

CONTRATO Nº 15/2025**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER", QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB/ES E A EMPRESA COMUNICA SOLUÇÕES LTDA.**

A **COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES**, doravante denominada **CONTRATANTE**, empresa pública de direito privado, situada na Av. Jerônimo Monteiro, nº 96, Ed. das Repartições Públicas, 5º, 6º e 7º andares, Centro, Vitória-ES, CEP: 29.010-002, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.503.894/0001-51, através de seus representantes legais, Sr. **Marcelo Campos Antunes**, brasileiro, advogado, portador do CPF nº 031.711.177-97 e da Carteira de Identidade nº 1.138.153 - SSP/ES, Diretor Presidente, e Sr. **Fábio Gomes de Aguiar**, brasileiro, inscrito no CPF/MF sob o nº 019.955.417-02, portador da Carteira de Identidade nº 1.026.314 – SSP/ES, Diretor Administrativo e Financeiro, e do outro lado, a Empresa **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA**, doravante denominada **CONTRATADA**, com sede na Avenida Jerônimo Monteiro, 1000, 2º Andar - Salas 201 a 212 - ED. Trade Center, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-935, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.874.772/0001-64, neste ato representada pela Srª **DÁVILA LUIZA PEREIRA DOS SANTOS**, brasileira, empresária, casada, inscrita no CPF sob nº 094.223.637-80, portadora da Carteira de Identidade nº 1.675.960-SSP/ES, firmam o presente contrato de **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER"**, por execução indireta, em regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC, e de acordo com os termos do Processo E-DOCS Nº **2025-ZMD4F**, e do Edital de Pregão Eletrônico nº 05/2025, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DOS DOCUMENTOS

1.1. Fazem parte integrante do presente contrato, com força de cláusula contratual, gerando direitos e obrigações, os seguintes documentos, cujo inteiro teor as partes declaram ter pleno conhecimento:

a) O Edital de Licitação e Anexos; **b)** a Proposta Comercial da Contratada, datada de 14/05/2025; **c)** o Termo de Referência. Estes documentos aqui relacionados ficam doravante anexados ao presente contrato.

Parágrafo Primeiro: Os documentos referidos na presente cláusula são considerados suficientes para, em complemento a este contrato, definir a

(27) 3232-4500

ceturb@coturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

sua extensão e intenção, e desta forma reger a execução adequada do objeto contratual.

Parágrafo Segundo: No caso de dúvida ou divergência entre os documentos integrantes deste contrato, prevalecerão as condições constantes no edital de licitação.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO OBJETO

2.1. Pelo presente instrumento, a **CONTRATADA** obriga-se, nos termos dos documentos relacionados na presente cláusula primeira, a prestar **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER"**, conforme especificado no Anexo I – Termo de Referência e no Edital de PE nº 05/2025.

2.2. A CONTRATADA deverá atender as manifestações dos usuários referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a operação, programação, planejamento e aspectos administrativos relacionados aos sistemas de transportes gerenciados pela CETURB/ES e outros assuntos correlatos.

2.3. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com especificações e condições estabelecidas no presente Contrato e em seus respectivos anexos, em especial no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**.

2.4. Este Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses previstas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, bem como nos arts. 124 e seguintes do RILC, de acordo com as demais cláusulas contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. A contratação será pelo regime de empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUARTA: DOS RECURSOS

4.1. Os recursos destinados para a presente contratação serão próprios.

CLÁUSULA QUINTA: DA LEGISLAÇÃO

5.1. A legislação que regula a presente contratação é: Lei 13.303 de 30/06/2016; Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC; Código de Conduta e Integridade da CETURB/ES; Lei 8.078 de 11/09/1990 – Código de Defesa do Consumidor e Decreto 11.034/2022; Lei 9.137 de 27/12/1990 – Crime Contra Ordem Econômica e Relações de Consumo; Lei Federal 8429 de 02/06/1992; Lei Complementar 123 de 14/12/2006; outras legislações quando couber (27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

CLÁUSULA SEXTA: DO PREÇO

6.1. Pelos serviços aqui contratados, a Contratante pagará à Contratada, mensalmente, a importância de **R\$ R\$ 39.651,36 (Trinta e nove mil e seiscentos e cinquenta e um reais e trinta e seis centavos)**, conforme proposta comercial apresentada pela Contratada, constante da Planilha de Formação de Custos, e nele deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

6.2. Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas, na forma prevista nos Arts. 135 e 142 do RILC.

Da revisão

6.3. A revisão ou reequilíbrio econômico-financeiro em sentido estrito pode ser concedido a qualquer tempo, independentemente de previsão contratual, desde que verificadas os seguintes requisitos:

- I - o evento seja futuro e incerto;
- II - o evento ocorra após a apresentação da proposta;
- III - o evento não ocorra por culpa da contratada;
- IV - a possibilidade da revisão contratual seja aventada pela contratada ou pela contratante;
- V - a modificação seja substancial nas condições contratadas, de forma que seja caracterizada alteração desproporcional entre os encargos da contratada e a retribuição do contratante;
- VI - haja nexo causal entre a alteração dos custos com o evento ocorrido e a necessidade de recomposição da remuneração correspondente em função da majoração ou minoração dos encargos da contratada;
- VII - seja demonstrado nos autos a quebra de equilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de apresentação de planilha de custos e documentação comprobatória correlata que demonstre que a contratação tornou-se inviável nas condições inicialmente pactuadas.

6.4. A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, incluindo-se os relacionados nos quadros "II – Encargos Sociais" e "Despesas com Tributos", contidos no Formulário de Composição dos Custos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

Do Reajustamento

6.5. Para obtenção dos índices de reajuste será utilizado como termo inicial a data da limite para a apresentação da proposta comercial. (27) 3232-4500

coturb@coturb.es.gov.br

www.coturb.es.gov.br

6.6. O valor do Contrato permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses, devendo, após esse prazo, ser reajustado de acordo com a variação do INPC-IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

6.6.1. Os encargos relacionados no quadro "Composição dos Custos com Insumos", contido no Formulário de Composição dos Custos serão reajustados com base no INPC – IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que vier a substituí-lo, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta. No entanto, caso a despesa já tenha sido incluída em Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho (ex: treinamento, vale-transporte etc.), o seu reajustamento submeter-se-á, exclusivamente, às regras indicadas no item 6.8 (repactuação), ainda que a despesa não ostente natureza remuneratória. Fica vedado o duplo reajustamento sobre uma mesma despesa (reajustamento por acordo trabalhista cominado com reajustamento pelo INPC).

6.7. Se, com o reajustamento, houver a necessidade de formalização de prorrogação de prazo ou acréscimo e supressão de serviços, é possível incluir no aditivo o reajustamento.

Da Repactuação

6.8. Será admitida a repactuação do contrato com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses.

6.9. As repactuações de contrato serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação do contrato.

§ 1º A repactuação do contrato deverá ser pleiteada pela contratada até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de ocorrer preclusão do exercício do direito.

§ 2º É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação do contrato, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

6.10. Os encargos relacionados no item "I - Remuneração", contido no quadro "Composição dos Custos com a Mão-de-Obra", do Formulário de Composição dos Custos, serão repactuados em conformidade com convenção ou dissídio coletivo de trabalho, sendo vedada a inclusão de verbas indenizatórias ou remuneratórias não previstas originariamente, conforme previsto nos Arts. 136 a 141 do RILC.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

6.11. As revisões, reajustes e repactuações a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual, com base no art. 140, §1º do RILC.

6.12. No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste, revisão ou repactuação, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. A Contratante pagará à Contratada pelos serviços executados, até o 5º(quinto) dia útil após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

7.1.1. A Contratada deverá apresentar mensalmente os documentos que comprovem a quitação de débitos fiscais, tributários e trabalhistas, inclusive os relacionados aos **benefícios e salários da Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho do SINTTEL/ES - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Espírito Santo**.

7.1.1.1. Os pagamentos de benefícios e salários deverão ser comprovados para todos os empregados na execução do objeto contratado, inclusive os temporários e de cobertura de faltas.

7.2. Incumbirá à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da Nota Fiscal/Fatura, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se a respectiva descrição dos serviços prestados.

7.3. Quando fatos supervenientes, ocorridos por culpa exclusiva da Contratante, determinarem a postergação do pagamento do valor regularmente faturado, sobre este incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \left[\left(1 + \frac{0,0315}{100} \right)^{ND} - 1 \right]$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira

VF = Valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao mês em atraso

ND = Número de dias em atraso

7.4. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

7.5. A CETURB/ES também fica autorizada à preventivamente, promover a retenção dos créditos devidos em decorrência da execução do presente contrato, quando se fizer necessário para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento do contrato relativo ao não pagamento ou a discussões administrativas ou judiciais relativas à encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou comerciais resultantes da execução do contrato.

CLÁUSULA OITAVA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. A Contratada, em caso de inadimplemento de suas obrigações garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

- a) advertência;
- b) multa moratória;
- c) multa compensatória.
- d) suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CETURB/ES, por até 02 (dois) anos;

8.2. As sanções constantes no subitem 8.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

8.3. São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras:

- a) não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;
- b) apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela CETURB/ES;
- c) demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a CETURB/ES em virtude de atos ilícitos praticados;
- d) afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- e) agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
- f) incorrer em inexecução contratual;
- g) ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- h) ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- i) ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- j) ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente;
- k) ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- l) ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com

- administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- m) ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- n) ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos;
- o) ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização;
- p) ter sofrido condenação definitiva por prática, por meios dolosos, de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- q) ter deixado de proceder ao pagamento de salários, vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada;
- r) ter deixado de cumprir com as obrigações relativas a encargos sociais, previdenciários e trabalhistas;
- s) deixar de manter o nível de qualidade exigido pela CETURB/ES na execução do contrato, bem como deixar de evitar a sua degeneração quando for o caso.
- t) estendem-se os efeitos das sanções também aos profissionais que tenham praticado quaisquer dos atos acima indicados.

8.4. Da Sanção de Advertência:

8.4.1. A aplicação da sanção de advertência importa na comunicação da advertência à contratada, devendo ocorrer o seu registro junto a GERAD (Gerência Administrativa).

8.4.2. Caso a CONTRATADA receba 02 advertências pela mesma irregularidade, a esta poderá ser aplicada a penalidade de multa se repetir a conduta irregular.

8.5. Da Sanção de Multa:

8.5.1. A penalidade de multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

- a) em decorrência da **interposição de recursos meramente procrastinatórios**, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;
- b) em decorrência da **não regularização da documentação de habilitação**, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado da Licitante, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;
- c) no caso de **inexecução parcial**, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;
- d) no caso de **inexecução total**, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor contratual não executado;
- e) nos demais casos de atraso, poderá ser aplicada multa de 5% ou até 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme análise da administração.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Parágrafo Primeiro: Antes da aplicação de qualquer das multas acima relacionadas a área gestora do contrato, notificará formalmente a Contratada garantindo o contraditório e ampla defesa, concedendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar sua manifestação. Da decisão final cabe recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contado da intimação do ato. No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a importância devida correspondente à aplicação da multa deverá ser recolhida junto a Tesouraria da CETURB/ES, em até 5 (cinco) dias úteis a partir da sua notificação da decisão final. Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a Contratante descontará a referida importância, de eventuais créditos a vencer da empresa Contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a Contratante executará a Garantia do Contrato, e quando for o caso, será cobrado judicialmente.

8.6. Da Sanção de Suspensão:

I. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado danos à CETURB/ES, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

II. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser branda (de 01 a 06 meses), média (de 07 a 12 meses), ou grave (de 13 a 24 meses).

III. A reincidência de prática punível com suspensão, ocorrida num período de até 2 (dois) anos a contar do término da primeira imputação, implicará no agravamento da sanção a ser aplicada.

III.1. O prazo da sanção a que se refere o subitem acima, terá início a partir da sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo.

8.6.1. A sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral.

8.6.2. Caso a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar for aplicada no curso da vigência de um outro contrato, a CETURB/ES poderá, a seu critério, garantido o contraditório e a ampla defesa, rescindir o outro contrato mediante comunicação escrita previamente enviada ao contratado, ou mantê-lo vigente.

8.6.3. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CETURB/ES, por até 02 (dois) anos será registrada em cadastro próprio da Contratante.

8.6.4. As decisões oriundas dos processos administrativos sancionatórios serão publicadas no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo e, imediatamente, comunicada ao Cadastro Corporativo da CETURB/ES para fins de registro.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

CLÁUSULA NONA: DA RESCISÃO

9.1. O Contrato poderá ser rescindido sem prejuízo das penalidades a serem aplicadas, sempre que ocorrer qualquer um dos motivos abaixo transcritos, do artigo 161 do RILC:

- I - o descumprimento de obrigações contratuais;
- II - a alteração da pessoa do contratado, mediante:
 - a) a subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da CETURB/ES, observado o presente RILC;
 - b) a fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da CETURB/ES.
- III - o desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;
- IV - o cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- V - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- VI - a decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;
- VII - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada, desde que prejudique a execução do contrato;
- VIII - razões de interesse da CETURB/ES, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- IX - o atraso nos pagamentos devidos pela CETURB/ES decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- X - a não liberação, por parte da CETURB/ES, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- XI - a ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- XII - a não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- XIII - o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- XIV - o perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- XV - ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações

(27) 3232-4500

coturb@coturb.es.gov.br

www.coturb.es.gov.br

ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

9.2. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

9.3. A rescisão do contrato poderá ser:

- I - por ato unilateral da CETURB/ES, em razão de sua inexecução parcial ou total;
- II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a CETURB/ES;
- III - judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo Primeiro: A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I deste artigo, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Parágrafo Segundo: Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o § 1º será de 90 (noventa) dias.

Parágrafo Terceiro: Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso do contratado terá este ainda direito a:

- I - devolução da garantia;
- II - pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- III - pagamento do custo da desmobilização, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA: DOS PRAZOS

10.1. O contrato terá início em 02/06/2025 e término em 01/06/2027.

10.2. A vigência do Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses.

10.3. O prazo de vigência do contrato poderá ser prorrogado, desde que atendidos os requisitos do Art. 121 do RILC, abaixo transcritos:

- I - haja interesse da CETURB/ES;
- II - exista previsão no instrumento convocatório e no contrato;
- III - seja demonstrada a vantajosidade na manutenção do ajuste;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

- IV - exista recurso orçamentário para atender a prorrogação;
- V - as obrigações da contratada tenham sido regularmente cumpridas;
- VI - a contratada manifeste expressamente a sua anuência na prorrogação;
- VII - a manutenção das condições de habilitação da contratada;
- VIII - a inexistência de sanções restritivas da atividade licitatória e contratual aplicadas pela CETURB/ES em fase de cumprimento;
- IX - seja promovida/requerida na vigência do contrato e formalizada por meio de termo aditivo;
- X - haja autorização da autoridade competente.

10.4. A Contratada deve iniciar os serviços na data a ser estabelecida pela CETURB/ES, através do recebimento da ORDEM DE INÍCIO dos mesmos. Não o fazendo estará sujeita às sanções cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DO FATURAMENTO

11.1. A Contratada deverá comprovar, para pagamento do segundo faturamento e assim sucessivamente até o último, o recolhimento do Tributo incidente, relativo ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação deste vinculada à apresentação do citado documento, devidamente autenticado.

11.2. Nas guias de recolhimento do tributo deve constar o número da nota fiscal correspondente.

11.3. A Contratante reterá em cada fatura os valores referentes à Imposto de Renda, PIS, COFINS, INSS e ISSQN, referentes aos valores contratados.

11.4. Em se tratando de ISS, deverá constar na guia de recolhimento:

- a) Nome e CNPJ da empresa tomadora;
- b) Número, data e valor total das Notas Fiscais de serviços as quais se vincularem;
- c) Número do contrato.

11.5. Os pagamentos devidos pela Contratante serão efetuados após o Contratado apresentar relatório especificado, contendo comprovantes de quitação pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como declaração formal do Contratado, sob as penas da Lei, de que se encontra em regularidade quanto a essas despesas.

11.6. As Guias mencionadas no item 11.2 terão que ser de recolhimento individualizado para o contrato advindo do objeto da presente licitação e estar acompanhado da relação dos empregados envolvidos nos trabalhos no mês de referência.

11.7. Quanto ao INSS, na GRPS deverá constar do campo OUTRAS INFORMAÇÕES, os seguintes dados:

- a) Nome e CNPJ da empresa tomadora;
- b) Número, data e valor total das Notas Fiscais de serviços às quais se vincularem;
- c) Número do contrato;
- d) Número efetivo de empregados.

11.8. A Contratada deverá ainda apresentar folha de pagamento de todos os empregados envolvidos nos trabalhos, individualizada para este Contrato.

11.9. Para efeito do recebimento da última Nota Fiscal, ou término do contrato, a Contratada deverá apresentar a Certidão Negativa dos Órgãos competentes, relativas ao INSS, FGTS, ISS, não dispensando a apresentação dos demais documentos exigidos nesta cláusula.

11.10. A documentação necessária para pagamento, referenciada nos itens 11.1 a 11.9, juntamente com a comprovação de quitação com todos os benefícios pactuados na Convenção/Acordo Coletivo vigente, deverão ser apresentadas até o **último dia do mês a que se refere**. Somente após conferência e autorização da Contratante, a Contratada poderá emitir a fatura.

11.11. Ao término do contrato, para recebimento do último faturamento mensal, a Contratada deverá apresentar todos os comprovantes de quitação dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações resultantes do término do contrato, inclusive avisos e verbas rescisórias.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA GARANTIA DO CONTRATO

12.1. A Contratada oferece garantia à execução deste Contrato, na modalidade de Seguro Garantia, como definido no art. 117 do RILC, no valor **de R\$ 47.581,63 (Quarenta e sete mil e quinhentos e oitenta e um reais e sessenta e três centavos)** equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total máximo para o Contrato, com validade até 60 (sessenta) dias após a data prevista para seu vencimento.

12.2. A Contratada deverá apresentar à CETURB/ES a garantia de execução contratual, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a celebração deste contrato, sob pena de aplicação de multa, podendo ser prorrogado uma única vez mediante requisição da contratada, submetida as justificativas a apreciação da CETURB/ES.

12.3. A não apresentação da garantia no prazo fixado ou sua apresentação em desacordo com o edital, ensejará a aplicação das sanções cabíveis.

12.3.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia a que se refere o parágrafo anterior, autoriza a CETURB/ES a buscar a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida na presente relação contratual a subcontratação, sob pena da aplicação do motivo de rescisão previsto no art. 161, II, "a" do RILC.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

14.1. O contrato objeto da presente licitação poderá ser alterado qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.

14.2. A alteração qualitativa do objeto poderá ocorrer quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos da CETURB/ES.

14.3. Nos termos do § 2º, do art. 124 do RILC, a alteração quantitativa poderá ocorrer, nas mesmas condições contratuais, quando for necessário acréscimos ou supressões do objeto até o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. Na hipótese de alterações contratuais para fins de fixação de preços dos insumos e serviços a serem acrescidos no contrato, deverá ser mantido o mesmo percentual de desconto oferecido pelo contratado na licitação ou no processo de contratação direta.

14.5. O contrato poderá ser alterado ainda:

14.5.1. Quando conveniente a substituição da garantia de execução;

14.5.2. Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

14.5.3. Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço.

14.6. Na hipótese de supressão de serviços ou bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local da execução, estes serão

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

ressarcidos pela Contratante pelos custos de aquisição regularmente comprovados.

14.7. Fica vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes, alocados na **Matriz de Riscos – no Anexo I**, como de responsabilidade da contratada, nos termos do parágrafo 8º do Art. 81 da Lei 13.303/2016.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. Executar o serviço ajustado nos termos deste Contrato e seus Anexos, por intermédio exclusivo de seus empregados, em especial o **Anexo I – Termo de Referência**.

15.2. Fornecer mensalmente a Contratante a documentação exigida.

15.3. Elaborar folha de pagamento individualizada referente a este Contrato

15.4. Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo da lei, independentemente do recebimento da fatura.

15.5. Fornecer os itens constantes da planilha de Insumos apresentada em sua Proposta comercial (como por exemplo, uniformes, alimentação e vale-transporte) regularmente a seus empregados, na forma da lei.

15.6. Pagar todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato, anexando a cada fatura apresentada à Contratante a comprovação do efetivo recolhimento dos valores correspondentes à fatura do mês anterior, na forma prevista na Cláusula Décima Primeira.

15.6.1. Não será permitida a apresentação de certidões negativas como comprovação do pagamento dos encargos acima mencionados.

15.7. Dotar os seus empregados de equipamento de proteção individual, quando necessário, conforme preceituado pelas Normas de Medicina e Segurança do Trabalho.

15.8. Fornecer e aplicar todo o material e equipamento necessários à execução do serviço contratado, sejam eles industriais ou domésticos, os quais deverão ser de qualidade comprovada, na forma da lei e de acordo com o estabelecido Anexo I – Termo de Referência.

15.9. A CONTRATADA se compromete a integrar nos quadros dos empregados contratados para execução dos serviços delineados na CLÁUSULA SEGUNDA apenas pessoas que residam na Região Metropolitana da Grande Vitória, conforme justificativa descrita no Termo de Referência – ANEXO I.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

15.10. A Contratada deverá registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente Contrato, e dar ciência de tudo à Contratante, respondendo integralmente por sua omissão.

15.11. Substituir, no prazo imediato, qualquer de seus empregados, por solicitação direta da CETURB/ES.

15.12. Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis e de acordo com as normas aplicáveis ao serviço de *Call Center*, bem como cumprir fielmente a legislação aplicável ao objeto contratado.

15.13. Observar na execução dos serviços, programação previamente estabelecida pela CETURB/ES.

15.14. Responder civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados à CETURB/ES e/ou a terceiros, pelos funcionários alocados para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

15.15. Cercar seus empregados das garantias e proteções legais nos termos da Legislação Trabalhista, inclusive em relação à higiene, segurança e medicina do trabalho, fornecendo os adequados equipamentos de segurança e proteção individual a todos os componentes de suas equipes de trabalho ou aqueles que, por qualquer motivo, estejam envolvidos com os serviços.

15.16.1. A Contratada deverá treinar e tornar obrigatório o uso dos EPIs, conforme legislação vigente.

15.16.2. A Contratada, em qualquer hipótese, não se eximirá da total responsabilidade quanto à negligência ou descumprimento da legislação relativa à segurança e medicina do trabalho, da Lei Federal n.º 6.514 de 22/12/77, portaria 3.214 de 08/06/78 e Normas Regulamentares relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

15.16.3. A Contratada não será eximida de qualquer responsabilidade quanto à segurança individual e coletiva de seus trabalhadores.

15.16.4. Somente estão autorizadas a executar serviços para a Contratante as Contratadas que possuem profissionais qualificados e instruídos quanto às precauções relativas ao seu trabalho, e que apresentem estado de saúde compatível com as atividades desenvolvidas. Portanto, os trabalhos nunca deverão ser executados sem que sejam analisados os riscos, previstos os sistemas de proteção individual e coletivo e estado geral das ferramentas e equipamentos utilizados.

15.16.5. Caberá à Contratada solicitar à Contratante a presença imediata do responsável pela fiscalização em caso de acidentes.

15.17. Utilizar, na execução do serviço contratado, pessoal que atenda, dentre outros, os seguintes requisitos:

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

- I - Possua qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;
- II - Possua bons princípios de urbanidade;
- III - Pertença ao quadro de empregados da Contratada;
- IV - Residentes na Região Metropolitana da Grande Vitória.

15.18. Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar localizada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV, podendo ser sede ou filial, onde deverá ser realizada toda a operação de atendimento. Esta condição de localização deverá ser comprovada em até 20 dias corridos após a assinatura contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Pagar à Contratada o preço estabelecido na Cláusula Sexta deste Contrato, na forma prevista na Cláusula Sétima.

16.2. Designar empregado(s) responsável (is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, o(s) qual (is) deverá (ão) se reportar aos encarregados da Contratada para resolução de quaisquer problemas.

16.3. Disponibilizar locais para guarda dos equipamentos e materiais que serão utilizados na prestação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1. Os serviços prestados serão avaliados e acompanhados conforme descrito no **Anexo I – Termo de Referência**, através do monitoramento dos serviços executados, do controle de qualidade e satisfação do serviço prestado e da análise dos níveis de desempenho e seus indicadores.

17.1.1. A reincidência das irregularidades identificadas através da avaliação poderá implicar na aplicação de penalidade de advertência à CONTRATADA.

17.1.2. Caso a CONTRATADA receba 02 advertências pela mesma irregularidade, a esta poderá ser aplicada a penalidade de multa se repetir a conduta irregular.

17.2. Todos os benefícios e subitens que constaram da proposta comercial da Contratada, fazem parte integrante deste Contrato e poderão ser diligenciados a qualquer tempo pela Contratante durante a vigência contratual, para verificação de seu fiel cumprimento.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

17.3. A qualquer tempo durante a vigência contratual, a CETURB/ES poderá exigir cópia dos documentos abaixo relacionados visando a verificação da regularidade trabalhista, previdenciária e capacitação dos empregados da CONTRATADA:

- a) documentos referentes ao registro dos contratos de trabalho;
- b) documentos referentes à vigência contratual;
- c) documentos referentes à cessação dos contratos de trabalho;
- d) documentos de informação;
- e) CTPS – cópias das páginas com anotações;
- f) avisos e recibos de pagamento de férias;
- g) recibos de pagamento de Abono Pecuniário, salários e 13º salários;
- h) recibos de entrega de vale-transporte e listagem com atualização de endereços e requisição de vale-transporte;
- i) recibos de entrega de EPI's e listagem com nome do profissional que ministrou palestra de como utilizá-los, bem como a presença dos empregados nessa palestra;
- j) contribuição sindical;
- k) RAIS;
- l) CAGED;
- m) atestados e justificativas;
- n) documentos de salário-família;
- o) termos de rescisão de contrato de trabalho, com homologação;
- p) guias rescisórias de FGTS e Contribuições Sociais/ Guias de Recolhimento rescisório do FGTS;
- q) avisos prévios e pedidos de demissão;
- r) comunicação de dispensa e requerimento de Seguro-desemprego.
- s) recibos de entrega dos conjuntos de uniformes e;
- t) CND'S.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO CONTRATO

18.1. O Diretor Presidente da CETURB/ES designará formalmente o(s) empregado(s) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

18.2. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

- a) provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado decorrente da Avaliação Desempenho elaborado pela fiscalização, conforme modelo constante do Anexo II deste Contrato.
- b) definitivamente, pela Comissão Gestora, mediante conferência de comprovação do cumprimento das obrigações legais (trabalhistas e fiscais).

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

18.3. A Contratante poderá, por intermédio de seu Controle Interno, realizar auditoria na sede da empresa a fim de analisar qualquer fato ou documento relacionado ao objeto deste Contrato.

18.4. A auditoria in loco será realizada a critério da Contratante, após o devido ajuste de dia e hora, ficando desde já autorizada.

18.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos Gestores e/ou Fiscais deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas necessárias e convenientes.

18.6. É competência do Gestor ou fiscal da CETURB/ES, dentre outras:

- I - provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico;
- II - identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado;
- III - atestar a plena execução do objeto contratado.

18.7. É dever do representante ou preposto da Contratada:

- I - zelar pela manutenção, durante todo o período de execução do contrato, das condições estabelecidas no Instrumento Convocatório e das Normas Regulamentadoras e Legislação correlata do Meio Ambiente e Segurança e Medicina de Trabalho, como também da regularidade fiscal e obrigações trabalhistas;
- II - zelar pela execução ou fornecimento do objeto contratual em conformidade com as normas técnicas vigentes e manuais da CETURB/ES;
- III - zelar pela plena, total e perfeita execução do objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

19.1. Proteção de dados, coleta e tratamento: Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

19.1.1. Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar, ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

19.1.2. Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:

- a) Notificar a CONTRATANTE no prazo máximo de 48 horas;
- b) Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento, exclusivamente no que se refere ao objeto deste Contrato, e no que couber ao operador e;
- c) Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.

19.2. Necessidade: As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.

19.2.1. As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

19.2.2. A CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

19.3. Proteção de dados e incidentes de segurança: Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

19.3.1. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 48 horas sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.

19.3.2. As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.

19.4. Transferência internacional: É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio

consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

19.5. Responsabilidade: A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.

19.5.1. Considerando a impossibilidade de subcontratação, caso ocorra, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

19.5.2. A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.

19.5.3. A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.

19.5.4. Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será notificada para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.

19.6. Eliminação: Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais a CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: CASOS OMISSOS

20.1. Os casos omissos deste contrato reger-se-ão pela Lei 13.303/2016 e pelo RILC, como também pelos documentos integrantes do presente ajuste.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DO FORO

21.1. As partes contratantes elegem o foro de Vitória, Estado do Espírito Santo, como único competente para dirimir as questões que porventura surgirem na execução do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21.2. E, por estarem justas e contratadas, assinam as partes, depois de lido e achado conforme, o presente contrato em três vias de igual teor, para a sua validade e eficácia jurídica.

Vitória/ES, 30 de maio de 2025.

**COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE
PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES
CONTRATANTE**

**COMUNICA SOLUÇÕES LTDA
CONTRATADA**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE "CALL CENTER"****1. DEFINIÇÕES E CONCEITOS**

Este item tem como objetivo definir e padronizar os termos técnicos, jargões e abreviações utilizadas dentro da organização, garantindo que todos os membros da equipe tenham uma compreensão comum e precisa.

1.1- ATENDENTE: Empregado da empresa operadora do Call Center que ocupa uma Posição de Atendimento (PA) para atendimento ao usuário, fornecendo informações e/ou registrando suas manifestações.

1.2- BACK OFFICE: É a retaguarda da operação. Um conjunto de soluções utilizadas para agilizar, controlar, analisar e automatizar os procedimentos de apoio, sejam eles administrativos ou produtivos, tais como monitoria dos atendimentos e da qualidade, análise de processos internos pendentes de tratamento, desenvolvimento de relatórios gerenciais e operacionais, tratamento de manifestações de usuários e de e-mails, envio de mensagens SMS, dentre outros.

1.3- CALL CENTER: Designações para centrais de atendimento destinadas ao contato com o usuário de forma ativa (ligação feita a partir da empresa) ou receptiva (do usuário para a empresa), usando telefone, e-mail e outros canais de comunicação.

1.4- CTI - COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION: O processo pelo qual um equipamento telefônico troca informações de uma chamada com um computador visando gerenciar melhor a chamada. Tem como objetivo técnico primordial interligar sistemas telefônicos e computacionais, permitindo a interação entre os dois para que cada um possa controlar e trocar informações com o outro.

1.5- DAC - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS: sistema ou equipamento utilizado em centrais de atendimento (call centers) para gerenciar e direcionar automaticamente as chamadas telefônicas recebidas para os atendentes ou departamentos apropriados.

1.6- MANIFESTAÇÃO: Contatos dos usuários por meio dos canais disponibilizados pela Companhia, referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios a respeito dos serviços gerenciados pela CETURB/ES, podendo ser identificada ou anônima.

1.7- PA- POSIÇÃO DE ATENDIMENTO: Cabine para uso do atendente, contendo cadeira, mesa para computador, computador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés etc, bem o como atendente.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 11/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 22 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

1.8- RELATÓRIOS AUDITÁVEIS: Informações geradas pela CONTRATADA que permitam a CETURB/ES aferir sua veracidade diretamente ou através de auditoria CONTRATADA. Informações que se pode auditar; a que se pode fazer uma auditoria.

1.9- SOFTWARE DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES: Software responsável pelo gerenciamento das manifestações (recebimento, análise, encaminhamento para tratamento e resposta ao usuário).

1.10- SUPERVISOR: Empregado da CONTRATADA responsável pelo acompanhamento das atividades do atendente, encaminhamento e respostas as manifestações, bem como o contato com o Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES, para dirimir dúvidas e discutir melhorias nas rotinas de atendimento, dentre outras atividades inerentes ao contrato.

1.11- UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA): Equipamento eletrônico capaz de vocalizar dados por voz humana, utilizado para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico.

1.12- USUÁRIO OU MANIFESTANTE: Pessoa que utiliza o "Call Center" em busca de serviços, informações ou para registro de reclamação, crítica, elogio, sugestão, etc.

2. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento na modalidade "Call Center" incluindo toda infraestrutura física, equipamentos, aplicativos (hardware e software), recursos humanos e tecnológicos necessários, procedimentos de monitoração e gestão das operações, solução de telefonia e aplicações automatizadas de envio de mensagens tipo SMS, recebimento e tratamento de mensagens recebidas por meio de aplicativos do tipo WhatsApp, recepção e envio de e-mail, bem como a sua gestão, manutenção e operação, obedecendo rigorosamente às especificações técnicas, instruções e anexos que integram o presente termo de referência.

A CONTRATADA deverá atender as manifestações dos usuários referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a operação, programação, planejamento e aspectos administrativos relacionados aos sistemas de transportes gerenciados pela CETURB/ES e outros assuntos correlatos.

2025-LXJ59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 21/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 23 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

3. JUSTIFICATIVA

Os serviços de atendimento disponibilizados pela CETURB/ES, voltados principalmente para os usuários do Serviço Público de Transporte Coletivo Urbano Municipal de Passageiros de Cariacica, Serra e Viana e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória - TRANSCOL, do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Espírito Santo - SITRIP, do Serviço Especial Mão na Roda- SEMAR e do Serviço Seletivo são essenciais para a população usuária, cujas demandas se relacionam desde o planejamento à operação do sistema de transporte, incluindo sua avaliação.

Atualmente todas as manifestações recebidas, seja por telefone, site da CETURB/ES, e-mail, ou de forma presencial, são inseridas no Software de Gestão da Manifestação, desenvolvido pela Gerencia de Informática (GEINF) da CETURB/ES, gerando um número de protocolo.

Após triagem, a Gerencia de Atendimento ao Usuário da CETURB/ES (GEAUS) encaminha aos responsáveis: gerencias, assessorias, contratados e Delegatários dos serviços que fazem suas respectivas análises, respondem e devolvem à GEAUS para retorno ao usuário.

O serviço de atendimento telefônico é terceirizado, com atendimento humano das 07:00 às 22:00, com 05(cinco) atendentes, operando de segunda a sábado, exceto feriados nacionais.

Face ao exposto acima, a manutenção desses serviços se faz necessária e é de grande relevância para o pleno atendimento dos requisitos inerentes à acessibilidade da informação, uma vez que a CETURB/ES não dispõe de mão-de-obra, equipamentos e infraestrutura totalmente adequados à legislação pertinente para a realização dos mesmos.

A contratação de uma empresa especializada em atendimento minimiza a mobilização de capital por parte da CETURB/ES para adequação de suas instalações às exigências de normas regulamentares específicas para esses serviços, a aquisição de softwares, hardwares, equipamentos de telefonia etc.

A não contratação dos serviços, dada à sua importância e a circunstância da indisponibilidade de mão-de-obra própria para a execução desses serviços, acarretará prejuízo para a CETURB/ES e para o usuário devido à dificuldade de atendimento.

Os serviços deverão observar a legislação pertinente ao serviço a ser contratado, como o Decreto nº 11.034 de 05/04/2022, bem como adotar as normas técnicas de saúde e de segurança do trabalho adequados. Deverão também atender as prescrições técnicas da CETURB/ES.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 3 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 24 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

4. DETALHAMENTO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

4.1- Prestação de serviços de atendimento receptivo e ativo aos usuários dos serviços gerenciados pela CETURB/ES e encaminhamento de suas demandas envolvendo a utilização adequada dos recursos de administração da informação e de comunicação.

4.2- O atendimento telefônico será receptivo e ativo. O serviço receptivo será através do telefone 0800 039 1517 ou outro(s) número(s) que for (em) designado(s) pela CETURB/ES. O atendimento telefônico ativo será utilizado na realização de ligações para o serviço de retorno aos usuários e outras demandas da CETURB/ES.

4.3- A Empresa a ser CONTRATADA deverá utilizar o "Software de Gestão das Manifestações" existentes na CETURB/ES para efetuar o registro e consulta ao andamento de manifestações e resposta ao solicitante, bem como fazer as consultas ao "Banco de Dados da CETURB/ES". Caso seja necessário, deverá promover, às suas expensas, as adequações necessárias no seu sistema para utilizá-lo.

4.4- A CONTRATADA poderá sugerir adequações ao "Software de Gestão das Manifestações" existente ou apresentar novo software, desde que arque com os custos das modificações, implantações e licenciamentos. As sugestões de modificações ou utilização de um novo software poderão ser aceitas ou não pela CETURB/ES.

4.5- A CONTRATADA também será responsável pelo envio de mensagens por SMS. O Serviço de mensagens por SMS, será utilizado para informar o andamento das solicitações de gratuidade no Sistema Transcol, bloqueios dos cartões por uso indevido, avaliação médicas, cadastro no Serviço Especial Mão na Roda, chamamentos, e outras utilizações demandadas a critério da CETURB/ES.

4.6- A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de segurança da informação, como firewall e antivírus, etc, para serem integrados à rede da CETURB/ES. Todos os computadores deverão estar com antivírus e sistemas operacionais atualizados com os últimos *patches* de segurança disponíveis. A CETURB/ES poderá auditar periodicamente o atendimento deste item.

4.7- A CONTRATADA deverá disponibilizar circuito de comunicação de dados dedicado (Link de Dados), que atenda às necessidades de tráfego de dados, interligando a sua rede com a rede da CETURB/ES. Os equipamentos, a infraestrutura de dados, e seu respectivo dimensionamento, necessários para a conexão à rede da CETURB/ES ficarão a cargo da CONTRATADA, bem como os custos de locação do(s) link(s) e do roteador.

4.8- Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo desenvolvimento do acesso ao sistema da CETURB/ES. A CETURB/ES poderá acatar ou não a proposta apresentada.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 4/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 25/68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

4.8.1- Será disponibilizado para a CONTRATADA as API's necessárias para acesso ao banco de dados da CETURB/ES, no perfil de usuário, para prestação das informações em cumprimento ao contrato.

4.9- A CONTRATADA deverá disponibilizar, todas as condições e infraestrutura operacional necessária para relacionamento com usuários, tais como recursos humanos, materiais e tecnológicos, para a execução dos seguintes serviços:

- 4.9.1-Apoio e suporte ao atendimento Telefônico/Serviços de Telefonia;
- 4.9.2-Apoio e suporte ao atendimento Multimídia;
- 4.9.3-Relacionamento com usuário receptivo e ativo;
- 4.9.4-Supervisão dos serviços;
- 4.9.5-Back Office;
- 4.9.6-Gestão de atendimento;
- 4.9.7-Dimensionamento e acompanhamento de tráfego;
- 4.9.8-Elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho;
- 4.9.9-Análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas específicos para atendimento e;
- 4.9.10- Outros serviços necessários para garantir o cumprimento do CONTRATO.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS/ MODALIDADE DOS SERVIÇOS.

5.1- **Serviço Receptivo:** Compreendem as atividades de atendimento do público em geral para solicitações de serviços, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações relativas aos serviços prestados e/ou gerenciados pela CETURB/ES.

5.1.1- Atendimento e registro de manifestações de usuários, contendo reclamações, solicitações, pedidos de informações, sugestões, elogios ou denúncias.

5.1.2- Fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os scripts/roteiros fornecidos aos atendentes pela CONTRATADA.

5.1.3- Encaminhamento pelo "Software de Gestão das Manifestações" ou outro meio definido pela CETURB/ES das demandas que não tiverem solução imediata ou cujas informações não constem dos scripts/roteiros e que não puderem ser resolvidas pelo supervisor da CONTRATADA.

5.1.4- Registro dos dados dos usuários e suas demandas, possibilitando o controle de todo o processo de atendimento.

5.1.5- Atendimento ao Disque Ceturb no telefone 0800 039 1517 ou outro(s) a ser(em) disponibilizado(s) pela CETURB/ES ao usuário.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - COPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 5 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 26 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

5.1.6- Atendimento aos ramais da Gerência de Atendimento ao Usuário (GEAUS). A CONTRATADA por meio dos atendentes fará atendimento dos ramais da GEAUS que não forem atendidos conforme regra a ser estabelecida. Em sendo assim, as ligações serão transferidas para um dos atendentes ou fila de espera que procederá conforme orientação recebida especificamente para essas ocasiões.

5.1.7- A funcionalidade deverá permitir: transferência, atendimento automático pela URA e atendente, identificação do chamador, relatórios gerenciais.

5.1.8- Finalização de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema.

5.2- **Serviço Ativo:** Compreendem as ligações telefônicas originadas no "Call Center" em horários acordados e devidamente autorizados pela CETURB/ES.

5.2.1- Realização de retorno de chamadas e solicitações para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

5.2.2- Solicitação de informações complementares aos usuários para melhor entendimento das demandas geradas, quando o conteúdo das demandas encaminhadas não for suficiente para tratamento.

5.2.3- Realização de ligações telefônicas de interesse da CETURB/ES.

5.2.3.1 - Estima-se em torno de 100 (cem) ligações/mês.

5.2.4- Finalização de atendimento com os devidos registros no sistema.

5.3- **Mensagens SMS:** Envio de mensagens aos usuários de acordo com a listagem de telefones e mensagens.

5.3.1- Conforme a situação, as mensagens a serem encaminhadas podem ser em massa (mesma mensagem para todos da listagem) ou individualizadas.

5.3.2- A CONTRATADA deve possuir sistema gerenciador de Short Message Service – SMS que deverá ser responsável pelo envio e gerenciamento dos SMS enviados aos usuários de acordo com a demanda da CETURB/ES.

5.3.3- O gerenciador de SMS deverá permitir integração com os outros aplicativos da solução, para o disparo de SMS de acordo com as operações realizadas no sistema.

5.3.4- Serão utilizados SMS nos formatos GSM (até 160 caracteres) e Unicode (até 70 caracteres) ou equivalente.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ56L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 67/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 27/68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

5.3.5- A CONTRATADA deve ter capacidade de encaminhar SMS com volume de caracteres superior aos informados no item anterior, entretanto, nesta situação, um único SMS terá cobrança de dois créditos ou mais, proporcional ao volume de caracteres do texto enviado.

5.3.6- O sistema deverá possibilitar a integração com o cliente através do registro das respostas encaminhadas pelos clientes.

5.3.7- O sistema poderá ser utilizado para realização de pesquisas a critério e definidas pela CETURB/ES.

5.3.8- O sistema gerenciador de SMS deverá fazer o gerenciamento do banco de dados efetuando o registro de todas as operações solicitadas pela CETURB/ES.

5.3.9- O sistema deverá disponibilizar relatórios gerenciais com controle de saldo, quantitativos e gráficos dos números de SMS enviados, entregues e cancelados.

5.3.10- O sistema deve possibilitar o agendamento de campanha.

5.3.11- A critério da CETURB/ES a CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma para envio direto pela CETURB/ES a partir de usuários pré-autorizados.

5.3.12- A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos definidos a critério da CETURB/ES.

5.4- A CONTRATADA deve disponibilizar e implantar solução de ligação retorno automático do contato caso seja verificado que a ligação, por motivo desconhecido, foi encerrada indevidamente.

5.5- A CONTRATADA deverá possuir recursos que possibilite transferir, se necessário, uma ligação em atendimento pelo operador, para a conclusão do atendimento pelo supervisor, incluindo a continuidade da gravação.

5.6- Unidade de Resposta Audível – URA: Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos, informações e orientações aos usuários dos serviços e distribuição das chamadas.

5.6.1- A prestação dos serviços atenderá às necessidades e particularidades da CETURB/ES, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

5.6.2- A seu critério a CETURB/ES poderá utilizar a URA para também veicular comunicados/mensagens.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 7/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 28/68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

5.6.3- Para o pleno funcionamento, o menu de opções que será utilizado, será decidido entre a CETURB/ES e a CONTRATADA.

5.6.4- No período em que houver atendimento humano, deverá possuir opção de transferir a chamada, reconhecer chamada interrompida e se possível encaminhar para o mesmo atendente.

5.6.5- A CETURB/ES fornecerá todas as informações e realizará as devidas programações em seu Banco de Dados para permitir o acesso pela URA, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pela programação da URA para viabilizar o acesso, quando operacionalmente for possível.

5.6.6- O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

5.6.7- Sempre que julgar necessário, a CETURB/ES poderá solicitar a inserção ou exclusão de mensagens na URA, que deverá ser providenciada, sem custos adicionais, devendo a CONTRATADA providenciar um "banco de mensagens" a ser utilizado.

5.6.7.1- Mensagens pré-gravadas, cujos textos deverão ser definidos em conjunto com a CETURB/ES e gravadas em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

5.6.7.2- Mensagens a serem gravadas, cujos textos deverão ser definidos em conjunto com a CETURB/ES, deverão estar disponíveis no máximo 24h após a solicitação. Caso haja solicitação da CETURB/ES deverão ser incorporadas ao "banco de mensagens".

5.6.7.3- As inserções de mensagens existentes no "banco de mensagens", bem como a sua retirada, deverão ser realizadas em no máximo uma hora (1h) após a solicitação da CETURB/ES.

5.6.8- Informações emergenciais que constem no "banco de mensagens" devem ser aplicadas e retiradas após solicitação da CETURB/ES ou cessação da motivação emergencial.

5.6.9- A exclusão de mensagem da URA deverá ocorrer em no máximo, 30 (trinta) minutos após a solicitação.

5.6.10- Nenhuma alteração implicará em custos adicionais à CETURB/ES.

5.6.11- Caso as gravações disponibilizadas na URA (incluindo menus, músicas de espera, boas vindas, pesquisa de pós-atendimento, comunicados, avisos, entre outros) sejam solicitadas pela CETURB/ES a CONTRATADA deverá fornecê-las sem custos no prazo negociado entre as partes.

5.6.12- A CONTRATADA poderá sugerir à CETURB/ES alteração do menu sempre que achar necessário.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LX58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 6 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 29 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

5.6.13- Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu deverá ser configurado de forma a atender as necessidades da CETURB/ES e estar em conformidade com a legislação, devendo o fluxo ser desenhado em conjunto com a CONTRATADA durante a fase de mobilização inicial. O fluxo definido poderá ser revisto e alterado posteriormente à critério da CETURB/ES, podendo a Contratada sugerir alteração sempre que achar necessário.

5.6.14- A URA deverá estar apta a interagir automaticamente com o cliente a fim de possibilitar o autoatendimento, seja através do reconhecimento de voz, da seleção de opções preestabelecidas, digitação do número de linha, protocolo, CPF ou qualquer outra configuração definida entre a CETURB/ES e a CONTRATADA.

5.7- O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

5.7.1- Dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações registradas no DAC e posterior armazenamento.

5.7.2- Devem ser armazenadas todas as gravações dos contatos realizados, receptivos e ativos, inclusive as transferidas do PABX da CETURB/ES.

5.7.3- As gravações deverão prever 100% das chamadas de voz com todos os detalhes de cada uma de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos, quando necessário, tais como: protocolo do atendimento, data, hora exata, número do telefone chamador, motivo do atendimento, nome do Agente que atendeu a chamada, equipamento/plataforma que recebeu a chamada ou informação adicional que a CONTRATADA possa oferecer. Serão consideradas "ligações gravadas" os atendimentos na íntegra, sem cortes ou partições.

5.7.4- As gravações devem estar disponíveis para **acesso online**, em tempo real, por pelo menos 12(doze) meses após cada contato, estando acessíveis para escuta ou recuperação quando necessário.

5.7.5- As solicitações de recuperação de gravação de mais de 12 meses, deverão ser atendidas em até 48h, salvo para casos urgentes do Poder Judiciário ou outros. Estes poderão ser solicitados em menor tempo e o prazo será negociado com a CONTRATADA.

5.7.6- Todas as gravações deverão ser armazenadas em ambiente adequado, restrito e seguro e guardadas durante todo o período do contrato.

5.7.7- A CONTRATADA deverá indicar a forma como serão passadas as gravações de mais de 12 meses, à CETURB/ES, com uma metodologia documentada de busca.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LX59L - E-DOCS - CÓPIA-SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 9/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 30 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

5.7.8-A CONTRATADA deve entregar à CETURB/ES todas as gravações através de mídias de armazenamento (DVDs, HD Externo e etc.) com ferramentas de buscas, a qualquer tempo ou em caso de finalização do contrato.

5.7.9- A CONTRATADA é responsável pelos custos e recursos de armazenamento.

5.7.10- Permitir monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou on-line, remotamente, através da interligação de rede entre a CETURB/ES e a CONTRATADA;

5.7.11- A CONTRATADA deverá manter cópias de segurança das gravações.

5.7.12- A forma e periodicidade dos backups poderá ser alterada a qualquer tempo, desde que de comum acordo entre a CETURB/ES e a CONTRATADA;

5.8- Atendimento Multimídia (internet, mensageiros tipo WhatsApp, chat, e-mail e outros): poderá ser solicitado à contratada a prestação de serviços complementares de atendimento aos usuários, utilizados para esclarecimentos, informações, divulgação de campanhas e comunicados, realização de pesquisa, ou outra demanda da CETURB/ES, de forma integrada, permitindo que o atendimento seja mais dinâmico e acessível.

5.8.1- A alteração qualitativa ou quantitativa do contrato poderá ocorrer por acordo das partes, e conforme o estabelecido nos artigos 124 a 128 do RILC – Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES.

5.8.2- Site da CETURB/ES: Atendimento às mensagens recebidas no "Fale Conosco" do site da CETURB/ES, e leitura diária dos e-mails recebidos no endereço específico do DISQUE-CETURB, respondendo diretamente ou inserindo-as no "Software de Gestão das Manifestações" para tratamento.

5.8.2.1- A CONTRATADA, em parceria com a CETURB/ES, poderá desenvolver soluções de autoatendimento para disponibilização no site da CETURB/ES, aplicativos ou outras formas de atendimento.

5.8.2.2- Os recursos para a execução do atendimento podem ser desenvolvidos pela CONTRATADA e disponibilizados no site da CETURB/ES, ou a CETURB/ES pode disponibilizar link no site para direcionamento dos usuários ao site da CONTRATADA, onde os serviços serão executados.

5.8.2.3- A disponibilização de qualquer serviço deve ser autorizada previamente pela CETURB/ES.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP 29010-002 - Vitória - ES



(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES



CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

5.8.3- E-mail's: Recepção e resposta direta, ou inserção no "Software de Gestão das Manifestações" dos e-mails encaminhados à CETURB/ES e envio de e-mails individuais ou grupo de usuários previamente selecionados, informando sobre uma demanda específica, novos serviços, etc.

5.8.4-Mensagem do tipo SMS: Envio de mensagem do tipo SMS de maneira individual ou a grupo de usuários previamente selecionados para informação de deferimento ou indeferimento de demanda específica, agendamento de avaliação médica, etc., conforme listagem e mensagem determinada pela CETURB/ES.

5.8.5-Atendimento via Chat: A CONTRATADA, se solicitado pela CETURB/ES, deverá disponibilizar posição(ões) de atendimento(s) - PA, para atendimento de chamadas via "Chat".

5.8.5.1- As regras, os fluxogramas e os relacionamentos, bem como os relatórios de uso do sistema serão definidos entre a Contratada e a CETURB/ES, seguindo os mesmos parâmetros dos estabelecidos para o serviço de atendimento call center.

5.8.6- Outros Serviços: Caso haja acordo entre a CETURB/ES e a CONTRATADA, poderão ser adicionados ao atendimento multimídia outros serviços ou mídias sociais, não especificados anteriormente, seja como substituição de serviços existentes ou como acréscimo, em razão de necessidades, atualizações, evolução tecnológica e/ou redução de custos da tecnologia, em conformidade com os artigos 124 a 128 do RILC - Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES.

6. TECNOLOGIA APLICADA

6.1- Característica do Gerenciamento de Atendimento Telefônico: Tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

6.1.1- A CONTRATADA deverá manter gravações na íntegra de todas as ligações recebidas no Call Center - requisito de recuperação de gravações para disponibilização sempre que solicitada pela CETURB/ES. O usuário deverá ser informado da gravação do diálogo.

6.2- Arquitetura: A arquitetura para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular, independente de seus componentes, e possuir os seguintes requisitos:

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLIS 17/02/2025 11:54 PÁGINA 11/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 32 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

6.2.1-Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho.

6.2.2-Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho.

6.2.3-Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

6.2.3.1 – Capacidade de processamento;

6.2.3.2 – Armazenamento de dados;

6.2.3.3 – Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e;

6.2.3.4 – Nobreak (para segurar a operação funcionando até a partida e início do funcionamento do gerador) e 1 Gerador de no mínimo 52KVAs, capaz de garantir a redundância das PA's, links de internet e servidores.

6.2.4-Permitir integração com a rede de dados da CETURB/ES, protocolo TCP/IP, ambiente Microsoft Windows, sistema de comunicação integrada de Voz sobre IP (VoIP) e sistema de gerenciamento e monitoramento das PA's.

6.2.5-Comunicação Voz / Dados.

6.3- Interface de Rede: A interface de interligação da rede da CONTRATADA deverá ser compatível com os dispositivos de segurança da CETURB/ES.

6.4- Serviço Telefonia: A CETURB/ES disponibilizará serviço de telefonia, com número 0800 039 1517 e/ou outro número a seu critério, através de até dois canais E1 com 30 canais, sinalização R2D ou ISDN para uso exclusivo a serviço da CETURB/ES, fornecidos pela CONTRATADA.

6.4.1- Os custos das contas telefônicas vinculadas ao(s) número(s) disponibilizado(s) para o serviço será de responsabilidade da CETURB/ES, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias.

6.4.2-A CONTRATADA deverá bloquear ligações a cobrar.

6.4.3-Os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização desse serviço ficarão a cargo da CONTRATADA.

6.4.4-A decisão quanto a gratuidade no recebimento de ligações oriundas de telefonia móvel será da CETURB/ES.

2025-LXJ56L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 12 / 41

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

6.5- Acesso à internet e soluções de PABX/DAC/URA: A CONTRATADA é responsável pela contratação e custos de link de acesso à internet pelo atendente, link ponta a ponta para recebimento e transferências de chamadas entre o PABX da Ceturb e a Contratada, assim como todas as soluções de PABX/DAC (Distribuidor Automático de Chamadas/URA - Unidade de Resposta Audível).

6.5.1- Para assegurar a redundância de interconexão, qualidade e a segurança dos serviços de internet, evitando interrupções e prejuízos, será exigida a contratação de 02 links de acesso à internet, com operadoras distintas e por rotas distintas.

6.6- A solução de PABX / DAC deverá estar inicialmente configurada como descrito nos itens seguintes:

6.6.1-Garantir ao usuário, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o Atendente;

6.6.2-Garantir, quando possível, o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, facultado à CETURB/ES atribuir número telefônico específico para este fim;

6.6.3-Suporte de voz e dados via integração de funções Computador - Telefonia (CTI - Computer Telephony Integration Arquitetura) recorrente e tolerante a falhas;

6.6.4-Ter capacidade para que todos os parâmetros de Atendente, inclusive o número do seu Login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

6.6.5-Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI - Computer Telephony Integration.

6.6.6-Ter capacidade interna de anúncios/mensagens de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total;

6.6.7-Ter capacidade para gravação da URA sem custos adicionais, e em quantidade requerida pela CETURB/ES;

6.6.8-Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os usuários, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;

6.6.9-Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);

6.6.10-Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (recepcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específica para aquele tipo de serviço;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ56L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 13 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 34 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

6.6.11- Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

6.6.12- Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil do atendente e com base, no mínimo, nos seguintes itens:

6.6.12.1- atendente há mais tempo livre;

6.6.12.2- chamada há mais tempo em fila;

6.6.12.3- número de atendentes em disponibilidade;

6.6.12.4- prioridade;

6.6.12.5- hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);

6.6.12.6- dia da semana;

6.7- Sistema de Gerenciamento de Chamadas: O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas e ativas centralizando o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, por telefone ou Chat, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos. O sistema de supervisão do "Call Center" também deverá fornecer facilidades para a geração de relatórios auditáveis estatísticos e gerenciais, filtragem de dados configurável e customização de relatórios e gráficos, além de atender com as premissas e quantitativos mínimos abaixo:

6.7-1.A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CETURB/ES no mínimo 1 (uma) licença para gerenciamento remoto em tempo real da operação do "Call Center" e no mínimo 1 (uma) para gerar relatórios, inclusive o que originará a fatura mensal;

6.7-2.A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CETURB/ES no mínimo 01 (uma) licença para escuta on-line de ligações, gravações, acesso às estatísticas de atendimento em tempo real e acesso a base de conhecimento informatizada;

6.7-3.A CONTRATADA deve apresentar até o quinto dia útil de cada mês um relatório contendo informações gerenciais e estatísticas dos serviços prestados. Os relatórios devem estar disponíveis para acesso web e/ou no link previsto e possibilitar exportação para arquivos PDF, XLS e DOC;

6.7-4.Possuir no mínimo uma posição de Multicanal integrada ao Gerenciador do "Call Center" destinada para atendimentos especificados pela CETURB/ES e;

6.7-5.Possuir no mínimo uma posição de e-mail integrada ao Gerenciador do "Call Center" destinada para atendimentos especificados pela CETURB/ES.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 - PÁGINA 14 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 - PÁGINA 35 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

6.8- Sistema para a Central de Atendimento - As aplicações a serem utilizadas na Central de Atendimento terão as seguintes características:

6.8.1-Serão utilizados links dedicados para acesso ao sistema de Gestão da CETURB/ES, os quais serão fornecidos pela CONTRATADA;

6.8.2-Os atendentes deverão ter acesso à internet para consultar sites relacionados à execução do serviço, a serem definidos de comum acordo entre a CETURB/ES e a empresa CONTRATADA. O acesso à Internet será fornecido pela CONTRATADA;

6.8.3-A CONTRATADA deverá prover solução de TI específica para armazenamento e gerenciamento da base de conhecimento, contendo procedimentos e fluxos de atendimentos dos serviços prestados e;

6.8.4-A CONTRATADA deverá prover solução de TI que possibilite a pesquisa de pós atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado pela CETURB/ES. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após o atendimento ao cliente.

6.9 Scripts de Atendimento:

6.9.1-A Central de Atendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos.

6.9.2-Na execução dos serviços a CONTRATADA obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos juntamente com a CETURB/ES, contendo a descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e os procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações.

7. INFRAESTRUTURA

7.1- Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar localizada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV, podendo ser sede ou filial, onde deverá ser realizada toda a operação de atendimento. Esta condição de localização deverá ser comprovada em até 20 dias corridos após a assinatura contratual.

i) Justificativa: facilita a comunicação e o monitoramento das atividades. A proximidade também assegura que eventuais necessidades de acompanhamento presencial, auditorias e supervisões possam ser realizadas de forma mais célere, minimizando o tempo de resposta. A proximidade da central de atendimento à CETURB/ES proporciona maior flexibilidade em situações de urgência, como a necessidade de ajustes

2025-LXJ50L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 15/41

3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

rápidos no serviço ou a resolução de imprevistos. Isso contribui para melhorar a qualidade do atendimento prestado e minimizar eventuais problemas operacionais. A localização da central de atendimento na Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV) poderá proporcionar à Contratada, maior conhecimento sobre a geografia da área, incluindo os aspectos urbanos, suburbanos e as particularidades dos diferentes municípios que compõem a região.

7.2- Para garantir a precisão e agilidade no atendimento, é essencial que o atendente e o supervisor residam na Região Metropolitana da Grande Vitória.

ii) Justificativa: O conhecimento aprofundado da área geográfica local é fundamental para a correta execução dos serviços, permitindo uma interação mais eficiente e assertiva com o usuário, além de facilitar o entendimento de suas necessidades relacionadas à região. Residentes da RMGV estão familiarizados com os detalhes do território, como bairros, vias de acesso, pontos de referência, e até mesmo situações recorrentes de trânsito, o que permite um atendimento mais preciso e eficaz. Essa proximidade geográfica facilita a compreensão das necessidades dos usuários, permitindo um atendimento mais assertivo, ágil e personalizado.

7.3- As instalações deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas, conforme abaixo:

7.3.1-Sala de atendimento receptivo e ativo, projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme as Normas Regulamentadoras NR17 e NR24 do Ministério do Trabalho e do Emprego – MTE, contemplando também os seus anexos e outras determinações legais;

7.3.2-Posições de atendimento - PA's equipadas com microcomputador e telefone Heads set com toda a infraestrutura de rede e telefonia necessárias;

7.3.3-Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto, assento e apoio de pés;

7.3.4-Mesas com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo, quando necessário;

7.3.5-Sala de descanso adequadamente mobiliada para atendentes e supervisores;

7.3.6-Infraestrutura para lanche;

7.3.7-Disponibilizar sempre que necessário, sala de treinamento adequada para a realização de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputador e recursos de multimídia, quadro branco, som e vídeo e;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 16 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 37 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

7.3.8-Responsabilizar-se em suprir as posições de atendimento de acordo com a demanda definida, disponibilizando pessoal qualificado, para o adequado atendimento, bem como em situações emergenciais.

7.3.9-A qualquer momento, caso julgue necessário, a CETURB/ES poderá solicitar à CONTRATADA a transferência do atendimento, atendentes e/ou supervisor para sua sede. Nesse caso, a CONTRATADA ficará responsável pelos custos decorrentes da necessidade de acompanhamento, bem como pelos equipamentos necessários, incluindo microcomputadores, softwares de gestão do Call Center e telefonia, URA e outros materiais essenciais para a execução dos serviços contratados. A CETURB/ES será responsável pelo fornecimento do local de trabalho.

7.3.9.1- Caso ocorra a mudança supracitada, deverá ser realizada em conjunto com a CONTRATADA uma análise dos custos operacionais e reequilíbrio econômico do contrato, se necessário.

7.4- O salário dos funcionários da CONTRATADA será, no mínimo, aquele estipulado em Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho firmada pelo sindicato da categoria profissional e econômica vinculada à atividade de teleatendimento/Call Center ou assemelhado, vedando-se a adoção de normas coletivas de categorias profissionais distintas, visto que somente será contratada empresa que tenha como atividade econômica preponderante a atividade de Call Center ou afins (telefonia, por exemplo).

7.4.1- A CONTRATADA deverá apresentar a Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho homologado/validado no SINTTEL/ES - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Espírito Santo, em até 90 dias após a assinatura do contrato com a CETURB/ES, tendo em vista a exigência de que a contratada instale sua central de atendimento na Região Metropolitana da Grande Vitória, visando assim, garantias mínimas aos trabalhadores que vierem a ser contratados para o serviço objeto deste pregão, nesta região, para que recebam salários e benefícios compatíveis com sua categoria profissional.

7.4.2- A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da contratação de pessoal, tais como trabalhistas, previdenciárias e tributárias e demais encargos decorrentes deste contrato, além daquelas previstas pela legislação que regula a relação de trabalho, devendo ainda efetuar o pagamento do salário no prazo legal, entrega do vale transporte e pagamentos dos demais benefícios previstos em Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho, na forma da lei, independentemente do pagamento da fatura mensal pela CONTRATANTE.

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 17 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 38 / 68

3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

8. ESTATÍSTICAS

A CONTRATADA deverá disponibilizar a CETURB/ES, no mínimo, as seguintes estatísticas para o gerenciamento do serviço.

8.1. Chamadas Recebidas:

8.1.1-Quantidade de chamadas recebidas no(s) número(s) disponibilizado(s) para atendimento ao Disque Ceturb (0800 e/ou outros), discriminada se recebida de telefonia fixa ou celular.

8.1.2-Quantidade de chamadas transferidas do PABX da CETURB/ES.

8.1.3-Total de chamadas recebidas.

8.2. Chamadas Atendidas/ atendimento humano (por tipo; fixo/celular):

8.2.1-Com Atendimento Imediato (atendidas sem fila de espera);

8.2.2-Com atendimento em até 30 segundos;

8.2.3-Com atendimento iniciado após 30 segundos na fila, porém o período de espera não chegou à 60 segundos

8.2.4-Atendimentos iniciados após 60 segundos

8.3. Utilização da URA:

8.3.1-Quantidade e percentual de chamadas atendidas e finalizadas na URA por faixa horária e com a informação se originada a partir telefonia fixa ou celular.

8.3.2-Quantidade e percentual de chamadas abandonadas na URA.

8.3.3-Quantidade e percentual de chamadas atendidas na URA e derivadas para o personalizado.

8.3.4-Tempo de Atendimento na URA (TMA-URA): As informações de utilização da URA deverão ser configuradas da seguinte forma: 00:01 às 04:00h // 04:01 às 06:00h// 06:01 às 12:00h// 12:01 às 18:00h // 18:01 às 22:00h // 22:01 às 00:00h. Essa configuração poderá ser alterada a critério da CETURB/ES.

8.4. Tempo Médio de Atendimento.**8.5. Chamadas Bloqueadas.****8.6. Chamadas Transbordadas.****8.7. Chamadas Abandonadas.**

8.7.1-Abandonadas Antes da Fila;

8.7.2-Abandonadas na Fila e;

8.7.3-Abandonadas no Ramal (tempo de atendimento menor ou igual a 3 (três) segundos).

8.8. Tempo Médio de Abandono na Fila.**8.9. Chamadas que aguardaram na Fila.**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 18/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 39/68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

8.10. Quantidade de chamadas mantidas em fila de espera por um período de tempo determinado a critério da CETURB/ES.

8.11. Tempo Máximo de Espera.

8.12. Tempo Médio de Espera.

8.13. Tempo médio de espera geral (inclui as chamadas com tempo de fila igual a zero).

8.14. Tempo total de Espera Geral.

8.15. Relatório de chamadas encerradas pelos atendentes por um período de tempo determinado a critério da CETURB/ES.

8.16. Comparativo entre o nível de serviço contratado e o efetivamente realizado.

8.17. Avaliação do atendimento; Relatório do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA.

8.18. Estatísticas do período de trabalho de cada atendente, contendo:

- 8.18.1- Período total logado;
- 8.18.2- Período em pausa;
- 8.18.3- Período total disponível;
- 8.18.4- Período total em atendimento;
- 8.18.5- Período total de pós-atendimento;

8.19. Email;

- 8.19.1- Quantidade de e-mails recebidos;
- 8.19.2- Quantidade de e-mails inseridos Software de Gestão da Manifestação para tratamento
- 8.19.3- Quantidade de e-mails descartados. (Campanhas, propagandas, etc)

8.20. Mensagens de SMS;

- 8.20.1- Quantidade de mensagens enviadas por tipo assunto. (A classificação por tipo de assunto será definida pela CETURB/ES)

8.21. Serviço Ativo:

- 8.21.1-Quantidade ligações efetuadas, por dia, número chamado e motivo.

8.22. Relatórios trimestrais encaminhados nos meses de abril, julho, novembro e janeiro com comparativo entre o trimestre do ano atual e do ano anterior. O comparativo trimestral deverá conter todas as informações descritas nos itens anteriores (1 a 20) ou a critério da CETURB/ES que poderá modifica-lo.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 19 / 41

2025-ZZ8R6T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 40 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

8.23. Outros relatórios e estatísticas, que se façam necessários poderão ser solicitados a critério da CETURB/ES;

8.24. As estatísticas devem ser disponibilizadas em formatos numéricos, percentuais e em gráficos;

8.25. Deverá ser possível especificar os relatórios por atendente;

8.26. Os relatórios devem ser disponibilizados de forma organizada, para fácil visualização;

8.27. As estatísticas devem ser disponibilizadas nos intervalos de tempo solicitados, sejam eles em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses, anos ou outros períodos determinados a critério da CETURB/ES;

8.28. Quando se tratar de atendimento ativo, no relatório deverá constar o número dos telefones chamados, data da ligação, bem com o tempo da ligação, por categoria (fixo/ celular).

8.29. Mensalmente a CONTRATADA enviará a CETURB/ES o relatório mensal assinado, que poderá ser de forma digital.

8.30. Deverá ser possível verificar as estatísticas on-line, por meio de acesso remoto.

9. MONITORAMENTO EM TEMPO REAL:

O monitoramento em tempo real deverá ser disponibilizado à CETURB/ES por meio do link a ser fornecido pela CONTRATADA ou acesso web, cabendo também a CONTRATADA a obrigação em providenciar as facilidades de acesso, bem como o layout, que será aprovado pela CETURB/ES.

9.1. O monitoramento do atendimento, on-line e em tempo real, será realizado na sede da CETURB/ES e deve oferecer no mínimo às seguintes informações:

9.1.1-Nível de serviço;

9.1.2-Número de atendentes logados;

9.1.3-Nome e ramal dos atendentes logados;

9.1.4-Status (disponível, ocupado, pós-atendimento, pausa) e o seu respectivo tempo de duração dos atendentes logados;

9.1.5-Registro da hora inicial e o tempo de permanência do login de cada atendente;

9.1.6-Quantidade de chamadas atendidas e o tempo médio das chamadas atendidas de cada atendente;

9.1.7-Número da chamada (recebida ou efetuada) atual e o seu respectivo tempo de duração de cada atendente logado;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP. 29010-002 - Vitória - ES



(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES



CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

9.1.8- Número total, duração total e o percentual em relação ao tempo total de login das chamadas atendidas, efetuadas, transbordadas e abandonadas (antes da fila, na fila e no ramal) geral e de cada atendente logado;

9.1.9- Registro dos intervalos/pausas e sua duração de cada atendente logado;

9.1.10- Avaliação do atendimento;

9.1.11- Número de clientes que estão aguardando atendimento na fila de espera.

9.1.12- Caberá a CETURB/ES a aquisição de monitor, computador ou outro equipamento necessário à exibição das informações.

10. EMPREGADOS DA CONTRATADA RESPONSÁVEIS PELA RELAÇÃO DIRETA COM O USUÁRIO.

Os serviços prestados deverão atender às necessidades e particularidades da CETURB/ES, e serão executados por profissionais qualificados, com horário definido pela CONTRATADA, em turnos de acordo com a legislação vigente, conforme descrição.

10.1. Atendentes:

10.1.1- Escolaridade: Ensino médio completo.

10.1.2- Conhecimento:

10.1.2.1- Microinformática Windows, Word e Excel;

10.1.2.2- Digitação;

10.1.2.3- Técnicas de atendimento;

10.1.3- Habilidades de Comunicação:

10.1.3.1- Controle de voz (projeção de atitude positiva);

10.1.3.2- Articulação (clareza, dicção);

10.1.3.3- Modulação da voz;

10.1.3.4- Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).

10.1.4- Habilidades interpessoais e características comportamentais:

10.1.4.1- Automotivação;

10.1.4.2- Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;

10.1.4.3- Postura ética - respeitar as diretrizes internas e informações a que tem acesso;

10.1.4.4- Organização e rapidez na exposição de ideias;

10.1.4.5- Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;

10.1.4.6- Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;

10.1.4.7- Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço.

10.1.4.8- Empatia - saber se colocar no lugar do outro;

10.1.4.9- Objetividade - agilidade no atendimento.

10.1.5- Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:

10.1.5.1- Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da CETURB/ES;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 21 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 42 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

- 10.1.5.2- Conhecimento dos produtos e serviços da CETURB/ES;
- 10.1.5.3- Conhecimento geográfico dos municípios, principais bairros e corredores de transporte da Região Metropolitana, dos Terminais de Integração e Rodoviário.
- 10.1.6- Atribuições/Funções:
 - 10.1.6.1- Atender e informar sobre os serviços gerenciados pela CETURB/ES, bem como registrar as manifestações recebidas (elogios, solicitações, reclamações, sugestões, etc).
 - 10.1.6.2- Proceder o registro e a atualização de dados pessoais dos manifestantes, quando necessário;
 - 10.1.6.3- Efetuar ligações ativas;
 - 10.1.6.4- Conhecer e utilizar sistemas da CETURB/ES que dão suporte ao atendimento ao usuário;

10.1.6.5- E outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.

10.2. Supervisão:

- 10.2.1- Escolaridade: Ensino Médio, desejável ensino superior mesmo que incompleto (cursando).
- 10.2.2- Conhecimento Técnico:
 - 10.2.2.1- Microinformática Windows, Word e Excel;
 - 10.2.2.2- Digitação;
 - 10.2.2.3- Técnicas de atendimento;
 - 10.2.2.4- Técnicas de Telemarketing;
 - 10.2.2.5- Técnicas de negociação.
- 10.2.3- Habilidades de Comunicação:
 - 10.2.3.1- Controle de voz (projeção de atitude positiva);
 - 10.2.3.2- Articulação (clareza, dicção);
 - 10.2.3.3- Modulação da voz;
 - 10.2.3.4- Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).
- 10.2.4- Habilidades interpessoais:
 - 10.2.4.1- Automotivação;
 - 10.2.4.2- Habilidade em relações humanas
 - 10.2.4.3- Imparcialidade;
 - 10.2.4.4- Espírito de liderança;
 - 10.2.4.5- Disponibilidade para cooperação;
 - 10.2.4.6- Educação e firmeza na imposição de ordens;
 - 10.2.4.7- Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
 - 10.2.4.8- Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
 - 10.2.4.9- Organização e rapidez na exposição de ideias;
 - 10.2.4.10- Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
 - 10.2.4.11- Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
 - 10.2.4.12- Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;
 - 10.2.4.13- Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
 - 10.2.4.14- Objetividade e clareza nas suas colocações;
 - 10.2.4.15- Proatividade;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP. 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58 - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 22 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 43 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

- 10.2.4.16- Capacidade de diagnosticar prioridades.
- 10.2.5- Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:
- 10.2.5.1- Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da CETURB/ES;
- 10.2.5.2- Conhecimento dos produtos e serviços da CETURB/ES;
- 10.2.5.3- Conhecimento de ortografia;
- 10.2.5.4- Conhecimento geográfico dos municípios, principais bairros e corredores de transporte da Região Metropolitana, dos Terminais de Integração e Rodoviário.
- 10.2.6- Atribuições / Funções:
- 10.1.6.1- Monitoramento das ligações;
- 10.1.6.2- Favorecer o aumento de motivação da equipe;
- 10.1.6.3- Supervisionar horário de entrada, pausas e saída dos atendentes;
- 10.1.6.4- Auxiliar os atendentes em atendimentos críticos;
- 10.1.6.5- Supervisionar as atividades administrativas e os serviços;
- 10.1.6.6- Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios auditáveis;
- 10.1.6.7- Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os Atendentes.
- 10.1.6.8- Acompanhar o desempenho dos atendentes, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender manifestantes, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior;
- 10.1.6.9- Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos Atendentes;
- 10.1.6.10- Manter relação direta com o Coordenador de Relacionamento com Cliente da CETURB/ES, quando necessário, para dirimir dúvidas e
- 10.1.6.11- Encaminhar as demandas recebidas, e respondendo ao usuário quando recebida resposta as demandas encaminhadas.
- 10.1.6.12- Discutir melhorias nas rotinas de atendimento.
- 10.1.6.13- Outras atividades inerentes ao cargo.

10.2. Coordenação e Back Office: As atividades de Coordenação e de Back Office poderão ser realizadas pela CONTRATADA com empregados sem dedicação exclusiva à CETURB/ES, porém em quantidade suficiente para a prestação dos serviços descritos neste termo de referência, com qualidade e regularidade.

10.3. Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.4.1- Será de responsabilidade da CONTRATADA ministrar treinamentos comportamentais exigidos ao perfil de Atendente, bem como aqueles relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade, com carga horária compatível e de comum acordo com a CETURB/ES.

10.4.2- Quando se tratar de assuntos específicos da CETURB/ES, a CONTRATADA disponibilizará o ambiente para a capacitação, e a CETURB/ES disponibilizará empregado(s) habilitado(s) para ministrar o treinamento.

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - COPIA SIMPLES - 17/02/2025 11:54 - PÁGINA 23 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL - 03/06/2025 08:57 - PÁGINA 44 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

10.4.3- Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

11. DO MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

A empresa CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços contratados e deverá:

11.1. Elaborar e encaminhar, sempre que julgar necessário, questionamentos referentes à prestação de serviço de atendimento ao responsável pela gestão do contrato na CETURB/ES;

11.2. Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar a CETURB/ES, visando análise da necessidade/viabilidade de atualização/criação dos Procedimentos Operacionais – PO's;

11.3. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;

11.4. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;

11.5. Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;

11.6. Elaborar um quadro geral de atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas) com seus respectivos percentuais;

11.7. Disponibilizar outros relatórios auditáveis pertinentes aos serviços prestados, de acordo com interesse e especificação da CETURB/ES, sempre que solicitado.

12. CONTROLE DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

12.1. A CETURB/ES estabelecerá Níveis de Desempenho que devem ser atingidos pela CONTRATADA com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado;

12.2. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, em relatórios impressos os Níveis de Desempenho alcançados, os quais serão devidamente conferidos pela CETURB/ES;

12.3. A CONTRATADA deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas no "Call Center", sem interrupções dessas atividades;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP. 29010-002 - Vitória - ES

2025-LX-158L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 24 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 45 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

12.4. Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da CETURB/ES, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato;

12.5. Na hipótese dessas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos, a CONTRATADA submeterá à apreciação da CETURB/ES, a memória de cálculo discriminando detalhadamente o novo custo dos serviços;

12.6. O pagamento dos serviços contratados será efetuado conforme as condições estabelecidas e devidamente comprovadas, sendo a remuneração dos profissionais que prestarão os mesmos, bem como os encargos sociais e tributos exigíveis, de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

12.7. Se a CONTRATADA, por problemas alheios à CETURB/ES, ou consideradas injustificáveis pela mesma, não cumprir os parâmetros estabelecidos para o Nível de Serviço, a CETURB/ES aplicará um índice de redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês.

12.8. A CETURB/ES deverá comunicar previamente à CONTRATADA sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário.

13. PLANO DE CONTINGÊNCIA

13.1. Qualquer paralisação dos serviços deverá ser justificada a CETURB/ES que poderá aceitar ou não. Em caso de não aceitação estará a CONTRATADA sujeito a penalidade.

13.2. Paralisação dos serviços por mais de 2 (duas) horas sem justificativa aceita pela CETURB/ES, poderá ensejar em rescisão do contrato.

13.3. Contingências da Central de Atendimento:

13.3.1- Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1 como também demais estruturas necessárias (redundância), de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana ininterruptos, independentemente de qualquer motivo. A estrutura de contingência poderá ser através de estrutura dualizada, central de atendimento de contingência ou site backup para transbordo gerenciado do atendimento;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 25/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 46 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

13.3.2- A CETURB/ES avisará formalmente com até 24 horas de antecedência os casos em que ela possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais, de modo a permitir que a CONTRATADA defina estratégias para manutenção dos níveis de serviços estipulados, que deverão ser devidamente registradas e comprovadas;

13.3.3- Nos casos em que não seja possível a previsibilidade com até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a CONTRATADA se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço;

13.3.4- A CONTRATADA deverá comunicar ao Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES por ofício ou e-mail, em caso anormalidade em qualquer um dos módulos do "Call Center", inclusive de gravação ou nos níveis de serviços conforme definição entre CETURB/ES e a CONTRATADA;

13.3.5- A CONTRATADA será avisada com até 24 horas de antecedência sobre manutenções preventivas e corretivas a serem aplicadas em serviços de TI da CETURB/ES que impliquem em interrupção momentânea dos serviços.

13.3.6- Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a CONTRATADA se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço através de alocação emergencial de operadoras ou ajuste de escalas;

14. NÍVEIS DE DESEMPENHO/ INDICADORES:

Os Níveis de Desempenho visam garantir a qualidade do serviço prestado e indica a variação considerada aceitável pela CETURB/ES dos indicadores para a prestação dos serviços. Serão apurados através de fórmulas definidas especificamente para cada índice, e deverão ser disponibilizados para consulta remota conforme discriminado neste termo e entregues formalmente a CETURB/ES mensalmente. Em caso de quebra dos Acordos de Níveis de Desempenho, por não cumprimento das metas, poderão incidir penalidades independentes.

Os Níveis de Desempenho especificados neste item deverão ser fornecidos através de Relatórios Auditáveis.

14.1. ICA –Índice de Chamadas Atendidas: É a razão obtida entre o número total de chamadas atendidas dividido pelo número total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$ICA = \frac{\text{Total de chamadas atendidas}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LX-58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 26/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 47/68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

14.1.1- A CONTRATADA deverá garantir um ICA maior que 90% (noventa por cento).

14.1.2- Caso a CONTRATADA não consiga atingir o nível desejado, deverá providenciar justificativa para o fato e enviar para a CETURB/ES em até 2 (dois) dias úteis após o acontecimento do fato.

14.1.3- Caso o nível não seja atingido devido à falta de atendentes em um determinado horário, cabe a CONTRATADA providenciar justificativa e enviar a CETURB/ES informando do fato e das ações corretivas necessárias.

14.1.3.1- Juntamente com a justificativa do dia, deve ser encaminhado relatório com o número de ligações recebidas a cada 10 minutos.

14.1.4- A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Atendidas – TCA.

14.2. NS- Nível de Serviço: É a razão entre o número total de atendimentos efetuados em até 60 (sessenta) segundos após o recebimento da chamada dividido pelo número total de chamadas atendidas conforme a fórmula:

$$NS = \frac{\text{Total de atendimentos em até 60 s}}{\text{Total de chamadas atendidas}} \times 100$$

14.2.1- A CONTRATADA deve garantir que o nível de serviço seja igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento). Em caso de descumprimento haverá penalização (glosa) conforme tabela abaixo.

Nível de Serviço	Penalidade / Glosa: desconto
>= 85%	Não há penalidade
<85% => 70%	1% do valor da fatura mensal
<70% => 50%	1,5% do valor da fatura mensal
< 50%	2% do valor da fatura mensal

14.3. TAB – Taxa de Abandono: É a razão obtida entre o número total de chamadas abandonadas antes da fila, somadas as chamadas abandonadas na fila, mais as chamadas abandonadas no ramal (chamadas atendidas pelo atendente e finalizadas em até 2 (dois) segundos) dividido pelo total de chamadas recebidas, de acordo com a fórmula abaixo:

$$TAB = \frac{\text{Abandonos (antes da fila + na fila + no ramal)}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

14.3.1- A CONTRATADA deverá garantir o índice de abandono inferior a 4% (quatro por cento).

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LX-584 - E-DOCS - CÓPIA SIMPLIFICADA - PÁGINA 27 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 48 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

14.3.2- A CONTRATADA deverá fornecer Relatório da base de dados, constando data, hora e o número dos telefones em situação de abandono, para fins de auditoria da taxa de abandono.

14.4. TMA – Tempo Médio de Atendimento: Representa o tempo médio gasto no atendimento aos clientes, a contar do início do atendimento pelo atendente até a sua conclusão. O TMA é mensurado pelo DAC (Distribuidor Automático de Chamada), representando a razão entre o tempo total despendido no atendimento e o total de chamadas atendidas.

14.4.1 - A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês dos Tempos Médios de Atendimento – TMA.

14.5. CPF – Chamadas que Passaram por Fila: É a razão obtida por meio do número total de chamadas que aguardaram na fila dividido pelo total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$\text{CPF} = \frac{\text{Chamadas que passaram por fila} \times 100}{\text{Total de chamadas recebidas}}$$

14.6. TCR – Total de Chamadas Recebidas: Representa o total de chamadas recebidas pelo DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

14.6.1- A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Recebidas – TCR.

14.7. ISA - Índice de Satisfação do Atendimento: Mensura a satisfação percebida pelo manifestante, em relação ao atendimento no "Call Center". É calculado através da média das Pesquisas de Satisfação dos Manifestantes, conforme metodologia e critérios definidos pela CETURB/ES.

14.7.1- Estes dados devem ser coletados em forma de enquetes através da URA (Unidade de Resposta Audível), onde o manifestante, ao fim do atendimento, poderá atribuir nota de 1 a 5, conforme tabela abaixo:

Nota	Conceito
5	Totalmente Satisfeito
4	Satisfeito
3	Indiferente
2	Insatisfeito
1	Totalmente Insatisfeito

14.7.2- Do total de avaliações realizadas, a soma dos índices Totalmente Satisfeito ou Satisfeito, devem atingir pelo menos 70% (setenta por cento) das avaliações referentes ao atendimento.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 28/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 49/68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

14.7.3-A CONTRATADA deverá fornecer relatórios auditáveis informando o número total de avaliações realizadas e o percentual de cada nota de acordo com a fórmula a seguir:

$$\% \text{ da Nota "X"} = \frac{\text{Total de avaliações da nota "X"}}{\text{Total de avaliações realizadas}}$$

Onde: X = Nota que se deseja verificar o percentual em relação ao total de avaliações efetuadas.

14.7.4-A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios auditáveis apurados por hora, dia, mês ou outros intervalos de tempo solicitados a critério da CETURB/ES do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA.

14.7.5-A metodologia de avaliação poderá ser modificada a qualquer tempo pela CETURB/ES, em comum acordo com a CONTRATADA.

14.8. Apuração dos indicadores: No fechamento de cada medição serão apurados os indicadores e a CONTRATADA será notificada por aqueles que não atenderem ao estabelecido. A CONTRATADA terá o prazo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação para apresentar a sua defesa formal ao Gestor do contrato. Os indicadores não justificados e aqueles cuja justificativa não forem aceitas pela CETURB/ES serão glosados na fatura daquela medição.

14.8.1-Os Níveis de Desempenho devem estar descritos na forma Tabela de Pontuação correspondente aos serviços prestados pela Central de Relacionamento.

14.8.2- O período para apuração dos indicadores será o compreendido entre o 1º e último dia do mês, e serão fornecidos no máximo até o quinto dia útil do mês seguinte.

14.9. Dias atípicos: Devido às particularidades dos serviços da CETURB/ES, em algumas datas, como em ocorrências de greve no Sistema, é possível que o volume de ligações recebidas aumente consideravelmente causando volume de ligações fora do padrão. Nesses casos a CETURB/ES, com base em critérios internos, que justifiquem a elevação do volume de ligações recebidas, avaliará a existência da atipicidade e se estes serão desconsiderados para efeito de apuração dos indicadores dos Níveis de Serviço.

14.9.1- Importante ressaltar que em dias atípicos, a empresa deve ter desempenho adequado, buscando manter a qualidade do serviço prestado. Independentemente do número de chamadas recebidas, o desempenho da empresa será avaliado por meio do volume de chamadas atendidas por atendente, avaliando outros indicadores que afetam essa métrica (taxa de abandono em URA, TMA);

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ59L - E-DOCS - COPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 20 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 50 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

14.10. A qualquer tempo, os referidos indicadores e os níveis de serviço poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham a atender o objeto do contrato e interesse da CETURB/ES, tanto por sugestão da CETURB/ES quanto da CONTRATADA, os quais deverão ser acordados entre as partes;

14.11. No caso de descumprimento de qualquer um dos Níveis de Desempenho, cabe a CONTRATADA providenciar justificativa e enviar a CETURB/ES informando a necessidade de suplementação no número de atendentes ou remanejamento de horários com o intuito de não comprometer a qualidade do atendimento.

15. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

Atualmente, o Disque Ceturb (0800 039 1517) recebe, em sua maioria, ligações de telefones fixos. No entanto, entendemos que esta situação pode e deve ser modificada. Esperamos um aumento gradual no volume de ligações originadas de telefones celulares, ou que poderá exigir um acréscimo no número de atendentes, considerando o crescimento projetado no total de chamadas. Assim, os serviços serão iniciados com o mesmo número de atendentes atualmente em uso. Contudo, estamos prevendo margens para um aumento futuro, caso seja necessário, devido a fatores como maior demanda, adoção do número 118, aumento de ligações originadas de celulares, entre outros. Essas previsões estão previstas na Tabela 02 - Previsão de Atendentes. Para mitigar um possível aumento significativo no número de atendentes e, consequentemente, no custo do contrato, foi incorporada ao projeto a possibilidade de envio de mensagens via SMS. Essa alternativa visa reduzir o volume de atendimentos realizados por humanos, otimizando os recursos disponíveis.

15.1- A prestação de serviços no atendimento eletrônico (URA) deverá ser realizada durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.

15.2- A prestação de serviços através das posições de atendimento (PA'S) deverá ser realizada de 7:00 (sete) às 22:00 (vinte e duas) horas, de segunda à sábado, exceto feriados nacionais.

15.3- As faixas horárias poderão ser ajustadas, adequando-se as necessidades apuradas nos relatórios de atendimento, respeitando o equilíbrio econômico do contrato.

15.4- Considerando o atendimento 24 horas/dia, a CONTRATADA deverá manter quadro técnico necessário para dar suporte aos sistemas de telecomunicações e informática envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da estrutura de "Call Center".

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LX-59L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 30/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 51/68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

15.5- As PA's deverão ser de uso exclusivo para atendimento da CETURB/ES durante os horários estabelecidos, não podendo, durante esses horários, serem compartilhadas com serviços de outros clientes.

16. QUANTITATIVO DE SERVIÇO A SER CONTRATADO**16.1- Atendentes:****16.1.1-Tabela 1- Atendentes/Supervisor a ser contratados para início do contrato:**

Atendente	Quant.: 05	Supervisor	Quant.: 01
Período de Atendimento		Período de trabalho a ser definido junto com a Contratada	
07h/13h20min.	01		
08h/14h20min.	01		
09h20min./15h40min.	01		
14h20min./20h40min.	01		
15h40min./22h	01		
Total	05	Total	01
Aos domingos e feriados nacionais não haverá atendimento humano.			

16.1.2-Tabela 2- Previsão de Atendentes ao longo do contrato:

Descrição	Quant.	Supervisor
a) Início de operação (tabela 01);	05	01
b) Decorrer do contrato, se verificada necessidade e disponibilidade financeira.	10	02

16.1.2.1-Uma vez iniciada a prestação dos serviços e o seu monitoramento, os indicadores apurados balizarão as alterações de quantitativo de postos por faixa horária ajustando-os a volumetria apurada, otimizando o atendimento.

16.1.2.2-Comprovada a necessidade de ampliação do quadro de atendentes, em não havendo autorização por parte da CETURB/ES para ampliação do atendimento, a CONTRATADA poderá solicitar formalmente a revisão dos Níveis de Desempenho cabendo a CETURB/ES a decisão final.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - COPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 31/41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 52 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

16.1.2.3-A CETURB/ES comunicará com antecedência mínima de 30 (trinta) dias a necessidade da ampliação no quadro de atendentes.

16.1.2.4-Visando possível alteração no atendimento, a capacidade de operação em número de Posições de Atendimento (PA'S) deverá ser de no mínimo 06 (seis) PA's disponíveis.

16.1.2.5-Os atendentes de cada Posição de Atendimento e o supervisor deverão dar atendimento especializado à CETURB/ES, sem compartilhamento com outros contratos durante os horários estabelecidos neste contrato, atendendo ainda à legislação vigente do setor.

16.1.3-Contratação inicial e inserção de mais atendentes:

16.1.3.1-Inicialmente serão contratados 05 (cinco) atendentes, obedecendo a distribuição da Tabela 1. Os demais poderão ser integrados gradativamente até atingir o limite previsto na tabela 2.

16.1.3.2-O Quadro de atendentes apenas sofrerá aumento com expressa autorização por escrito da CETURB/ES, após análise dos relatórios gerenciais auditáveis, comprovando a necessidade do acréscimo e caso haja disponibilidade orçamentária. Independentemente da vontade da CONTRATADA, cabendo a CETURB/ES total domínio sobre os prazos e os quantitativos a serem contratados para a operação, podendo até mesmo não ocorrer.

16.2- Mensagens tipo SMS: No preço total apresentado para execução dos serviços, deverá estar incluso o envio de até 300 (trezentos) SMS por mês.

16.2.1- Deverá a proponente apresentar valores por SMS excedentes a 300 SMS por mês na seguinte forma:

16.2.1.1- Valor unitário por SMS excedente, de 301 a 500 SMS/Mês:

16.2.1.2- Valor unitário por SMS excedente acima de 500 (quinhentos) SMS/Mês.

16.2.2- Obrigatoriamente o valor do item 16.2.1.2 deverá ser igual ou menor que o item anterior.

16.2.3- Caso não haja envio dos 300 SMS no mês, o restante será acumulado podendo ser utilizado nos meses subsequentes.

16.2.4- A seu critério a CETURB/ES poderá consultar o mercado em busca de valores para envio de SMS. Caso os valores cobrados pela Contratada para envio de SMS excedentes estejam acima do cobrado no mercado, e a mesma recusar-se a alterar o seu valor adequando-o ao de mercado, a CETURB/ES poderá contratar o envio de SMS excedente por outra empresa.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 32 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 53 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

16.3- Portas de URA: O quantitativo de portas de URA a ser disponibilizado 24 horas, todos os dias da semana, incluindo feriados, deverá ser o suficiente para atender a demanda;

16.4- E-mail: A CONTRATADA deverá dar tratamento a todos os e-mails recebidos, inserindo-os quando for o caso no Software de Gestão das Manifestações para o devido tratamento ou reencaminhando ao e-mail do Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES ou a outro e-mail por ele indicado.

16.5- Site Ceturb: A CONTRATADA deverá inserir no Software de Gestão das Manifestações as manifestações recebidas no site da CETURB/ES para o devido tratamento ou, se for o caso, encaminhar ao e-mail do Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES ou a outro e-mail por ele indicado.

16.6- - Ligações do Serviço Ativo: em torno de 100 (cem) ligações por mês.

16.7- Circuito de comunicação dedicado (Link de Dados) entre a CETURB/ES e a CONTRATADA: O dimensionamento do link, bem como sua contratação/manutenção será de responsabilidade da Contratada.

17. DOS CUSTOS, LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E OUTRAS EXIGÊNCIAS

17.1- Para facilitar a fiscalização por parte da CETURB/ES, diminuindo assim os custos com deslocamento para reuniões, auditorias, e garantir o conhecimento pelos atendentes dos serviços prestados, facilitando a informação, dentre outros, os serviços contratados deverão ser integralmente executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar instalada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória. Desta forma, busca-se uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais. Ademais, essas medidas se justificam como sendo importantes para o atendimento das metas e objetivos relacionados à eficiência, eficácia e efetividade deste contrato.

17.2- A CONTRATADA deverá comprovar, no plano de Implantação descrito no item 19.1.1, que dispõe de sistema de energia (geradores e nobreaks), para disponibilização contínua de energia elétrica, inclusive para plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento.

17.3- A CONTRATADA deverá comprovar que possui um site secundário de contingência em outra edificação, no território Nacional nos mesmos moldes do site principal, capaz de assegurar, no caso de algum impedimento, a continuidade dos serviços prestados com os mesmos índices de qualidade estabelecidos no presente edital.

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - COPIA SIMPLIS 17/02/2025 11:54 PÁGINA 33 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 54 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

17.4- A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, e apresentar no Plano de Implantação, em até 05 dias após a assinatura do contrato, procedimentos de contingência, demonstrando estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios, etc.

17.5- A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura física, localizada em um único imóvel, sem intercalação com atendimentos de outros clientes, que comporte a instalação de todas as posições de atendimento necessárias ao serviço em um único ambiente físico. Desta forma o ambiente de operação (Posições de Atendimento – PA) deverá estar em apenas uma sala.

17.6- Todos os custos decorrentes da prestação dos serviços previstos neste documento deverão estar incluídos no valor apresentado pela CONTRATADA em sua proposta comercial, não podendo gerar custos adicionais à CETURB/ES. Portanto, no preço unitário deverão estar incluídos todos os impostos, taxas e demais despesas necessárias para o perfeito cumprimento do objeto da licitação, inclusive aquelas com disponibilização de ambiente, solução técnica e pessoal.

17.7- A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações referentes ao monitoramento dos atendimentos on-line e deverá ser possível à escuta dos atendimentos feitos pelos atendentes.

18.7.1-Todos os custos decorrentes da implementação desta funcionalidade, tais como, equipamentos e softwares necessários, exceto linha telefônica, correrão às expensas da CONTRATADA.

17.8- A CONTRATADA deverá observar o disposto na Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) para implantação e funcionamento do "Call Center" e demais obrigações legais.

17.9- A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações referentes ao monitoramento dos atendimentos e, quando solicitada, gravações de atendimento.

18. OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE

18.1- Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP. 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 34 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 55 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

18.2- O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente no contrato a penalidade caso sejam divulgadas informações, mesmo após o término do contrato de trabalho.

18.3- Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

18.4- A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna a sua rede conectada com a CETURB/ES;

18.5- O ambiente de produção deverá ser completamente monitorado utilizando sistemas de gravação de telefones, monitoramento de telas e registros de acessos lógicos realizados;

19. FASE DE MOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO FINAL DE CONTRATO

19.1- Fase de Mobilização inicial: Refere-se ao período de mobilização que as partes necessitam para transferir procedimentos, conhecimentos, preparação de softwares, normas, contratação e treinamento de empregados, bem como outras atividades preparatórias. Compreenderá no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato, podendo a critério da CONTRATADA ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, previamente autorizados. Esse período não será computado como período contratual, portanto, não haverá remuneração.

19.1.1- A Contratada deverá apresentar um Plano de Implantação a ser aprovado pela CETURB/ES em até 05 dias corridos após a assinatura do contrato.

19.1.2- Os processos de recrutamento, seleção, contratação e treinamento de seus colaboradores, bem como a estruturação física inerente à operação e gestão dos serviços deverão ser realizados, ANTES da data de início das operações. A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma dessas atividades de forma a garantir o cumprimento do prazo acordado.

19.2- A fase de transição final do contrato: consiste no período de encerramento das atividades, quando a CONTRATADA deverá elaborar um planejamento em conjunto com a CETURB/ES para repasse das informações e/ou documentos necessários a quem a CETURB/ES indicar. O prazo dessa etapa é de no mínimo 30 (trinta) dias corridos.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 35 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 56 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

19.3- Nos 03 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos, a critério da CETURB/ES após avaliação de justificativa apresentada.

20. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

20.1- Apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de aptidão da empresa licitante para execução de serviços compatíveis com o objeto desta licitação em características, quantidades e prazo que permitam o ajuizamento da capacidade de atendimento, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado.

20.1.1- O atestado deverá conter informações suficientes que permitam aferir o número de ligações recebidas nos últimos 12 meses, comprovando capacidade técnica para atendimento a um volume médio mensal no mínimo de 10.000 ligações/mês.

20.1.2- O atestado apresentado deverá comprovar a capacidade técnico-operacional da licitante, demonstrando a prestação de serviços similares, com qualidade. Para tanto deverá **comprovar a média mensal de atendimentos prestados, ou através de dados relacionados no próprio corpo do atestado, ou através de cópia do contrato de prestação de serviços e/ou relatórios referentes a esses contratos, devidamente anexados ao atestado, dele passando a fazer parte integrante**, estando sujeitos à diligência por parte do pregoeiro para averiguações.

20.1.3- A CETURB/ES poderá, a qualquer momento, visitar as instalações onde a licitante prestou/esteja prestando estes serviços para verificar a veracidade das informações contidas nos Atestados apresentados.

20.1.4- O(s) atestado(s) deverá(ão) possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, bem como possibilitar a CETURB/ES confirmar sua veracidade, junto à instituição emissora do atestado e deverá constar no(s) atestado(s) no mínimo as seguintes informações:

- Logomarca da empresa fornecedora do atestado;
- Tipo do serviço prestado;
- Período de execução dos serviços: de dd/mm/aa a dd/mm/aa;
- Descrição dos serviços prestados e recursos utilizados, conforme objeto desse Edital;
- Quantidade de atendimentos realizados;
- Total de PA's utilizadas;
- Total de meses de vigência do contrato;
- Dados como nome, endereço da pessoa de contato com a empresa fornecedora do atestado, para obtenção de informações pela CETURB/ES.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 36 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 57 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

- Os atestados deverão comprovar a realização dos serviços ora solicitados em infraestrutura/instalações de responsabilidade da proponente.

20.2- O licitante deverá apresentar comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, conforme previsto no inciso II, § 7º do artigo 41 do RILC.

20.2.1- Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

20.2.2- Para a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos;

i) Justificativa: garantir que os proponentes possuam experiência prévia na execução de serviços de complexidade, características e escopo semelhantes. O atestado serve como um meio de verificação da capacidade técnica da empresa, confirmando que ela já realizou atividades de envergadura semelhante e com sucesso. Busca garantir que a empresa licitante tenha experiência consolidada na execução de serviços de características semelhantes, mitigando os riscos de inexecução contratual e/ou eventuais problemas/falhas durante a execução. Portanto, a exigência do atestado é necessária para proteger o interesse público, garantir a qualidade na execução dos serviços contratados e promover a segurança e a eficiência no processo licitatório.

20.3- Declaração do licitante de que no decorrer da execução do objeto contratual disponibilizará as instalações, equipamentos e pessoal técnico especializado, essenciais ao eficiente cumprimento do contrato conforme definido neste Termo de Referência.

21. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

21.1- Além das exigências que já compõem as minutas padronizadas da CETURB/ES, este setor requisitante solicita a inclusão dos seguintes itens:

21.1.1- Estarão inabilitadas as Proponentes que possuírem Patrimônio Líquido inferior a 10% (dez por cento), do valor estimado para os 24 meses da contratação e;

ii) Justificativa: garantir que as empresas participantes possuam capacidade econômica e financeira adequada para assumir e cumprir as obrigações contratuais. Essa medida é fundamentada nos princípios de eficiência e de segurança na execução do contrato, estabelecendo um objetivo para avaliar a solidez financeira dos proponentes. O Patrimônio

3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 37 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 58 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

Líquido reflete a saúde financeira da empresa e sua capacidade de suportar imprevistos ou despesas adicionais que podem surgir.

21.1.2- Estarão inabilitadas as Proponentes que possuem Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) inferior a 8,33% (oito inteiros e trinta e três centésimos por cento), do valor estimado para os 24 meses da contratação.

iii) Justificativa: garantir a capacidade financeira das empresas participantes de honrar os compromissos reforçados ao longo da vigência do contrato. Essa medida visa proteger a administração pública contra riscos decorrentes de possíveis dificuldades financeiras da contratada, que podem comprometer a execução regular dos serviços. Além disso, o requisito garante que os proponentes tenham disponibilidade de liquidez suficiente para arcar com custos operacionais, folha de pagamento, aquisições de insumos e demais despesas inerentes à execução contratual, especialmente em períodos iniciais, antes da recepção dos pagamentos previstos. O percentual previsto (8,33%) foi calculado com base em boas práticas de gestão financeira e representa um patamar adequado para segurança sólida sem limitar a competitividade de certame. Dessa forma, a exigência contribui para um equilíbrio entre a inclusão de empresas comprometidas e a mitigação de riscos de inadimplência ou interrupção de serviços contratados.

22. PRAZO CONTRATUAL

22.1- A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir da data de sua assinatura.

22.2- O contrato poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses (totalidade) com as devidas justificativas por escrito.

23. MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS/PAGAMENTO DOS SERVIÇOS:

23.1- Os pagamentos ficam condicionados à apresentação pela CONTRATADA, dos seguintes documentos, em todas as medições:

- 23.1.1- Nota fiscal dos serviços;
- 23.1.2- Relatórios mensais dos serviços com indicadores e informações exigidos neste Termo de Referência, que atestam a regularidade na prestação dos serviços;
- 23.1.3- Certidão Negativa de Débitos com o município;
- 23.1.4- Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Estadual;
- 23.1.5- Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- 23.1.6- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 23.1.7- Certificado de Regularidade do FGTS- CRF.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 30 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 59 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

CETURBES

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

23.2- Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a CETURB/ES;

23.3- A CETURB/ES poderá solicitar outros documentos além dos descritos caso julgue necessário.

23.4- A CETURB/ES poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato.

2025-LX-058L - E-DOCS - COPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 39 / 41

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 60 / 68

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

24. MATRIZ DE RISCOS

Item	Tipo de Risco	Descrição do Risco	Materialização do Risco	Mitigação	Alocação	Responsabilidade	
						CETURB	Contratada
1	Risco de Implantação	Inadequação do objeto quanto às especificações das PA's	Insatisfação dos usuários e desatendimento dos objetivos do contrato e do Termo de Referência	Aditamento contratual para adequação	Contratante - Quantidade Contratada - qualidade	x	x
2	Especificação do Objeto (Termo de Referência)	Imprecisão na especificação e nos quantitativos	Inadequação dos serviços e desatendimento dos objetivos do contrato, causando insatisfação dos usuários	Análise cuidadosa antes da fase de proposta e na formalização do contrato	Comissão Gestora da CETURB avaliará questionamentos e, caso necessário, esclarecerá ou readequará o termo de Referência	x	
3	Risco Financeiro	Proposta não refletir realidade de mercado	Valor proposto muito baixo, resultando na inviabilização do Contrato.	Adoção dos preços elaborados com base na realidade de mercado	A Contratada absorverá os erros da proposta.		x
4	Risco Social	Falta de manutenção das informações e déficit no atendimento às chamadas	Insatisfação dos usuários e falta de atendimento às suas necessidades	Acompanhamento constante pela fiscalização de ambas as partes	Contratual	x	x
5	Risco Operacional	Atendimento das PA's deficiente pode dificultar o atingimento dos objetivos	Muitos usuários sem atendimento e sem registro das ocorrências	Gestão constante para adequar o atendimento	Contratada		x
6	Modificação na especificação dos serviços	Administração poderá modificar especificações do objeto	Alteração do contrato	Readequação via aditivo contratual	Comissão Gestora e Contratada	x	x

2025-LXJ56L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 40 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 61 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 17/02/2025 11:54:22 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por FERNANDA DE ASSIS REZENDE (ANALISTA ADMINISTRATIVO - GEAS - CETURB - GOVES)
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-LXJ58L>

2025-LXJ58L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 17/02/2025 11:54 PÁGINA 41 / 41

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 62 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

COMUNICA
CONTACT CENTER**PROPOSTA DE PREÇOS**

À CETURB/ES

REF: EDITAL DE PREGÃO Nº 05/2025

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento na modalidade "call center".

I - O signatário da presente, em nome da empresa propõe o preço mensal de **R\$ 39.651,36 (trinta e nove mil, seiscentos e cinquenta e um reais e trinta e seis centavos)**, para a execução do objeto da presente Licitação, tendo como base de preço o definido no Item 3.6 do edital. Concorde que em caso de discrepância de valor entre a forma numérica e a forma por extenso do preço total final proposto será considerado pela CETURB/ES o valor por extenso.

II - Está ciente de que o prazo de validade das propostas de preços é de **60(sessenta) dias** a contar da data determinada para a abertura da Licitação.

III - Declaramos que, caso vencedores, já no início da execução contratual disponibilizaremos na Região Metropolitana da Grande Vitória, escritório para atendimento pessoal, equipamentos e pessoal técnico especializado, essenciais ao eficiente cumprimento do contrato;

IV - Compõem nossa Proposta os seguintes Anexos:

COMUNICA SOLUÇÕES LTDA - CNPJ: 08.874.772/0001-64
Av. Jerônimo Monteiro, 1900, 2º Andar - Salas 2011 e 212 - ED. Trade Center, Centro,
Vitória/ES

(27) 3232-4500

coturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

COMUNICA
CONTACT CENTER

- Termo de Referência; (conforme Anexo I do Edital);
- Planilha de Composição de Custos (modelo sugerido no Anexo IV do Edital);
- Autorização para Crédito (conforme modelo D do Edital);
- Dados Complementares para Assinatura do Contrato (conforme modelo E do Edital).

V - Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, materiais, produtos e equipamentos, de modo a se constituírem na única e total contraprestação pela execução dos serviços.

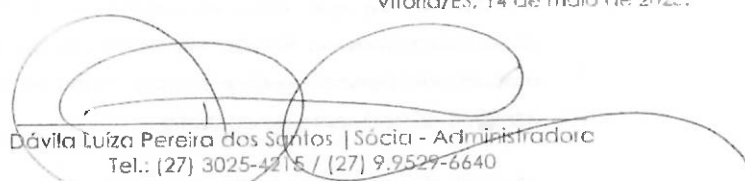
VI - Os preços têm como referência o mês de dezembro/2024, e consideram a **Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho do SINTTEL/ES - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Espírito Santo**, para fins de apresentação das propostas comerciais.

VII - A modalidade de garantia do contrato na forma de seguro-garantia, conforme artigo 70 da Lei 13.303/2026}.

VIII - Indicamos a seguir o representante legal da empresa para o caso de assinatura de contrato com a CETURB/ES:

DÁVILA LUIZA PEREIRA DOS SANTOS, brasileira, residente e domiciliada na Rua Coronel Monjardim, nº 20, apto 301, Ed. Lorenzoni, Centro, Vitória, ES, CEP: 29.015-500, empresária, sócia administradora, inscrita no CPF sob o nº 094.223.637-80, portadora da carteira de identidade nº 1.675.960, expedida pela SSP/ES.

Vitória/ES, 14 de maio de 2025.


Dávila Luiza Pereira dos Santos | Sócia - Administradora
Tel.: (27) 3025-4215 / (27) 9.9529-6640
davilaluiza@comunicacontactcenter.com.br

COMUNICA SOLUÇÕES LTDA - CNPJ: 08.874.772/0001-61
Av. Jerônimo Monteiro, 1000, 2º Andar - Salas 201 a 212 - FTD - Trade Center - Centro,
Vitória, ES

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO - CETURB/ES
PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 05/2025
PROCESSO E-DOCS Nº 2025-ZMD4F

COMUNICA
CONTACT CENTER

RESUMO GERAL

Item	1.1 - Função / Horário	Qtd Funcionários	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Global - 24 Meses
1	Teleatendente - 07h/13h20min.	1	R\$ 6.234,63	R\$ 6.234,63	R\$ 93.519,45
2	Teleatendente - 08h/14h20min.	1	R\$ 6.234,63	R\$ 6.234,63	R\$ 93.519,45
3	Teleatendente - 09h20min./15h40min.	1	R\$ 6.234,63	R\$ 6.234,63	R\$ 93.519,45
4	Teleatendente - 14h20min./20h40min.	1	R\$ 6.234,63	R\$ 6.234,63	R\$ 93.519,45
5	Teleatendente - 15h40min./22h.	1	R\$ 6.234,63	R\$ 6.234,63	R\$ 93.519,45
6	Supervisor - horário a definir.	1	R\$ 8.478,21	R\$ 8.478,21	R\$ 127.173,15
TOTAL DAS REMUNERAÇÕES		6		R\$ 39.651,36	R\$ 594.770,40

Obs.:

1 - Serviço de envio de SMS (até 300 SMS/Mês) R\$ 0,08

2 - Serviço de envio de SMS excedente (de 301 a 500 SMS/Mês) R\$ 0,08

2025-11-02 - E-DOCS - Cópia Simples 14/06/2025 10:02 PÁGINA 11/5

2025-ZZ8R5T - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 03/06/2025 08:57 PÁGINA 65 / 68

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO
PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 05/2025
PROCESSO E-DOCS Nº 2025-ZMD4F

COMUNICA
CONTACT CENTER

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS - TELEATENDENTE

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	09/05/2025
B	Município/UF	Vitória/ES
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	2024
D	Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	MR014931/2024
E	Nº de meses de execução contratual	24

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Teleatendente	Supervisão
CONTACT CENTER	POSTO	5	1

COMPOSIÇÃO REMUNERAÇÃO

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço	Teleatendente	Supervisão
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.460,04	R\$ 2.519,13
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/01/2024	01/01/2024

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$ 1.460,04	R\$ 2.519,13
B	Adicional de periculosidade	R\$ 0,00	R\$ 0,00
C	Adicional noturno	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	Total da Remuneração	R\$ 1.460,04	R\$ 2.519,13

MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS

2.1	13º (décimo terceiro) salário, férias e adicional de férias	%	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 121,62	R\$ 209,84
B	Férias e Adicional de Férias	11,11%	R\$ 162,21	R\$ 279,88
	TOTAL	19,44%	R\$ 283,83	R\$ 489,72

2.2	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	INSS	5,00%	R\$ 87,19	R\$ 150,44
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 26,16	R\$ 45,13
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 17,44	R\$ 30,09
D	INCRÁ	0,20%	R\$ 3,49	R\$ 6,02
E	Salário Educação	2,50%	R\$ 43,60	R\$ 75,22
F	FGTS	8,00%	R\$ 139,51	R\$ 240,71
G	Riscos Ambientais do Trabalho - RAT x FAP	3,00%	R\$ 52,32	R\$ 90,27
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 10,46	R\$ 18,05
	TOTAL	21,80%	R\$ 380,17	R\$ 655,93

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 147,60	R\$ 84,05
B	Assistência Alimentação	R\$ 432,00	R\$ 636,00
C	Assistência Médica e Odontológica	R\$ 97,50	R\$ 97,50
D	Seguro de Vida	R\$ 5,95	R\$ 5,95
	Total de Benefícios mensais e diários	R\$ 683,05	R\$ 823,50

MÓDULO 2 - RESUMO GERAL ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS

2	Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários	Valor (R\$)	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) salário, férias e adicional de férias	R\$ 283,83	R\$ 489,72
2.2	Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 380,17	R\$ 655,93
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ 683,05	R\$ 823,50
	Total Geral	R\$ 1.347,05	R\$ 1.969,15

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO				
3	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 6,08	R\$ 10,50
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,49	R\$ 0,84
C	Multa do FGTS e Contribuição Social sobre o aviso prévio indenizado	3,44%	R\$ 50,23	R\$ 86,66
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 28,39	R\$ 48,98
E	Incidência do encargos submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	0,42%	R\$ 6,19	R\$ 10,68
F	Multa do FGTS e Contribuição Social sobre o aviso prévio trabalhado	0,08%	R\$ 1,17	R\$ 2,02
TOTAL		6,34%	R\$ 92,55	R\$ 159,68

MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1	Ausências legais	%	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Substituição Férias	1,01%	R\$ 14,75	R\$ 25,44
B	Ausências legais	0,28%	R\$ 4,09	R\$ 7,05
C	Licença paternidade	0,03%	R\$ 0,44	R\$ 0,76
D	Ausência por Acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,44	R\$ 0,76
E	Afastamento Maternidade	0,56%	R\$ 8,18	R\$ 14,11
F	Ausências por Doença	1,66%	R\$ 24,24	R\$ 41,82
TOTAL		3,57%	R\$ 52,14	R\$ 89,94

4.2	Intrajornada	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso ou alimentação	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL		R\$ 0,00	R\$ 0,00

MÓDULO 4 - RESUMO GERAL CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)	Valor (R\$)
4.1	Ausências legais	R\$ 52,14	R\$ 89,94
4.2	Intrajornada	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total Geral		R\$ 52,14	R\$ 89,94

MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Uniformes e EPIs	R\$ 28,00	R\$ 28,00
B	Materiais de Escritório, Higiene e Limpeza	R\$ 36,07	R\$ 36,07
C	Infraestrutura Tecnológica/Incluindo SMS	R\$ 1.230,00	R\$ 1.230,00
D	Infraestrutura Predial	R\$ 717,57	R\$ 717,57
Total de Insumos diversos		R\$ 2.011,63	R\$ 2.011,63

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro - LDI	%	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Despesas Indiretas	10,00%	R\$ 496,34	R\$ 674,95
B	Lucro	5,00%	R\$ 272,99	R\$ 371,22
Tributos		8,05%	R\$ 501,89	R\$ 682,50
C	C1. Tributos Federais - PIS	0,65%	R\$ 40,53	R\$ 55,11
	C2. Tributos Federais - COFINS	3,00%	R\$ 187,04	R\$ 254,35
	C3. Tributos Municipais - ISS	2,00%	R\$ 124,63	R\$ 169,56
	C4. Tributos Federais - INSS	2,40%	R\$ 149,63	R\$ 203,48
Total LDI		23,05%	R\$ 1.271,22	R\$ 1.728,67

Quadro Resumo por empregado			
		Valor (R\$)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.460,04	R\$ 2.519,13
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ 1.347,05	R\$ 1.969,15
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	R\$ 92,55	R\$ 159,68
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ 52,14	R\$ 89,94
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	R\$ 2.011,63	R\$ 2.011,63
Subtotal (A + B + C + D)		R\$ 4.963,41	R\$ 6.749,54
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, tributos e lucro	R\$ 1.271,22	R\$ 1.728,67
Valor total por empregado		R\$ 6.234,63	R\$ 8.478,21

(27) 3232-4500

caturb@caturb.es.gov.br

www.caturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

MARCELO CAMPOS ANTUNES

DIRETOR PRESIDENTE

DP - CETURB - GOVES

assinado em 03/06/2025 08:57:52 -03:00

FÁBIO GOMES DE AGUIAR

DIRETOR ADM.E FINANCEIRO

DAF - CETURB - GOVES

assinado em 02/06/2025 21:41:10 -03:00

DAVILA LUIZA PEREIRA DOS SANTOS

CIDADÃO

assinado em 02/06/2025 10:26:19 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 03/06/2025 08:57:52 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por GIOVANNA DEMARCHI ROSA (ASSESSOR LICITAÇÕES CONTRATOS - GERAD - CETURB - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-ZZ8R5T>

Vitória (ES), quarta-feira, 4 de Junho de 2025.

57

servidores ocupantes do cargo de **Agente de Pesquisa e Inovação em Desenvolvimento Rural**, conforme abaixo:

Nº FUNC	NOME	DE	P	A	R	A
VIGENCIA						
3352285 / 1	CLAUDINEI ANTONIO MONTEBELLER					
6 7	01/05/2025					
2919788 / 1	ELAINE MANELLI RIVA SOUZA					8
9	01/03/2025					
2712172 / 2	FERNANDO SOARES DE OLIVEIRA					6
7	01/05/2025					
3289044 / 2	HUGO ELY DOS ANJOS RAMOS					6
7	01/05/2025					
3354334 / 1	JOSE SALAZAR ZANUNCIO JUNIOR					6
7	01/04/2025					
2949784 / 1	LUCIANO RODRIGUES DE OLIVEIRA					8
8 9	01/04/2025					
2821320 / 1	MARLON DUTRA DEGLI ESPOSTI					9
10	01/02/2025					
3347206 / 1	ROGERIO CARVALHO GUARCONI					6
7	01/04/2025					
3553108 / 1	THABATA TEIXEIRA BRITO DE					
MEDEIROS 5 6	01/02/2025					

Art. 5º. Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos retroativos na forma mencionada nos seus demais artigos.

Vitoria/ES, 02 de junho de 2025

ALESSANDRO BROEDEL TOREZANI

Diretor-Geral

Protocolo 1564410

Secretaria de Estado de Mobilidade e Infraestrutura - SEMOBI

Departamento de Edificações e de Rodovias do Estado do Espírito Santo - DER-ES -

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO N.º 094 - P, DE 3 DE JUNHO DE 2025.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - DER-ES, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Complementar N.º 926, de 30 de outubro de 2019, a Lei N.º 1.032, de 31 de março de 2023, e suas respectivas alterações, e ainda o contido no processo E-Docs n.º 2025-66N8K,

RESOLVE:

DESIGNAR o servidor **HERBERT TADEU CLEMENTE DA SILVA**, N.º Funcional **3292320**, para substituir a servidora **SORAIA SAICK OSORIO GIUBERTI**, N.º Funcional **3097714**, em suas atribuições de GERENTE (Ref. **DP-01**), na Gerência de Orçamentos de Edificações - GEORE, no período de **4/6/2025** a **18/6/2025**, por motivo de férias da titular.

JOSÉ EUSTÁQUIO DE FREITAS

Diretor-geral do DER-ES

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2.º

Protocolo 1564429

EXTRATO DO TERCEIRO TERMO ADITIVO

Contrato N.º: 042/2021

Contratante: Departamento de Edificações e de Rodovias do Espírito Santo - DER-ES

Processo N.º: 2019-FTS91

Forma de Contratação: Edital de Concorrência Pública N.º 006/2020

Contratada: POTENS ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA

CNPJ: 39.629.787/0001-90

Objeto: Prorrogação do prazo de execução, por mais **365 (trezentos e sessenta e cinco) dias**, a contar de **29/08/2025**. Em razão da prorrogação do prazo previsto no presente Termo Aditivo, a execução do contrato ora aditado passará a se encerrar em **28/08/2026**.

Assinatura: 02/06/2025

DECIO CRUZ OLIVEIRA

Diretor Executivo Geral do DER-ES

Protocolo 1564007

EXTRATO DO SEXTO TERMO ADITIVO

Contrato N.º: 036/2023

Contratante: DER-ES

Processo N.º: 2022-GNH50

Forma de Contratação: Concorrência Pública N.º 002/2019 LOTE 04

Contratado: CONSÓRCIO SUPERVISOR DSFS - LOTE 4

CNPJ N.º: 49.537.238/0001-40

Objeto: O presente Termo Aditivo tem por objeto o acréscimo quantitativo, ao Contrato n.º 036/2023, no percentual de 14,81%, conforme autorização prevista na sua Cláusula Sexta, e no previsto no artigo 65, § 1º, da Lei 8.666/93.

Valor: R\$ 15.468.176,31

Dotação Orçamentária: Exercício Financeiro 2023 - Programas de Trabalho 10.35.201.26.782.0056.2103 - Elemento Despesa 4.4.90.35 - R\$ 5.133.480,68. Exercício Financeiro 2024 - Programas de Trabalho 10.35.201.26.782.0056.2103 - Elemento Despesa 4.4.90.35 - R\$ 6.180.989,17. Exercício Financeiro 2025 - Programas de Trabalho 10.35.201.26.782.0056.2371 - Elemento Despesa 4.4.90.35 - R\$ 4.153.706,46

Assinatura: 03/06/2025

DECIO CRUZ OLIVEIRA

DIRETOR EXECUTIVO GERAL - DER/ES

Protocolo 1564488

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo - CETURB/ES

EXTRATO DO CONTRATO N.º 15/2025

CONTRATO N.º 15/2025

Contratante: CETURB/ES.

Processo N.º: 2025-ZMD4F

Forma de Contratação: Pregão Eletrônico n.º 05/2025

Contratada: COMUNICA SOLUÇÕES LTDA.

CNPJ: 08.874.772/0001-64.

Objeto: Prestação de serviços de Atendimento na Modalidade "CALL CENTER", conforme especificado no Anexo I-Termo de Referência do Edital.

Valor Mensal: R\$ R\$ 39.651,36

Vigência: 24(vinte quatro) meses.

Marcelo Campos Antunes

Diretor Presidente

Protocolo 1564117



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 04/06/2025 15:39:22 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GIOVANNA DEMARCHI ROSA (ASSESSOR LICITAÇÕES CONTRATOS - GERAD - CETURB - GOVES)
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-Q322JS>