentual de transferência para atendimento telefônico humano, tempo médio de atendimento, retenção ou distribuição intradiária aplicável à futura solução.

Informações adicionais podem ser verificadas no Portal da Transparência da Companhia: https://transparencia.casan.com.br/

3.2. O Canal de Denúncias deverá estar acessível aos empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, parceiros, clientes e demais partes interessadas que desejem comunicar irregularidades, fraudes, corrupção, assédio, discriminação, conflito de interesses ou outras violações éticas e de integridade.

3.3. Por meio deste canal, a CASAN reafirma seu compromisso com a transparência, a qualidade dos serviços e o atendimento às necessidades da comunidade que serve, contribuindo para fortalecer a confiança dos stakeholders, proteger a reputação da empresa e garantir o cumprimento de suas obrigações legais e éticas em todos os níveis de sua operação.

3.4. O Canal de Denúncias de Integridade não substitui a Ouvidoria da CASAN nem os demais canais institucionais de atendimento comercial, operacional, de acesso à informação ou de relacionamento com o consumidor, os quais permanecem com sua competência própria e inalterada.

A CASAN possui Ouvidoria interna em funcionamento, destinada ao recebimento de manifestações como solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

3.5. Quando a manifestação recebida versar sobre assunto estranho à ética e à integridade (por exemplo: serviço de água ou esgoto, faturamento, atendimento comercial, solicitação, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informação), a solução deverá emitir resposta automática orientando o manifestante a registrar sua demanda no canal institucional competente, com indicação do respectivo meio de contato, não sendo tal manifestação analisada no fluxo do Canal de Denúncias de Integridade, de modo a preservar a separação de competências entre este canal, a Ouvidoria da Casan e os demais canais da Companhia.

## 4. PRAZO E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O prazo de vigência do contrato será de 730 (setecentos e trinta) dias, iniciando-se na data de sua assinatura. Desse total, 730 (setecentos e trinta) dias corresponderão ao período de execução contratual, incluindo os 20 (vinte) dias iniciais destinados à mobilização.

4.2. Poderá ser renovado, por até 5 (cinco) anos, desde que satisfeitas as condições de preços e vantajosidade para CASAN e haver o aceite formal entre as partes, antes do vencimento do contrato em vigência.

4.3. Todos os serviços contratados deverão ser realizados nas dependências da CONTRATADA, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas próprias, sem restrição geográfica para a alocação da operação, desde que integralmente atendidos os requisitos de segurança, confidencialidade, proteção de dados, continuidade, supervisão e fiscalização. É admitido o regime de trabalho remoto (home office) para os profissionais alocados, desde que e assegurados, cumulativamente: ambiente reservado; equipamentos protegidos; impossibilidade de acesso por terceiros; gravação e rastreabilidade dos atendimentos; preservação do anonimato e do sigilo; supervisão e continuidade dos serviços; e conformidade com a LGPD e com as normas de Segurança da Informação da CASAN, condições a serem validadas pela área de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação da CASAN.

4.4. A CONTRATADA deverá instalar, em seu ambiente computacional, softwares, portal de comunicação e todos os demais recursos e aplicativos que viabilizam a perfeita utilização do Canal de Denúncias, inclusive: sistema operacional, soluções de segurança e de backup, servidor web, servidor da aplicação, banco de dados, serviço de controle de acesso, serviço de correio e software acessórios.

4.5. Os serviços deverão seguir os requisitos estabelecidos na Lei das Estatais (Lei Federal nº 13.303/2016) e na Lei Anticorrupção (Lei Federal n.º 12.846/2013).

4.6. As ferramentas apresentadas devem estar em compliance com normas de privacidade e segurança dos dados, nas quais os titulares de dados pessoais que não autorizem o contato devem ser anonimizados, mediante diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), do Regulamento do Marco Civil da Internet (Decreto nº 8.771/2016), bem como quaisquer outras leis ou normas relacionadas à proteção de dados pessoais.

4.7. A CONTRATADA fornecerá o número 0800 para prestação do serviço de atendimento via URA. A CASAN não possui atualmente número 0800 ativo vinculado ao Canal de Denúncias de integridade externo e terceirizado.

4.8. A CASAN fornecerá domínio para hospedagem do portal Web para recebimento de denúncias via WEB/Mobile, sendo ele: denunciaintegridade.casan.com.br/

4.9. A contratação será executada sob o regime de empreitada por preço global, nos termos do art. 42, inciso II, da Lei Federal nº 13.303/2016, mediante preço certo e total para toda a vigência contratual de 730 (setecentos e trinta) dias, não havendo remuneração por ligação, denúncia, hora, posto de atendimento ou qualquer outra unidade individualmente medida. O preço global será pago por meio de mensalidades fixas, na forma do item 22 deste Termo de Referência, constituindo tal parcelamento mera

forma de pagamento do preço certo e total, que não descaracteriza o regime de execução ora estabelecido.

## 5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de implantação e operação de Canal de Denúncias — concluídos ou em execução —, por período mínimo de 2 (dois) anos, complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto deste Termo de Referência, admitido o somatório de períodos e de quantitativos de diferentes atestados para fins de comprovação do interstício mínimo exigido.

5.1.1. O atestado deve conter:

- O tipo de serviço prestado;
- O período de execução dos serviços;
- A descrição dos serviços prestados;
- Os recursos utilizados;
- A quantidade de atendimentos realizados ou o total de posições de atendimento utilizadas;
- A logomarca da empresa ou órgão emitente, devendo ser assinado, datado e o signatário devidamente identificado com o nome completo e cargo.

5.2. Para fins de comprovação da capacidade técnica, além dos atestados referentes especificamente a Canal de Denúncias, serão admitidos atestados relativos à operação de canais de recebimento e tratamento sigiloso de manifestações, denúncias ou ouvidoria (interna ou externa), multicanal (telefônico e eletrônico/web), desde que demonstrada complexidade tecnológica e operacional equivalente à do objeto deste Termo de Referência, vedada a exigência de identidade nominal ("Canal de Denúncias") como único critério de aceitação, em atenção aos princípios da competitividade e da proporcionalidade e ao art. 58 da Lei nº 13.303/2016.

## 6. MOBILIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

### 6.1. Mobilização e Implantação

6.1.1. A CASAN não possui atualmente Canal de Denúncias externo e terceirizado ativo. A presente licitação destina-se à contratação regular e continuada de empresa especializada para estruturação e operação do Canal de Denúncias da CASAN.

6.1.2. Após a assinatura do contrato, terá início o período de implantação do Canal de Denúncias, cujo prazo será de, no máximo, 20 dias úteis, no qual a equipe da CONTRATADA deverá realizar reuniões e workshops entre o(s) responsável(is) da CASAN com a finalidade de definir a implementação e configuração do ambiente web, da Unidade de Resposta Audível (URA) bem como o roteiro de atendimento telefônico humanizado, solicitados pela CASAN.

6.1.2.1. O prazo máximo de 20 dias úteis de mobilização e implantação da operação inicia-se na data de assinatura do contrato.

6.1.2.2. As reuniões de trabalho devem ser realizadas na sede da CASAN, em Florianópolis, ou por videoconferência, conforme determinado exclusivamente pela CASAN.

6.1.2.3. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela execução do período de mobilização e implantação do Canal de Denúncias.

6.1.3. A etapa de implantação compreende a disponibilização de toda a infraestrutura física e tecnológica, além dos recursos humanos do Canal de Denúncias, customização da plataforma, integração ao ambiente da CASAN e a realização de treinamento para uso e configuração do sistema.

6.1.4. Em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato, haverá uma reunião inicial, com o gestor do contrato e a empresa CONTRATADA, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de

gerenciamento de contrato, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades. .

6.1.5. Além disso, o representante legal da empresa CONTRATADA e os seus empregados envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos neste Termo de Referência.

6.1.6. Nesta mesma reunião deverá ser entregue o plano de trabalho de implantação à CASAN, conforme descrito neste termo de referência.

6.1.7. O plano de trabalho de implantação deverá abordar de forma detalhada os seguintes itens:

6.1.7.1. Cronograma de atividades para implantação, sendo que toda a solução deverá estar apta para operação de acordo com a necessidade da CASAN, mediante ajuste prévio com a Contratada na reunião inicial, em até 20 (vinte) dias úteis após início do contrato.

6.1.7.2. Apresentação da mão de obra, incluindo: quantitativo, qualificação profissional, currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência e comprovação de escolaridade, reconhecida pelo MEC, conforme a ocupação.

6.1.7.3. Apresentação do cronograma de treinamento para utilização das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA, bem como de todos os sistemas utilizados para prestação do serviço.

6.1.7.4. Detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no Canal de Denúncias, incluindo todos os equipamentos tecnológicos e suas especificações técnicas. A arquitetura deverá ser proposta pela contratada e validada pela TI, respeitados segurança, segregação, criptografia, disponibilidade e desempenho.

6.1.7.5. Detalhamento da infraestrutura operacional de todos os níveis de atendimento. Árvore, menus, mensagens e roteiros serão definidos durante a implantação. A necessidade e a forma de integração por API serão avaliadas pela TI.

6.1.7.6. Descrição da plataforma de comunicação de voz, incluindo topologia da plataforma, mecanismos de distribuição e gerenciamento de chamadas, Unidade de Resposta Audível – URA, funcionalidades de gerenciamento operacional e de força de trabalho (Workforce Management), inclusive gerenciamento de treinamentos, mecanismos de gravação de voz, sistema de base de conhecimento, aparelhos telefônicos e headsets, bem como demais recursos tecnológicos necessários à execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.

6.1.7.7. Toda a infraestrutura de hospedagem, processamento e armazenamento de dados do Canal de Denúncias deverá ser fornecida integralmente pela CONTRATADA em seu próprio ambiente computacional, não sendo exigida conexão dedicada com a rede interna da CASAN. Eventual integração necessária entre o ambiente da CONTRATADA e sistemas da CASAN (ex.: envio de e-mails, autenticação de usuários internos) deverá ser descrita pela CONTRATADA e realizada preferencialmente via internet, com criptografia e segurança adequadas (HTTPS/SSL, VPN ou mecanismo tecnológico equivalente), sujeita à validação da área de Tecnologia da Informação da CASAN.

6.1.8. Todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e softwares necessários à operacionalização e execução dos serviços deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CASAN, devendo todos os itens serem compatíveis entre si.

6.1.9. As despesas adicionais com execução e apresentação dos trabalhos e não previstas neste edital serão de responsabilidade da CONTRATADA, tais como: locomoção, alimentação, horas extras, serviços gráficos, de comunicação e eventuais viagens e hospedagens, bem como todos os impostos incidentes na prestação dos serviços.

6.1.10. O efetivo início do Canal de Denúncias será devidamente registrado em ata específica, a qual fará parte integrante do presente contrato, e será assinada por representantes da CASAN e da CONTRATADA. O início efetivo ocorrerá após a assinatura, implantação, treinamentos, testes e

homologação da solução, observado o prazo máximo do Termo de Referência. A data de início dependerá da data que for efetivada a homologação e assinatura do contrato, não sendo possível informar essa previsão nesse momento.

6.1.11. A CASAN poderá alterar os prazos acima em caso de necessidade ou por seu interesse econômico ou por solicitação da CONTRATADA desde que devidamente justificada e de comum acordo com a CASAN.

### 6.2. Treinamentos

6.2.1. O serviço contratado deve propiciar a realização de treinamentos (online ou presenciais) na utilização do sistema, para a equipe indicada pela CASAN, com fornecimento de material didático e possibilidade de esclarecimento de dúvidas, bem como emitir certificado/declaração de participação no treinamento (ou documento equivalente).

6.2.2. Os custos com esses treinamentos já deverão estar contemplados na proposta da CONTRATADA.

6.2.3. O serviço contratado deve propiciar a realização de treinamentos às lideranças da CASAN com o objetivo de engajar e envolver os líderes para que disseminem o conceito e a aplicação prática da implementação do canal de denúncias na organização, dentre outros assuntos (apresentação única presencial e disponibilização de material online).

6.2.4. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento após a assinatura do contrato e antes da disponibilização dos serviços para o público, dentro dos 20 dias úteis previstos para a implantação, abrangendo uso do sistema, fluxos, perfis, classificação e tratamento das denúncias. O cronograma será definido no plano de implantação. Carga horária mínima para o repasse das informações.

6.2.5. A CONTRATADA deverá realizar novos treinamentos sempre que formalmente solicitados pela CASAN, por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da solicitação, limitados a até 2 (duas) turmas adicionais por semestre, com carga horária de até 4 (quatro) horas cada, sem custo adicional para a CASAN. Solicitações que superem esse quantitativo serão tratadas como demanda adicional, submetida a acordo específico entre as partes quanto a prazo, forma e eventuais custos, de modo a evitar obrigação economicamente indeterminada.

6.2.6 Está prevista a divulgação institucional do canal para os públicos interno e externo, coordenada pela CASAN, com participação das áreas de Compliance, Ouvidoria e Comunicação e apoio da contratada na produção e adaptação dos materiais. A campanha poderá ampliar a utilização do canal nos primeiros meses.

### 6.3. Testes de homologação do Canal de Denúncias

6.3.1. Os testes das funcionalidades serão realizados em ambiente distinto e isolado dos ambientes de homologação e produção, de forma a assegurar a correta implantação do sistema.

6.3.2. Os responsáveis técnicos indicados pela CASAN deverão realizar todos os testes necessários de verificação do serviço e da ferramenta disponibilizada, dentre eles requisitos técnicos e funcionais, simulação de atendimento, geração status de protocolos, fluxo do processo, devolutivas, envio de e-mails, encerramento, cancelamento, arquivamento, extração de indicadores e relatórios etc.

6.3.3. O serviço contratado será submetido a testes periódicos pelos profissionais da CASAN para verificar a integridade do serviço.

## 7. CARACTERIZAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A contratação dos serviços, preferencialmente, deve ser multicanal (omnichannel), para permitir maior acessibilidade e melhor experiência do usuário. Com isso, será possível gerenciar com mais assertividade o histórico de atendimento de cada manifestante e oferecer, assim, um atendimento personalizado, mais tempestivo e eficiente. Além disso, tal(is) modelo(s) de plataforma(s) deve(m) oferecer a automação de relatórios gerenciais estratégicos, que permitirão aferir a satisfação do público-alvo em todos os pontos de contato e de forma unificada, além de auxiliar no diagnóstico de gargalos e na tomada de decisões.

7.2. A CONTRATADA prestará serviço de coleta, análise, compilação e fornecimento de dados e informações recebidas, com disponibilidade para os públicos interno e externo da CASAN.

7.3. O Serviço deve garantir a confidencialidade/sigilo da identidade do manifestante e das informações contidas na comunicação.

7.4. As denúncias poderão ser identificadas ou anônimas a critério do manifestante.

7.5. Assegurar a não rastreabilidade do número do telefone, computador ou outro meio de contato que tenha sido utilizado para realizar denúncias.

7.6. O sistema deve permitir o acompanhamento do relato via web pelo manifestante, por meio da geração de protocolo, para acompanhamento mesmo que anônimo, permitindo eventual troca de informações que se fizer necessária para melhor entendimento da denúncia e a comunicação do resultado do processo (feedback) ao manifestante.

7.7. A CONTRATADA comunicará aos manifestantes, tanto por atendimento telefônico como pelo portal web:

7.7.1. As informações necessárias para viabilizar o registro de suas denúncias;

7.7.2. Que o Canal de Denúncia da CASAN é dotado de independência, autonomia e imparcialidade, operando diretrizes de funcionamento definidas pela Diretoria Executiva e aprovadas pelo Conselho de Administração da Companhia ou Comitê Estatutário, a adoção de políticas de confidencialidade e, nos casos assim solicitado, garantia do anonimato de seus usuários, além de promover, de forma tempestiva, as apurações e providências necessárias;

7.7.3. Que não haverá retaliação ao manifestante.

7.8. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar à CASAN os relatos e respectivas orientações (quando pertinentes) não poderá ultrapassar 48 horas a contar da hora do registro inicial no Canal de Denúncias.

7.9. Deverá ser utilizada linguagem clara e objetiva, nas comunicações entre a CONTRATADA e a CASAN, de forma a não deixar margem para duplas interpretações.

7.10. Comunicar imediatamente, por telefone, para a CASAN, as denúncias urgentes, sem prejuízo do futuro registro, tradução (se for o caso) e disponibilização do respectivo protocolo.

7.11. Apresentar, quando solicitados pela CASAN, esclarecimentos adicionais sobre as denúncias recebidas.

7.12. As informações sobre denúncias que envolvam empregados da Gerência de Compliance, da Ouvidoria ou do Comitê de Auditoria Estatutário, para os quais os respectivos protocolos seriam disponibilizados pela CONTRATADA, deverão ficar bloqueadas para acesso pelos envolvidos e serão tratadas conforme definido em matriz de responsabilidades e workflow estabelecidos pela CASAN.

7.13. Registrar o cancelamento de protocolos, com as devidas justificativas, para todas as comunicações inválidas.

7.14. As comunicações de voz deverão possuir mecanismos que permitam registro, rastreabilidade, recuperação e auditoria das informações, inclusive por meio de transcrição automática, assistida ou solução tecnológica equivalente. Os registros originais das comunicações deverão permanecer disponíveis à CASAN durante a vigência contratual e ser entregues ao final do contrato em formato acessível, íntegro e compatível com a solução adotada.

7.15. O serviço de atendimento deverá contemplar infraestrutura de tecnologia da informação que garanta integridade, segurança e continuidade das operações.

7.16. A CONTRATADA obrigatoriamente deverá disponibilizar atendimento telefônico e e-mail para suporte técnico à CASAN disponível em horário comercial.

7.16.1. O e-mail referido no item 7.16 destina-se exclusivamente ao suporte técnico prestado à CASAN, não constituindo canal de recebimento de denúncias. Não haverá disponibilização de chat como canal autônomo de recebimento de manifestações.

### 7.17. Dos serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (URA)

7.17.1. O Teleatendimento Receptivo dos usuários que contatarem o Canal de Denúncias será realizado inicialmente, de forma eletrônica por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, gratuitamente, possibilitando recebimento de ligações via telefone fixo e celular de qualquer operadora, no idioma "português do Brasil".

7.17.2. Funcionará durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

7.17.3. O número 0800 será fornecido pela CONTRATADA e será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo nenhum custo adicional durante e após finalização do contrato.

7.17.4. O serviço de atendimento deverá contemplar sistema de registro integrado com gravação (full/on demand) ou mecanismo tecnológico equivalente que assegure integridade, rastreabilidade e recuperação das comunicações.

7.17.5. A CONTRATADA deverá assegurar 99% de disponibilidade da utilização da Unidade de Resposta Audível – URA.

7.17.6. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível – URA, finalizadas na própria URA ou encaminhadas por mecanismos de distribuição e gerenciamento de chamadas da plataforma de atendimento.

7.17.7. O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos manifestantes as opções de acesso aos itens de serviços definidos pela CASAN, podendo ainda, prestar informações sobre serviços, interagindo com o usuário da CONTRATANTE, a partir de mensagens pré-gravadas, por intermédio da Unidade de Resposta Audível – URA.

7.17.8. As informações inseridas pelos manifestantes na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive em sistema de distribuição automática de chamadas (DAC) ou solução tecnológica equivalente, de modo a evitar a redigitação de dados já informados pelo manifestante.

### 7.18. Dos serviços de teleatendimento Receptivo Pessoal

7.18.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço via atendimento telefônico pessoal, após atendimento inicial pela URA, através do mesmo número 0800, para a recepção de comunicações, gratuitamente, possibilitando recebimento de ligações via telefone fixo e celular de qualquer operadora, no idioma "português do Brasil".

7.18.1.1. A expressão "teleatendimento receptivo pessoa ou humanizado" corresponde ao atendimento telefônico realizado por profissional da CONTRATADA, não se confundindo, em nenhuma hipótese, com atendimento presencial ao manifestante, o qual não está previsto neste Termo de Referência.

7.18.2. O atendimento telefônico pessoal será disponibilizado, no mínimo, 12 horas por dia x 5 dias por semana (seg-sex, das 08:00h-20:00h), exceto feriados nacionais, e deverá ser conduzido por profissionais com fluência na língua portuguesa do Brasil, capacitados e aptos para este tipo de atendimento, a fim de obter o máximo de informações a respeito do relato, sem comprometer o anonimato e segurança da fonte. Eventual ampliação relevante e permanente dessa jornada dependerá de avaliação formal da necessidade e dos impactos econômicos, podendo ensejar recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

7.18.3. Deverá ser assegurado ao manifestante um tempo máximo de espera para o atendimento telefônico de 1 (um) minuto após o atendimento inicial pela URA.

7.18.4. O número 0800, de propriedade da CONTRATADA, utilizado pelo Canal de Denúncias da CASAN, deverá ser mantido pela CONTRATADA para recepção das comunicações e todos os custos relacionados à transferência, manutenção e devolução da linha, e os custos das ligações recebidas e realizadas serão de responsabilidade da CONTRATADA. Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá adotar as providências necessárias para assegurar a continuidade do número

0800, inclusive mediante transferência ou portabilidade para a CASAN ou para a empresa que vier a assumir o serviço, sem interrupção do atendimento e sem retenção do número.

7.18.5. A prestação dos serviços de atendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

7.18.5.1. Realizar o atendimento receptivo telefônico e registro das informações.

7.18.5.2. Prestar esclarecimentos e orientações aos manifestantes, expressando-se com clareza e objetividade.

7.18.5.3. Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts, bases de conhecimento ou se recomende o registro da demanda) ao 2º Nível de Atendimento.

7.18.5.4. Realizar o registro, classificação, reclassificação, atribuição de responsável para resposta, encaminhamento das solicitações.

7.18.5.5. Realizar o encaminhamento do atendimento das demandas provenientes do aplicativo mobile em até cinco minutos após o recebimento da mesma.

7.18.5.6. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados.

7.18.6. Disponibilizar, no Portal Web, acessibilidade em Libras de forma digital e assíncrona, mediante ferramenta de tradução do conteúdo do portal (ex.: VLibras ou tecnologia equivalente) e possibilidade de envio da denúncia em vídeo no formato Libras, cabendo à CONTRATADA providenciar a interpretação ou a tradução do relato para o português, preservando o arquivo original, o sigilo, o anonimato e a integridade da manifestação, sem custo adicional para a CASAN. Não será exigido atendimento presencial nem videochamada ao vivo com intérprete.

### 7.19. Do Portal Web

7.19.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal na internet para recepção de denúncias através de formulários no idioma "português do Brasil", com possibilidade de anexar arquivos de dados, voz e imagem, gerando protocolo individualizado para consultas e acompanhamentos posteriores pelo manifestante.

7.19.2. Os formulários eletrônicos para a recepção de comunicações deverão ser disponibilizados 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados nacionais.

7.19.3. O portal web deverá seguir a identidade visual apresentada no site da CASAN.

7.19.4. Com orientações detalhadas ao manifestante sobre como efetuar a comunicação e qual canal utilizar, sem restrições à realização da comunicação.

7.19.5. Utilizar Interfaces de Programação de Aplicação (APIs), para integração de outros aplicativos, definidos pela área de tecnologia da informação da CASAN.

7.19.6. Com possibilidade de anexar um ou mais arquivos de dados, voz e imagem, filmes, com limitador de tamanho (50 Mb) total por denúncia.

7.19.7. Com possibilidade de acesso via computador, celular (smartphone) e tablet.

7.19.8. Com formulários eletrônicos customizados conforme a necessidade da CASAN, contendo, dentre outros campos:

- Nome, e-mail, telefone, endereço do manifestante (apenas para comunicação identificada);
- Tipo de comunicação;
- Relato do fato;
- Quando o fato aconteceu e se continua ocorrendo;
- Onde o fato ocorreu;
- Qual a empresa a que se refere a denúncia;
- Identificação dos envolvidos;

- Se algum agente de governança, gerente ou coordenador está ciente do fato relatado;
- Se já foi feito relato anterior deste fato para outra instância da empresa (número do protocolo);
- Outros campos necessários estabelecidos pela CASAN;

### 7.20. Da Ferramenta de Gestão de Denúncia

7.20.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma no ambiente Web para a gestão das denúncias, com perfis de acesso visando a segurança de informações.

7.20.2. A ferramenta de gestão deve ser apresentada no idioma "português do Brasil" e adaptada à matriz de responsabilidades e ao workflow estabelecido pela CASAN, a qual deverá estar em pleno funcionamento quando do início dos atendimentos.

7.20.3. A ferramenta deve ser apresentada em módulos que possibilitem identificar o tipo da comunicação, nível de gravidade (crítico, alto, médio e baixo risco), com tratamento e fluxos de encaminhamento/delegação específicos e verificação de status do protocolo, assim como a análise, compilação e fornecimento de dados e informações recebidas.

7.20.4. Configurar controle de acesso à ferramenta com níveis de permissão diferenciados por tipo de usuário, com login e senha, organizados de forma hierárquica mediante a anuência explícita da CASAN.

7.20.5. Configurar acesso à ferramenta de forma integrada via Active Directory da CASAN, ou outro por esta informado.

7.20.6. A ferramenta deverá apresentar telas amigáveis, de fácil navegação, com botões de decisões e ajuda online.

7.20.7. A ferramenta deve impossibilitar que qualquer denúncia seja editada, alterada ou apagada pelos membros do comitê de ética, assim como armazenar e exibir todos os acessos de visualização a cada relato por todos os membros do comitê (com data e hora).

7.20.8. A ferramenta deverá emitir via e-mail alertas de recepção de denúncias, a serem enviados aos responsáveis indicados pela CASAN e cadastrados no sistema.

7.20.9. A ferramenta deverá emitir, via e-mail, ao responsável e com sinalização no sistema, alertas críticos 5 (cinco) dias antes do vencimento de prazos, iniciais ou prorrogados, para resposta de denúncias. Assumindo inicialmente o prazo de vencimento de 30 (trinta) dias após o registro da denúncia. Após este prazo, o vencimento deverá ser definido pelo responsável, permitindo definições futuras pela CASAN.

7.20.10. A ferramenta de gestão de denúncias deverá disponibilizar informações online/full time (quantidades/percentuais de comunicações, por área, por empregado, por tipo/natureza, canais utilizados, horários, ligações anônimas, identificadas, desistências, status de protocolos, protocolos abertos e encerrados, por período, prazos de resposta, indicadores e dados estatísticos de monitoramento, evolução de indicadores, tendências, tipos dos desvios, riscos associados, bem como acessos de usuários, horários, ações efetuadas por usuários), possibilitando a visualização em tela e impressão, elaboração de relatórios, gráficos (pizza, linhas, colunas, barras, áreas, etc.), parametrizados pelo usuário da CASAN, bem como possibilitar a exportação de dados para Excel.

7.20.11. Com possibilidade de acesso via computador, celular (smartphone) e tablet.

### 7.21. Do 2º Nível de Atendimento

7.21.1. A CONTRATADA será responsável pelo 1º nível de atendimento, compreendendo o recebimento, o registro, a catalogação e o encaminhamento dos relatos recebidos pelo Canal de Denúncias.

7.21.2. A análise de mérito, a apuração e as providências internas decorrentes das denúncias (2º nível) serão de responsabilidade da CASAN, conforme matriz de responsabilidades e workflow a ser definida em conjunto com a CONTRATADA na fase de implantação, não constituindo obrigação da CONTRATADA.

### 7.22. Dos Horários de Funcionamento (quadro-resumo)

7.22.1. Sem prejuízo do detalhamento constante nos itens 7.18 e 7.19, os horários de funcionamento do Canal de Denúncias ficam consolidados da seguinte forma: (i) Portal Web e URA: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados; (ii) atendimento telefônico humano (teleatendimento receptivo pessoal): de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais; (iii) suporte técnico à CASAN (item 7.16): horário comercial; (iv) não há atendimento presencial ao manifestante em nenhuma modalidade.

## 8. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

8.0.1. As referências constantes deste Termo de Referência a tecnologias, plataformas, arquiteturas, sistemas, mecanismos, componentes ou funcionalidades específicas deverão ser interpretadas como requisitos mínimos de desempenho e resultado, admitindo-se soluções tecnológicas equivalentes, desde que comprovadamente aptas a atender integralmente às necessidades operacionais, funcionais, de segurança, rastreabilidade, auditoria, integridade e continuidade dos serviços da CASAN.

### 8.1. Requisitos não funcionais

#### 8.1.1. Quanto à arquitetura

8.1.1.1. Não deverá necessitar de nenhum runtime, plugin ou componente pago separadamente.

8.1.1.2. Deve ser integrável com o portal, o servidor de e-mails e demais sistemas da CASAN, seja por importação/exportação de arquivos e dados em layout pré-definido, ou por meio da utilização de Web Services.

8.1.1.3. As importações de dados devem ser efetuadas a partir dos seguintes formatos: TXT, XLS, XML e CSV, bem como XML e Json. Realizar integrações aos serviços de correio eletrônico da CASAN.

8.1.1.4. O sistema deverá ser funcional de forma independente do sistema operacional em uso, ou seja, deverá funcionar tanto em estações de trabalho Linux, Windows, MacOS, sem a necessidade de qualquer tipo de plataforma de compatibilidade.

8.1.1.5. Separação dos ambientes em desenvolvimento, homologação e produção.

8.1.1.6. Deve utilizar um banco de dados relacional (com linguagem SQL) com um sistema gerenciador de banco de dados (SGBD) gratuito e de código livre, desde que o ônus da utilização do banco de dados e SGBD não seja repassado para a CASAN, que a licitante demonstre tal similaridade, produtividade, qualidade e desempenho e que a equipe técnica da CASAN receba o treinamento necessário para utilização da ferramenta. Aplica-se a esta exigência a regra de equivalência tecnológica prevista no item 8.0.1, admitindo-se solução com banco de dados de tecnologia distinta (inclusive proprietária), desde que comprovadamente apta a atender aos requisitos de desempenho, segurança, integridade, auditoria e continuidade, sem repasse de custos adicionais à CASAN, cuja conformidade será avaliada pela área de Tecnologia da Informação na fase contratual.

#### 8.1.2. Quanto à compatibilidade

8.1.2.1. O sistema deve ter um layout responsivo, ou seja, deve se ajustar ao tamanho da tela em que está sendo exibido.

8.1.2.2. Ser acessível através de um navegador web (Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari, etc.) permitindo realizar todas as ações e utilizar todas as funcionalidades que o sistema oferece.

#### 8.1.3. Quanto a interface e usabilidade

8.1.3.1. O sistema deverá ser em plataforma Web, permitindo ser acessado de qualquer lugar através da internet, permitindo a interação com o usuário pelos principais browsers em suas versões mais atuais: Chrome, Firefox, Safari e Microsoft Edge, incluindo os dispositivos móveis (smartphones, tablets, etc.) e de teleatendimento.

8.1.3.2. Deve possibilitar realizar todas as ações necessárias para a administração do sistema, incluindo a definição de parâmetros, criação e gerenciamento de usuários.

8.1.3.3. Deve possibilitar o atendimento aos diversos públicos interno e externo tais como: membros de conselhos e comitês estatutários, diretores, gerentes, empregados, estagiários, contratados, fornecedores, clientes, comunidade ou outras partes interessadas.

8.1.3.4. Ser de fácil utilização, oferecendo uma interface gráfica amigável, não deixando dúvidas quanto às suas funcionalidades.

8.1.3.5. Deve possibilitar realizar todas as ações necessárias para a administração do sistema, incluindo a definição de parâmetros, criação e gerenciamento de usuários.

8.1.3.6. O sistema deverá possuir funções de ajuda online para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização/navegação do sistema, ou dispor de manual online próprio.

### 8.1.4. Quanto a segurança

8.1.4.1. Utilizar criptografia e protocolo HTTPS (SSL) para acesso ao site e sistema de gerenciamento do Canal.

8.1.4.2. Utilizar criptografia em todas as senhas.

8.1.4.3. Verificação anti-robôs utilizando captcha.

8.1.4.4. Utilizar Web firewalls e infraestrutura preparada contra ataques DDOS.

8.1.4.5. A infraestrutura de hospedagem e processamento da solução, própria ou de provedor utilizado pela CONTRATADA, deverá possuir ao menos uma certificação de segurança da informação vigente, tal como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018, PCI, SOC 1, SOC 2, SOC 3 ou equivalente. A comprovação ocorrerá na fase de implantação e não constitui requisito de habilitação.

8.1.4.6. Realizar o registro e disponibilizar para consulta em tela através do registro de log de todas as ações (inserção, modificação e exclusão de dados) realizadas no sistema com informações do usuário que realizou a ação, data/hora e os dados que foram inseridos, modificados ou excluídos.

8.1.4.7. Possibilitar o gerenciamento de perfis de usuários com possibilidade de listar, criar, atualizar e definir as permissões de acesso (consulta, inserção, modificação) de cada perfil para as funcionalidades do sistema.

8.1.4.8. A entrada no sistema pelos usuários da administração da CASAN (Comitê Estatutário, Gerência de Compliance, Ouvidoria e demais setores) deve ser controlada, exigindo que o usuário apresente suas credenciais para obter acesso.

8.1.4.9. O sistema deve possuir, como forma de autenticação, integração ao Active Directory (AD) ou aquele definido pela CASAN, para obtenção do Login e senha individual, admitida solução de autenticação equivalente (ex.: SSO via protocolo seguro), sujeita à validação da área de Tecnologia da Informação da CASAN, sem necessidade de conexão dedicada à rede interna da CASAN, conforme item 6.1.7.7.

8.1.4.10. Restringir o acesso simultâneo em mais de um dispositivo (desktop ou móvel) pelo mesmo usuário via login na aplicação.

### 8.1.5. Quanto a atuação

8.1.5.1. Permitir utilização e acesso ilimitado de usuários concorrentes.

8.1.5.2. Devem ser configuradas rotinas automáticas de backups do banco de dados de acordo com as necessidades da CASAN, conforme item 9 deste Termo de Referência.

### 8.1.6. Quanto a performance

8.1.6.1. O tempo de resposta para as ações realizadas no sistema não deve ultrapassar 10 segundos.

### 8.2. Requisitos funcionais

### 8.2.1. Quanto à identidade visual

8.2.1.1. O Portal Web bem como todo e qualquer relatório, material de divulgação e outros documentos produzidos no curso da prestação dos serviços deverão seguir o padrão de identidade visual estabelecido no Manual da Marca da CASAN.

8.2.1.2. Deverá ser possível customizar o layout do sistema com as cores e logomarca da CASAN, podendo remover qualquer logomarca, símbolo ou marcas d'água de terceiros presentes no sistema.

8.2.1.3. Todo e qualquer desenvolvimento relacionado à identidade visual deverá ser aprovado, previamente, pela CASAN e a CONTRATADA deverá realizar ajustes, quando solicitado, sem ônus adicionais.

8.2.1.4. Atender as regras de acessibilidade mínimas (tab index, identificação de campos, fonte, contraste).

8.2.1.5. Apresentar as telas e formulários para homologação por parte da CONTRATANTE quantas vezes se fizerem necessárias, sem custo adicional.

8.2.1.6. Parametrizar todo conteúdo informativo para os manifestantes do autoatendimento.

### 8.2.2. Quanto ao registro da denúncia

8.2.2.1. A CASAN disponibilizará um link de acesso ao Canal de Denúncias no site da CASAN, de forma que o interessado possa cadastrar e consultar suas manifestações.

8.2.2.2. O sistema deve permitir que os usuários registrem denúncias de forma anônima ou identificada.

8.2.2.3. Deve ser possível incluir detalhes específicos da denúncia, como data, hora, local e descrição dos incidentes.

8.2.2.4. O serviço contratado deve possibilitar ao manifestante que tenha acesso aos seus dados pessoais constantes em sistema, possibilitando ao mesmo que corrija, complemente ou exclua dados, em atendimento à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

8.2.2.5. O serviço contratado deve possibilitar a comunicação rápida e segura entre o manifestante e a CASAN, dentro dos prazos estabelecidos, certificando-se do encerramento da comunicação, baixa do protocolo e arquivo das informações.

8.2.2.6. O serviço contratado deve catalogar as informações referentes às comunicações e corrigir eventuais inadequações formais possibilitando a criação de um banco de dados que viabilize a análise estatística dos principais tipos de comunicações recebidas.

### 8.2.3. Confidencialidade e Segurança

8.2.3.1. O serviço deve garantir a confidencialidade/sigilo da identidade do manifestante e das informações contidas na comunicação.

8.2.3.2. Possibilitar o anonimato ao manifestante e assegurar a não rastreabilidade do número do telefone, computador ou outro meio de contato que tenha sido utilizado para realizar denúncias.

8.2.3.3. As informações das denúncias devem ser de acesso apenas das pessoas designadas pela CONTRATADA e CASAN, as quais assinarão termos de confidencialidade.

### 8.2.4. Quanto ao Gerenciamento de Denúncias

8.2.4.1. O sistema deve atender ao fluxo definido pela CASAN.

8.2.4.2. Permitir envios de alerta de cadastro, respostas parciais, resposta final, prorrogação de prazo automaticamente através de e-mail com endereço corporativo da contratante.

8.2.4.3. Rastrear a manifestação desde o seu registro até o envio da resposta para o manifestante com os detalhes da solução adotada.

8.2.4.4. Permitir anexação de documentos e arquivos à manifestação em vários formatos (.doc, .pdf, .jpg, .jpeg, .xls, .mp4, .avi, .wmv) e exportação de dados (relatórios do sistema) nos formatos (pdf e xls).

8.2.4.5. Realizar o encaminhamento eletrônico das manifestações para os setores. O encaminhamento também deve ser realizado através de e-mail (endereço eletrônico corporativo da contratante) com link para respostas.

8.2.4.6. Deve existir um sistema de notificação para informar os envolvidos sobre o progresso das denúncias.

### 8.2.5. Quanto ao Acompanhamento e Relatórios

8.2.5.1. Permitir a geração do indicador Consolidado do Sistema de Gestão da Ouvidoria.

8.2.5.2. Permitir a geração do indicador de Estatística de Satisfação.

8.2.5.3. Permitir a geração do relatório por Tipo (denúncia ou relato inadequado), Origem (internet, telefone, presencial), período, por área de assunto, setor, situação da manifestação, por usuário/manifestante.

8.2.5.4. Permitir a geração de um relatório que apresente a listagem de manifestações geral, com filtros a serem escolhidos pelo usuário.

### 8.2.6. Quanto à Integração com Outros Sistemas

8.2.6.1. Possibilitar integração do canal de denúncias com outros sistemas da organização, como sistemas de recursos humanos, base de prestadores de serviços terceirizados, sistemas jurídicos e outros.

### 8.2.7. Quanto à Comunicação com o Manifestante

8.2.7.1. Disponibilizar uma página no portal da Contratante para que o próprio manifestante consulte os detalhes e a situação de suas solicitações.

8.2.7.2. Fornecer informações, em tempo real, ao manifestante sobre o andamento da manifestação pelos diversos canais de acesso.

8.2.7.3. Deve ser possível parametrizar a pesquisa de satisfação para que posteriormente sejam gerados relatórios estatísticos pelo sistema.

### 8.2.8. Auditoria e Compliance

8.2.8.1. O sistema deve manter registros de todas as atividades relacionadas às denúncias para fins de auditoria e compliance.

8.2.8.2. Históricos de log do sistema em todas as funcionalidades em que o controle é necessário.

8.2.8.3. Possibilidade de delegação de função para usuários temporários com escolha do conteúdo a ser enviado.

8.2.8.4. Deve cumprir com regulamentações e políticas internas relacionadas ao tratamento de denúncias.

8.2.8.5. O serviço deverá seguir os requisitos de proteção de dados previstos na Lei 13.709/18 e na Lei Federal 13.303/2016.

8.2.8.6. Permitir, a qualquer tempo, sejam gerados relatórios de acompanhamento geral de uma manifestação, independentemente da sua situação/status, pelos usuários designados pela CASAN.

### 8.3. Requisitos dos profissionais da contratada

8.3.1. Os profissionais da CONTRATADA, os quais executarão o serviço de atendimento das comunicações, deverão possuir os seguintes requisitos:

- Formação em nível superior completo, preferencialmente em Psicologia;
- Experiência comprovada em atendimento telefônico ao público para denúncias;
- Qualificação comprovada para atendimento, interpretação, análise e classificação das denúncias;

- Domínio do idioma "português do Brasil" e "inglês" (para os casos de recepção de denúncias via portal);
- Treinamento em ética e desvio de conduta em ambiente corporativo, relacionados às exigências da Lei 13.303/2016, o qual poderá ser realizado de forma online ou presencial;
- Capacidade de criar ambiente favorável aos manifestantes para obter dos mesmos a maior quantidade possível de informações relevantes à apuração das denúncias;
- Assertividade, clareza e linguagem acessível a qualquer público.

8.3.2. A CONTRATADA deve possuir equipe multidisciplinar na execução dos serviços que envolvem a recepção, análise, compilação de comunicações recebidas.

8.3.3. No caso de substituição de profissionais da equipe, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade das atividades, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.

## 9. BACKUP E MIGRAÇÃO

9.1. A CONTRATADA deverá realizar backup diário de toda a base de dados, mantidos por 07 (sete) dias até que se execute o backup semanal. A rotina de backup semanal terá as cópias mantidas por 05 (cinco) semanas e até que se execute o backup mensal. A rotina de backup mensal terá cópias mantidas por no mínimo 12 (doze) meses;

9.2. A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outros provedores ou para outro ambiente definido pela CASAN.

9.3. Os serviços deverão possibilitar que as informações e dados da CASAN estejam disponíveis para transferência em três dias úteis e sem custo adicional para a CASAN e/ou para a nova CONTRATADA.

9.4. A CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias antes do encerramento do contrato para entregar à CASAN todos os dados e informações que estejam armazenados ou hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA.

9.5. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação requerida pela CASAN para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue à CASAN durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

9.6. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar que os backups estão realizados mediante a entrega mensal de relatórios, com identificação do servidor.

9.7. A CASAN reserva-se o direito de realizar auditorias nas instalações da contratada para verificar a execução dos backups.

9.8. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão dessa contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da CASAN.

9.9. Ao final do período de vigência do contrato, será de responsabilidade da CONTRATADA a realização de transição final, com repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CASAN ou empresa por ela designada.

## 10. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

10.1. A CONTRATADA prestará suporte à CONTRATANTE na realização de procedimentos necessários à administração dos sistemas em uso.

10.2. A CONTRATADA disponibilizará atualizações periódicas do Canal de Denúncias sem cobrança adicional, mantendo os requisitos definidos neste contrato.

10.3. Paradas programadas para manutenção devem ser comunicadas com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência e realizadas entre 23h e 6h.

10.4. Chamados relativos à indisponibilidade total ou parcial do sistema devem ser solucionados conforme os prazos estabelecidos abaixo, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços.

10.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento técnico via telefone e e-mail.

10.6. Classificação de Severidade dos Chamados: a caracterização do chamado se dá a partir do momento do acionamento comprovado da CONTRATADA por telefone, e-mail ou página web. Os chamados serão classificados conforme o nível de severidade abaixo:

| Nº | Indicador (item do TR) | Meta | Apuração e fonte | Glosa sobre a mensalidade |
|---|---|---|---|---|
| I-01 | Disponibilidade da URA (7.17.5) | ≥ 99% no mês | D = (Tt − Ti) ÷ Tt × 100; relatório da plataforma de voz e chamados | 1% a cada 0,5 ponto percentual, ou fração, abaixo da meta; máx. 5% |
| I-02 | Disponibilidade do Portal Web e da Ferramenta de Gestão (7.19.2 e 18.1) | ≥ 99% no mês | D = (Tt − Ti) ÷ Tt × 100; ferramenta de monitoramento (12.11) e chamados | 1% a cada 0,5 ponto percentual, ou fração, abaixo da meta; máx. 5% |
| I-03 | Espera do atendimento telefônico humano (7.18.3) | Até 1 minuto após a URA | Chamadas transferidas atendidas ou abandonadas após 60 segundos; relatório da plataforma de voz | 0,5% por chamada fora do prazo; máx. 3% |
| I-04 | Disponibilização dos relatos à CASAN (7.8) | Até 48 horas do registro | Data/hora de registro e de disponibilização, por protocolo; log da ferramenta | 1% por relato fora do prazo; máx. 5% |
| I-05 | Chamados de suporte (10.6) | Prazos por severidade | Horas completas excedentes, por chamado; registro de chamados | Percentuais e tetos da tabela atual (10.7.1) |
| I-06 | Cópias de segurança (9.1 e 9.6) | Rotinas comprovadas | Relatório mensal de backup | 2% se não comprovadas |
| I-07 | Relatório mensal (22.3) | Até o 5º dia útil do mês seguinte | Data de entrega | Sem glosa; a medição só se inicia com a entrega |

a) Tt é o total de minutos do mês, deduzidas as paradas programadas (item 10.3); Ti são os minutos de indisponibilidade imputável à contratada, do registro do evento ao restabelecimento.

b) No Indicador 02 (chamados), o percentual máximo por severidade aplica-se por chamado, e não por tipo de severidade ou por mês.

c) “Hora adicional” é a hora completa excedente. Havendo atraso simultâneo no atendimento e na solução, a glosa incide uma única vez, sobre o maior atraso.

d) O mesmo fato não gera glosa em dois indicadores; aplica-se a maior.

e) A soma das glosas do mês limita-se a 20% da fatura

**10.7. Descontos por Descumprimento do SLA (Glosa)**

10.7.1. A CONTRATANTE poderá aplicar glosa nos valores mensais devidos à CONTRATADA, em caso de descumprimento dos prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

10.7.2. O valor total de glosas aplicadas em uma fatura mensal estará limitado a 20% do valor total daquela fatura.

10.7.3. As glosas são apuradas sobre a fatura mensal. Indicadores de indisponibilidade e chamados poderão ser registrados por ocorrência, com consolidação mensal para faturamento.

10.7.4. A reincidência em descumprimentos poderá ensejar outras penalidades previstas contratualmente.

## 11. SANÇÕES E MULTAS

11.1. Sem prejuízo das glosas previstas no item anterior, o descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA às penalidades indicadas abaixo, mediante abertura de processo administrativo, garantido o contraditório e ampla defesa, sem prejuízo das demais penalidades previstas no contrato.

11.2. Advertência por escrito aplicável em caso de descumprimento de obrigação de baixo impacto, que não acarrete dano concreto à CASAN, ao meio ambiente ou a terceiros.

11.3. Multas contratuais aplicadas conforme critérios, valores e condições definidos da seguinte forma:

11.3.1. Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor global do contrato, por dia de atraso na implantação dos serviços. Atrasos superiores a 15 (quinze) dias, sem justa causa aceita, ensejará em aplicação de penalidade por inexecução parcial.

11.3.2. Inexecução parcial do objeto: caracterizada pela reincidência de duas ocorrências da mesma severidade, classificadas como Nível 1 (Falha Crítica) ou Nível 2 (Falha Grave), dentro do mesmo mês. Neste caso, será aplicada multa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o saldo remanescente do contrato.

11.3.3. Inexecução total do objeto – configurada quando houver a reincidência de duas ocorrências da mesma severidade, classificadas como Nível 1 (Falha Crítica) ou Nível 2 (Falha Grave), dentro do mesmo mês, por dois meses consecutivos. Nesta hipótese, será aplicada multa de 2,0% (dois por cento) sobre o saldo remanescente do contrato.

11.3.4. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de apresentação de documento ou declaração falsa.

11.3.5. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais, inclusive reincidência em advertências.

11.3.6. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de descumprimento de cláusulas de confidencialidade, sem prejuízo de indenizações adicionais.

11.4. As multas previstas são independentes e podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, desde que o total acumulado não ultrapasse os limites contratuais.

## 12. DO SIGILO, DA SEGURANÇA DE REDE, DE INFORMAÇÕES E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

12.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados pessoais, documentações, estudos, relatórios, especificações, artefatos, descrições técnicas, dados, apresentações, desenhos, diagramas, entre outros, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CASAN a tais documentos, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, inclusive suas prorrogações, por 5 (cinco) anos.

12.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CASAN, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

12.3. Deverá haver Termo de Confidencialidade entre a CONTRATADA, empregados e contratados a serviço do objeto do contrato, assinado conforme modelo estabelecido pela CASAN no TERMO DE CONFIDENCIALIDADE no Anexo IV, em que o profissional da CONTRATADA:

12.3.1. Compromete-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CASAN ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado, e deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, estando sujeito às sanções legais cabíveis no caso de descumprimento do referido termo; e

12.3.2. Declara total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo na CASAN.

12.4. A CASAN poderá solicitar, a qualquer tempo, a comprovação do disposto no subitem anterior.

12.5. Obriga-se a CONTRATADA a garantir a segurança e integridade de quaisquer dados pessoais tratados em razão da consecução do objeto deste certame e do respectivo contrato a ser firmado, incluindo mas não se limitando aos relacionados a clientes, empregados, pessoas vinculadas, fornecedores de materiais e serviços, acionistas e terceiros, conforme disposições contidas nas Políticas da CASAN, em especial na Política de Segurança da Informação e na Política de Privacidade, bem como realizar o correto e adequado tratamento dos dados pessoais nos termos e condições estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais legislações relativas à Proteção de Dados Pessoais vigentes no Brasil. Para tanto, a CONTRATADA – na condição de Operador de dados pessoais a serem tratados no âmbito do contrato a ser firmado – deve dispor de medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais contra tratamentos não autorizados ou ilegais, bem como contra sua perda ou destruição.

12.6. Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sob instruções e quando autorizado pela CASAN, a CONTRATADA eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes, independentemente do meio em que se encontrem, salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados pessoais para cumprimento de obrigação legal, bem como em relação àqueles dados pessoais em que a CONTRATADA atua como Controladora à luz da LGPD.

12.7. A CONTRATADA se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução do serviço após o tempo previsto ou mediante o requerimento por escrito, puro e simples, da CASAN, reservando-se a esta o direito de verificar a total destruição dos mesmos.

12.8. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de indenizações de qualquer natureza, tanto de ordem moral quanto material, perdas e danos, lucros cessantes e pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à CASAN e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA das disposições contidas na presente Cláusula e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

12.9. Quaisquer informações ou materiais que a CASAN ponha à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado terão caráter de confidencialidade e serão tratados como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

12.10. A CONTRATADA deverá realizar a Monitoria e Segurança de Equipamentos 24Hx7dias e em tempo real.

12.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à ferramenta de monitoramento para que sejam verificados em tempo real pela CASAN, com as seguintes informações:

- Consumo de CPU, memória e disco;
- Disponibilidade dos ambientes, servidores e sistemas;
- Disponibilidade dos links de comunicação e link de internet; disponibilidade de acesso aos sistemas externos a serem acessados.

### 12.12. Segurança Tecnológica e de Informações

12.12.1. Todo ambiente tecnológico da CONTRATADA deve estar instalado em Datacenter com nível de segurança compatível com os serviços contratados.

12.12.2. A CONTRATADA será responsável pelas licenças de software, não cabendo à CASAN qualquer ônus relativo às licenças necessárias para execução do Contrato.

12.12.3. Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CASAN, ficando a cargo da contratada a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

## 13. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. A gestão e a fiscalização do contrato consistem na verificação da correta execução e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do pacto firmado entre as partes.

13.2. O contrato deverá ser executado pelas partes envolvidas, CONTRATADA e CASAN, de acordo com o Manual de Compras e Contratações em vigor e nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos da CASAN, disponíveis no portal de transparência da CASAN, devendo cada parte responder pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

13.3. A CONTRATADA será representada por um preposto em todos os aspectos do contrato.

13.4. O processo de acompanhamento e fiscalização do contrato será realizado tanto pelo gestor quanto pelo fiscal do contrato. O gestor e o fiscal do contrato deverão seguir, rigorosamente, o Manual de Compras e Contratações da CASAN.

13.4.1. Gestor do Contrato: Tatiana Vettoretti Preve Wan Dall — Advogada — Gerente de Compliance — Área de Atuação: PGC.

13.4.2. Fiscal do Contrato: Sara Midiã Silva da Silva — Ouvidora — Função: Ouvidoria — Área de Atuação: Ouvidoria.

13.5. Poderá ser designada uma Comissão de Fiscalização, em razão da natureza do contrato ou de sua complexidade.

## 14. SUBCONTRATAÇÃO

14.1. É vedada a subcontratação, total ou parcial, do objeto.

14.2. É desde logo expressamente convencionado que a CONTRATADA não poderá ceder, transferir ou outorgar, a qualquer título e sob qualquer forma, seja total seja parcialmente, o contrato.

14.3. Tampouco poderá a CONTRATADA constituir garantias, ônus ou outros gravames que afetem o referido ajuste ou que possam afetar qualquer direito derivado do(s) pagamento(s) ou cobrança(s) proveniente(s).

14.4. Os pagamentos serão feitos sempre e exclusivamente para a CONTRATADA, titular deste contrato.

## 15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, bem como sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato e que não haja prejuízo à execução do objeto pactuado, mediante anuência expressa da CASAN.

## 16. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANTO À MÃO-DE-OBRA

16.1. Esse formato de contratação de prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Empresa Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, devendo a gestão do pessoal alocado ser exclusivamente da prestadora.

## 17. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

17.1. A transição contratual final se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA, ao final do contrato.

17.2. As atividades de transição contratual e encerramento do contrato incluem:

17.2.1. Entrega de versões finais dos produtos e da documentação para sua manutenção e gestão.

17.2.2. Transferência das licenças de Software contratadas durante a vigência do contrato e vinculadas à CASAN.

17.2.3. A transferência de conhecimentos.

17.2.4. Devolução de recursos disponibilizados pela CASAN.

17.2.5. Revogação de perfis de acesso.

17.2.6. Eliminação de caixas postais.

17.2.7. Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados.

17.2.8. Deverão ser entregues a base de dados, registros de atendimento, scripts, gravações, documentação técnica e demais artefatos relacionados à operação do Canal de Denúncias, por meio eletrônico, em formato acessível, íntegro e compatível com a solução adotada.

17.2.9. Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagem das atividades.

17.2.10. Fornecimento de dados de produtividade da vigência do contrato.

17.2.11. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados que possam necessitar de transição no contrato.

17.3. A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A CASAN poderá estabelecer prazo inferior, no caso de haver rescisão contratual.

17.4. O Plano apresentado pela CONTRATADA passará por análise da área técnica da CASAN em até 5 (cinco) dias corridos após a data de recebimento. Podendo sofrer alterações e incrementos que serão apresentados em reunião com a CONTRATADA, devendo esta realizar os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias corridos.

17.5. A CONTRATADA deverá iniciar a transição final 30 (trinta) dias corridos antes do término do contrato.

17.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar a possibilidade de acompanhamento por parte de sua sucessora, por pelo menos 15 (quinze) dias corridos nas suas dependências.

17.7. A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pela CASAN. A sua duração não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos.

17.8. O Plano de Transição dos Serviços deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

17.8.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de transferência de conhecimentos, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades.

17.8.2. Cronograma geral do repasse, que será avaliado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação, pela CASAN, do cronograma definitivo.

17.8.3. Plano de gerenciamento de riscos e de contingência.

17.8.4. Plano de atendimento para garantir que o atendimento das demandas seja mantido em sua totalidade, garantindo o atendimento e a finalização antes do término do período de transição.

17.8.5. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição.

17.8.6. A CONTRATADA deverá solicitar à CASAN para viabilizar com a brevidade necessária a portabilidade de telefonia para repasse ao prestador de serviços subsequente, em tempo hábil, ao final do contrato. Desídia, inércia, ausência de colaboração sujeitarão a CONTRATADA a penalidades.

## 18. CONTINGÊNCIA

18.1. A CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços, redundantes, incluindo links de comunicação e aplicações, garantindo com isso a prestação de serviços contratados de forma continuada 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma ininterrupta.

18.2. Os serviços objeto desta contratação não poderão sofrer descontinuidade, portanto a CONTRATADA deverá providenciar, desde o início e durante toda a vigência do contrato, planos de contingência para as situações seguintes:

18.3. Contingência quanto à Energia Elétrica: a CONTRATADA deverá possuir plano alternativo que disponibilize meios técnicos operacionais para manter em operação durante o período de eventual blackout, imediatamente após a falta de energia da concessionária.

18.4. Contingência quanto ao Transporte: a CONTRATADA deverá apresentar um plano de contingência que assegure o traslado de seus empregados, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo ou outro motivo, com o tempo máximo de atendimento fixado em 02 horas.

18.5. Contingência quanto às Instalações Físicas: a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingenciamento com capacidade para transbordo de no mínimo o atendimento de 50% da demanda do contrato original, ou seja, que possibilite o desvio das chamadas com todos os requisitos de segurança especificados, em caso de quebra ou falha do sistema operacional ou qualquer causa que venha a inviabilizar os recursos da central principal. A contingência deverá manter os padrões de qualidade no atendimento conforme especificações constantes neste Termo de Referência, para outra central da própria CONTRATADA ou por esta indicada e aceita pela CASAN. A tolerância máxima para o período de transbordo da operação entre centrais será de 24 horas.

18.6. Contingência quanto a movimentos grevistas: a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados devido a movimentos grevistas de seus empregados.

18.7. Contingência quanto ao sistema de gerenciamento das demandas: a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência no caso de indisponibilidade do sistema de gerenciamento das demandas. A contingência deverá abranger tanto a disponibilização da base de conhecimento, utilizada pelos operadores para prover o atendimento, quanto dos procedimentos para posterior registro da demanda. Sendo necessária a utilização dessa contingência, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 24 horas para transcrição dos dados contidos no formulário para o sistema de gerenciamento das demandas.

18.8. Demais condições: a CONTRATADA deverá possuir e disponibilizar recursos para cobrir ocorrências tais como roubo de equipamento ou assaltos, incêndios ou inundações nas instalações, pane em Hardware e/ou Software que componham a solução, pane no sistema de comunicação e processamento de dados implantado para o Call Center, entre outros, visando manter a operação com pelo menos um contingente mínimo.

18.9. Os planos de contingência por tema e respectivas comprovações deverão ser apresentados para aprovação por parte da CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias do início do contrato.

18.10. No plano de contingência, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade dos serviços prestados, assegurando o mesmo padrão de qualidade, com capacidade mínima de atendimento

equivalente a 75% (setenta e cinco por cento) do volume de chamadas ofertadas. O não atingimento desse percentual poderá ensejar a aplicação de multa, caracterizada como inexecução parcial do objeto.

18.11. A CASAN avisará em até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência sobre manutenções preventivas a serem aplicadas em serviços de TI da CASAN que impliquem em interrupção dos serviços.

18.12. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente as ocorrências à CASAN, bem como possuir recursos necessários para viabilizar as soluções das mesmas.

## 19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Nos casos de afastamentos previamente estabelecidos como férias ou licenças, a CONTRATADA deverá substituir imediatamente, por pessoal já capacitado, sem prejuízo dos trabalhos realizados e previstos neste termo.

19.2. A CASAN sempre deverá ser comunicada sobre as ausências temporárias ou definitivas de profissionais da CONTRATADA.

19.3. Durante a vigência do contrato, os produtos e serviços já disponibilizados poderão ser alterados, assim como novos produtos e serviços poderão ser agregados ao rol de atendimentos prestados pela CONTRATADA, observados os limites fixados no item 19.3.1.

19.3.1. Estão abrangidos pelo valor global da contratação os ajustes ordinários de formulários, categorias, fluxos, relatórios, perfis, mensagens e parametrizações compatíveis com o objeto. A inclusão de novos canais, a ampliação relevante da jornada de atendimento, ou o aumento substancial de estrutura ou de funcionalidades com impacto econômico dependerão de análise formal prévia e, quando cabível, de alteração contratual ou de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos da Lei nº 13.303/2016.

19.4. A CONTRATADA deverá apresentar, ao Fiscal do contrato ou ao Gestor, relatório Comportamental/desempenho dos empregados, para aprovação quanto aos desligamentos pretendidos.

19.5. Todos os artefatos, bases de dados, registros, gravações, parametrizações, documentações técnicas e demais elementos relacionados às soluções de URA, omnichannel e funcionalidades equivalentes adotadas na execução contratual serão de propriedade exclusiva da CASAN e, portanto, deverão ser entregues integralmente à CONTRATANTE ao final do contrato.

19.6 Não será exigida o recolhimento de garantia contratual.

## 20. OBRIGAÇÕES DA CASAN

20.1. Além das obrigações gerais contratuais, são obrigações específicas da CASAN:

20.1.1. Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela CONTRATADA, relativos ao escopo de contratação.

20.1.2. Fornecer as especificações técnicas referentes aos serviços, bem como acessos aos sistemas necessários para a execução dos serviços contratados.

20.1.3. Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos serviços apresentados pela CONTRATADA, quando necessário.

20.1.4. A CASAN deverá notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

20.1.5. Realizar, se necessário, auditorias de forma própria, visando aferir o cumprimento dos itens contratuais e a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

20.1.6. A CASAN deverá prestar à CONTRATADA todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.

20.1.7. Responsabilizar-se pela fiscalização e acompanhamento dos serviços objeto do contrato.

20.1.8. Realizar apuração dos dados relativos à remuneração da CONTRATADA.

## 21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1. É obrigação da CONTRATADA executar os serviços para a CASAN, obedecendo ao edital de licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela CASAN, no decorrer da execução do contrato, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o contrato, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.

21.2. Executar e responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nos termos da legislação vigente, em especial no que diz respeito à Lei Geral de Proteção de Dados, e os prazos constantes deste Termo de Referência.

21.3. Manter todas as condições legais de habilitação durante o prazo de vigência do contrato.

21.4. A CONTRATADA deverá possuir sistema de informática compatível com os programas utilizados pela CASAN que possibilitem a inclusão/exclusão de usuários, alteração de cadastros por usuários autorizados, emissão de listagens e relatórios diversos como extratos de acesso, comunicações, andamentos, datas, horários e locais, entre outros relatórios.

21.5. É dever da CONTRATADA manter o ambiente computacional e todos os softwares que compõem a Ferramenta de Gestão do CANAL DE DENÚNCIA, inclusive o ambiente de testes, operando de acordo com as especificações e níveis de serviços descritos neste documento, independentemente do registro de ocorrências pela CONTRATANTE, realizando manutenções preventivas e atualizações de tecnologia, as quais deverão ser avisadas com antecedência de 48 horas e realizadas entre 23h e 6h.

21.6. A CONTRATADA deve instalar, configurar e administrar soluções de backup necessárias à realização de cópias de segurança, com previsão de teste de restore.

21.7. A CONTRATADA é obrigada a reparar ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de acompanhamento feito pelo Fiscal do Contrato.

21.8. Levar imediatamente ao conhecimento da CASAN qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante o cumprimento do contrato para adoção imediata das medidas cabíveis.

21.9. É vedado à CONTRATADA transferir, no todo ou em parte, as obrigações do contrato

21.10. Manter funcionários qualificados para pleno atendimento do objeto contratado através deste termo de referência.

21.11. A CONTRATADA deve disponibilizar sistema para apuração dos registros em tempo real contendo dados de localidade, bairro, tipo de registro, conforme base de dados da CASAN.

21.12. Quando da apresentação da Nota Fiscal dos serviços executados, a CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação legal exigida do pessoal alocado, relativo ao mês anterior à execução dos serviços, cabendo à Gerência Financeira e Contábil da CASAN conferir estes documentos.

21.13. Sempre que convocada, fazer comparecer representante, devidamente credenciado, no local e data estabelecidos pela Fiscalização, para exames e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados à execução do objeto contratado.

21.14. Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela CASAN para execução do objeto contratado.

21.15. Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da CASAN aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ANEXO IV.

21.16. Registrar as ocorrências, durante a execução do presente CONTRATO, dando ciência à CASAN, respondendo integralmente por sua omissão.

21.17. Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à CASAN ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do CONTRATO.

21.18. Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, e apresentar à CASAN todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da CASAN.

21.19. Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.

21.20. Responsabilizar-se por eventuais sinistros ocorridos durante a execução do presente contrato.

21.21. Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas os serviços não aceitos pela Fiscalização.

21.22. Cumprir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.

21.23. O responsável pela coordenação dos serviços deverá estar disponível para comunicação por telefone celular, inclusive sábados, domingos e feriados.

21.24. Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de autos de infração à legislação de meio ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse contrato, se suportados pela CASAN, serão descontados dos pagamentos devidos à CONTRATADA ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a CONTRATADA autoriza a CASAN, desde já, de forma irrevogável e irretratável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de notificação para pronto pagamento no valor correspondente.

21.25. A CONTRATADA deverá, no ato da entrega do segundo faturamento e assim sucessivamente até o último, apresentar comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relativos ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação do pagamento vinculada à apresentação dos citados documentos, devidamente autenticados, cabendo à Fiscalização do contrato e à Gerência Financeira e Contábil da CASAN conferir estes documentos.

21.26. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CASAN for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de contrato, que violarem direitos de terceiros.

21.27. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da CASAN.

21.28. A CASAN sempre deverá ser comunicada sobre as ausências temporárias ou definitivas de profissionais da CONTRATADA.

21.29. Informar à CASAN, no início do período de transição inicial, o padrão de sinalização utilizado pelo seu equipamento, para que a mesma possa repassar a informação à operadora de telefonia responsável, garantindo a correta instalação.

21.30. A CONTRATADA deverá responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas aqueles não aceitos pela Fiscalização, utilizando para tanto os equipamentos e pessoal qualificado apresentado em conformidade com a proposta.

21.31. Comprovar em até 10 (dez) dias após o início dos serviços a realização de seguro contra acidentes de trabalho, devendo ainda obedecer aos princípios de segurança exigidos por lei.

21.32. A CONTRATADA será a única responsável pela execução dos serviços deste contrato e responderá pela quantidade, qualidade, cumprimento de prazos e indicadores, obedecendo às condições constantes deste Termo e seus anexos.

21.33. A CONTRATADA será inteiramente responsável pelo pagamento e o cumprimento da legislação trabalhista no tocante à execução de serviços noturnos e de atividades consideradas insalubres, penosas e de periculosidade, assumindo os referidos adicionais, se for o caso.

21.34. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme as necessidades definidas pela CASAN e demais exigências do contrato, observando a legislação pertinente.

21.35. Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela CASAN através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CASAN mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços.

21.36. Manter durante toda a vigência do contrato as condições adequadas para a execução de fiscalização dos serviços, bem como permitir aos empregados da CASAN, vinculados à gestão do contrato, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento sem aviso prévio.

21.37. Recrutar, treinar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CASAN, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos nas legislações trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.

21.38. Utilizar na execução dos serviços empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades.

21.39. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os requisitos estabelecidos pela CASAN e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar à mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CASAN.

21.40. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da CASAN.

21.41. Garantir que todos os atendentes recebam toda e qualquer informação sobre alteração e/ou novos procedimentos de trabalho, observando o grau de severidade da situação conforme determinado neste termo.

21.42. A CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar relatórios definidos pela CASAN, assim como manter contato com as Unidades Operacionais, sempre que necessário.

21.43. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes dessa fiscalização, que se dará independentemente da que será exercida pela CASAN.

21.44. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CASAN.

21.45. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CASAN por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a CASAN e os empregados da CONTRATADA.

21.46. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles.

21.47. Implementar pesquisa de pós-atendimento, com anuência da CASAN.

21.48. Dar ciência à CASAN imediatamente e por escrito, em caso de alarme de anormalidade em qualquer um dos módulos de atendimento, inclusive de Gravação ou nos níveis de serviços, da CONTRATADA.

21.49. A CONTRATANTE, durante o monitoramento dos serviços contratados, poderá identificar situações em desconformidade com a qualidade e procedimentos operacionais estabelecidos, que serão registradas e encaminhadas à CONTRATADA para providências.

21.50. A CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos Serviços objeto desta contratação e deverá responder às situações apresentadas em tempo adequado e acordado com a CONTRATANTE, conforme solicitado pela CASAN.

21.51. Caberá à CONTRATADA tomar conhecimento da infraestrutura tecnológica da CASAN e da arquitetura de software utilizada por ela.

21.52. A CONTRATADA deverá se adequar aos padrões de desenvolvimento utilizados pela CASAN, sempre que esta alterar quaisquer parâmetros ou tecnologias utilizadas.

## 22. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1. Os serviços de customização do site/Portal e implantação do sistema, com campanha de divulgação e treinamento para líderes, deverão ser aprovados pela CASAN antes do início da operação efetiva do Canal de Denúncias.

22.2. Os serviços serão remunerados mediante mensalidade fixa, correspondente a 1/24 (um vinte e quatro avos) do valor global, com faturamento iniciado no mês subsequente ao início efetivo da operação (item 6.1.10). O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o aceite da nota fiscal, emitida com base no Boletim de Medição aprovado, conforme item 22.3.

22.2.1. Será descontado da primeira parcela o período correspondente à mobilização e implantação (item 6.1.2), de até 20 (vinte) dias, não remunerado, nos termos dos itens 6.1.2.3 e 22.6 deste Termo de Referência.

22.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais que demonstrem os serviços realizados, contendo dados quantitativos e qualitativos relevantes para a fiscalização da CONTRATANTE. Esses relatórios servirão como base para a aferição do cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e apuração de eventuais glosas.

O relatório mensal trará, no mínimo: relatos por canal e classificação, com data e hora de registro e de disponibilização; chamadas recebidas, transferidas, atendidas e abandonadas, com tempo de espera; indisponibilidades e paradas programadas; chamados de suporte; e comprovação dos backups. O Fiscal do Contrato apura os indicadores em até 5 dias úteis e emite o Boletim de Medição, aprovado pelo Gestor. O valor mensal devido é a mensalidade fixa (valor global ÷ 24) menos as glosas.

22.4. O pagamento será realizado após análise dos relatórios e verificação do cumprimento dos requisitos contratuais, com a dedução dos valores correspondentes às glosas aplicáveis por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA), conforme previsto no item 10. As glosas incidirão diretamente sobre o valor mensal a ser pago.

A liberação de parcela incontroversa será analisada pela CONTRATANTE, conforme o caso concreto.

22.5. A aplicação de penalidades contratuais mais graves, como advertências e multas, seguirá o procedimento administrativo previsto no item 11 e nas condições gerais do contrato, nos termos da Lei nº 13.303/2016, sem prejuízo das glosas aplicáveis.

22.6. Não será devido qualquer pagamento à CONTRATADA durante o período de mobilização, personalização e implantação da solução, conforme previsto no item 6.1.2.3 deste Termo de Referência. O faturamento será iniciado no mês subsequente ao início efetivo da operação.

22.7. Não haverá repactuação do valor contratual em razão de eventual novo Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho, uma vez que o objeto não se caracteriza como serviço com dedicação exclusiva

ou predominância de mão de obra. O valor da contratação deve abranger todos os custos necessários à execução do objeto, inclusive as despesas trabalhistas da CONTRATADA. Os preços poderão ser reajustados pelo índice previsto no instrumento convocatório (INPC), após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado na forma da legislação aplicável. Eventual pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro somente será admitido nas hipóteses legais e contratuais, mediante comprovação de fato extraordinário e de sua efetiva repercussão sobre o contrato, não decorrendo automaticamente da celebração de novo instrumento coletivo.

22.8 A CONTRATADA deverá discriminar na nota fiscal de prestação de serviços as seguintes informações: descrição do serviço executado; município de prestação do serviço; código do serviço correspondente ao executado conforme lista de serviço anexa à Lei Complementar nº 116/2003 e AF (número de autorização de fornecimento emitida pela CASAN); alíquota (%); base de cálculo do ISS de acordo com o Código Tributário de cada município e valor do ISS. Se a CONTRATADA for optante pelo regime do Simples Nacional, a alíquota a ser informada deverá ser aquela calculada pelo sistema do Simples Nacional.