



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

OBJETO: Cotação de preços para prestação de serviços de Call Center para a CETESB, para atendimento do PABX da sede da CETESB/SEMIL, conforme Planilha de Quantidades e Preços – Anexo “1” e Termo de Referência – Anexo “2”.

ENCERRAMENTO: 13/03/2026 às 17:00 hs

CONDIÇÕES GERAIS:

1 - PROPOSTA: Apresentar a proposta de preço de acordo com o disposto nesta Cotação e seus anexos, redigida em português, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente. Devendo estar considerado, além do lucro, todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI) e demais despesas de qualquer natureza, relacionadas com a prestação dos serviços.

a) Condição de Pagamento – 30 DDL

b) VALIDADE DA PROPOSTA: A validade da proposta não deverá ser inferior a **60 dias**.

c) PRAZO DE EXECUÇÃO: 12 (doze) meses.

d) A proposta deverá ter o nome do responsável por sua formulação, bem como os dados cadastrais da empresa, **CNPJ, Razão Social, Endereço, Inscrições Estadual e Municipal e Telefone** para contato.

e) A proposta deverá ser encaminhada em formato **.pdf**, **Word.doc** ou **.Excel.xls**, por e-mail para proposta_cetesb@sp.gov.br ou eduardorodrigues@sp.gov.br até a data e horário de **ENCERRAMENTO**.

f) A proponente deverá possuir cadastro SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO: A avaliação será feita por **VALOR GLOBAL**

São Paulo, 03 de março de 2026.

Eduardo Rodrigues

Analista Administrativo

Fone: (011)3019-6708

eduardorodrigues@sp.gov.br



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

ANEXO "1"

PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS

OBJETO: Prestação de serviços de Call Center, para a CETESB, para atendimento do PABX da Sede da CETESB/SEMIL, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência, que integra esse Edital como Anexo I.

Item	Tipo de Postos (*)	(A) Nº de Postos	Preço dos Postos (R\$)	
			(B) Unitário (mensal)	(C) = (A) x (B) Total Mensal
1	Atendente: Posto de 2ª a 6ª feira	30	0,00	0,00
2	CRM Web Mapa de oportunidades (tabulação) Call Back BI (business intelligence) Kit Home office Prefixos 4000 URA / IVR / AGV Receptivo Gravação Chamadas	30	0,00	0,00
3	Supervisor: Posto de 2ª a 6ª feira	1	0,00	0,00
4	Coordenador: Posto de 2ª a 6ª feira	1	0,00	0,00
(D) = Valor Mensal de Todos os Itens R\$				0,00
(E) = Prazo Contratual				12 Meses
(F) = (D) x (E) Total Geral para 12 Meses R\$				0,00

Data ____/____/____

Assinatura com carimbo da empresa



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

ANEXO “2”

TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – CALL CENTER

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Este documento objetiva a contratação de prestação de serviços de Call Center para a CETESB e atendimento do PABX da Sede da CETESB/SEMIL. O escopo inclui o planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação desses serviços. Abrange também o controle e monitoramento da qualidade do atendimento. Serão fornecidos pela CONTRATADA os profissionais, instalações físicas, infraestrutura de rede (incluindo estação de trabalho/microcomputadores e rede local), mobiliário, material de expediente, equipamentos necessários à execução dos serviços, além de manutenção e suporte, tudo conforme os requisitos e diretrizes especificados neste documento e destinados ao atendimento dos Clientes da CETESB.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Esta contratação deverá compreender os serviços de Atendimento Receptivo e Ativo Humano Telefônico, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços. Os Atendimentos são destinados aos Clientes dos serviços da CETESB e das chamadas recebidas no PABX da Sede da CETESB, para redirecionamento aos colaboradores da CETESB e SEMIL.

2.2. A prestação do serviço de Call Center deverá estar alinhada aos objetivos estratégicos da Cetesb e em conformidade aos Acordos de Níveis de Serviço - SLA estabelecidos. Também deverá contar com sistemas, dentro das práticas modernas de Workflow, propiciando: o gerenciamento da força de trabalho; gerenciamento das chamadas; gravação de tela e voz e geração de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados.

2.3. Caberá a CONTRATADA prover a infraestrutura, mobiliário, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações do ambiente, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e exigências.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

3.1. A CETESB, como parte integrante da Administração do Governo do Estado de São Paulo, busca a prestação de serviços ao cidadão com a qualidade, transparência e diligência definida pelo Governo Estadual e para tanto, necessita de ferramentas, pessoas e tecnologias adequadas para cumprir com suas demandas.

3.2. A CETESB tem a necessidade de sistemas de informação que lhe deem suporte e contribuam com os processos de inovação na empresa, sendo imprescindível entregar aos cidadãos, serviços, tecnologias, ferramentas e qualidade de serviços conforme suas expectativas e em alinhamento com as melhores práticas já existentes no mercado.

3.3. Padronização na coleta e armazenamento de informações durante as sessões de atendimento ao cidadão, visando adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709, de 2018) que regulamenta o uso, a proteção, a guarda e a transferência de dados pessoais no Brasil. A LGPD fornece garantias aos cidadãos sobre suas informações pessoais ao determinar obrigações como maior clareza na coleta do consentimento para o uso dessas informações, entre outras coisas.

3.4. Promover a transparência e participação social por meio da disponibilização de canais de comunicação acessíveis ao cidadão, independente do seu nível de conhecimento e experiência com tecnologia.

4. GLOSSÁRIO

Atendimento Receptivo e Ativo Humano Telefônico: Serviço de atendimento telefônico em que as chamadas podem ser tanto recebidas (receptivo) quanto realizadas (ativo) pelos atendentes, com o propósito de fornecer informações, solucionar dúvidas ou promover serviços.

Workflow: Conjunto de ferramentas e práticas destinadas a otimizar os processos de trabalho, através da automação da passagem de informações e tarefas entre os participantes de acordo com um conjunto de regras procedimentais.

SLA (Acordos de Níveis de Serviço): Acordo formal que define o nível de serviço esperado, incluindo a qualidade e o tempo de resposta, entre um provedor de serviço e o cliente.

CTI (Computer Telephony Integration): Tecnologia que permite a integração e coordenação entre as comunicações telefônicas e os computadores. É usada para otimizar as operações de call centers, permitindo funções como identificação de chamadas e roteamento automático.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): Lei brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais, incluindo sua coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

PA (Posições de Atendimento): Refere-se às estações de trabalho em um call center, onde os atendentes realizam o atendimento telefônico aos clientes.

VoIP (Voice over Internet Protocol): Tecnologia que permite a transmissão de voz e outros serviços de comunicação sobre a internet, em vez das tradicionais redes telefônicas públicas.

Telecomunicações: Refere-se à comunicação a distância por meio de tecnologias que permitem a transmissão de voz, dados, textos, sons e imagens.

CRM (Customer Relationship Management): Estratégia de gestão de relacionamento com o cliente que utiliza bases de dados e softwares para coletar, armazenar e analisar informações sobre os clientes, visando melhorar a qualidade do atendimento e aumentar a satisfação.

Multimeios: Refere-se ao uso integrado de vários meios de comunicação para melhorar a experiência de atendimento ao cliente, incluindo chatbot, voicebot, portais de cliente e sites.

Chatbot/Voicebot: Programas de computador projetados para simular conversas com usuários humanos, por meio de texto (chatbot) ou voz (voicebot), automatizando o atendimento.

5. DO PRAZO

Em consonância com o Artigo 71 da Lei Federal 13.303/16, os serviços estimados serão contratados para o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE CALL CENTER

6.1. O atendimento será prestado à comunidade interna e externa da CETESB e ao público em geral.

6.2. O serviço de atendimento consistirá na triagem das questões, dúvidas e sugestões, bem como do encaminhamento dessas segundo o perfil técnico e de responsabilidades das equipes e/ou respondentes presenciais e/ou virtuais que fazem parte do quadro permanente ou não de colaboradores da CETESB com o devido acompanhamento das soluções até sua entrega ao demandante que a originou.

6.2.1. Toda devolutiva definitiva - interação completada - deve ser realizada conforme orientações da CETESB, não sendo facultado à CONTRATADA ou seus agentes encerrar demandas que fujam às orientações previamente acertadas ou às tratativas usualmente postas em curso pela segunda instância.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

6.3. O serviço de telefone ativo e receptivo será de 2ª a 6ª feira das 8:00h às 17:00h de forma ininterrupta com gravação de chamadas e administrado/vinculado ao CRM – Customer Relationship Management e do PABX da Sede das 07:00h às 19:00h.

6.3.1. A CONTRATADA disponibilizará e manterá um sistema para gravação automática de 100% das ligações, sem intervenção humana, para cada posição de atendimento utilizada, dimensionando a quantidade de canais exclusivos para atendimento à demanda. Esse sistema estará disponível pelo prazo de vigência do contrato durante o qual a CETESB ou órgãos fiscalizadores poderão requerer acesso ao seu conteúdo. O sistema deverá possibilitar a reprodução de qualquer gravação sem prejuízo de conteúdo e/ou qualidade.

6.3.2. A CONTRATADA disponibilizará e manterá ferramenta-software tipo CRM - Customer Relationship Management – prioritariamente autoral, possibilitando a inclusão de atendimento omnichannel a qualquer momento, para a gestão estatística das interações realizados por sua equipe de atendimento, em tempo real e através de histórico consolidado e analítico. Assim como implementará o procedimento periódico de backup contendo os dados completos durante o período do contrato e esses dados serão integralmente disponibilizados para a CETESB quando da cessação ou interrupção do contrato.

6.3.3. A CONTRATADA oferecerá cursos de capacitação aos funcionários da CETESB, ou de outras empresas de direito público ou privado conveniadas ou contratadas pela CETESB, de modo a tornar o acesso e operacionalização do seu CRM amplamente difundidos entre os profissionais de interesse indicados pela CETESB.

6.3.4. A base de dados produzida a partir do registro de atendimentos não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

6.3.5. A CONTRATADA comprovará o atendimento das especificações técnicas por meio de documentação técnica oficial do fabricante e/ou demonstração das funcionalidades sempre que solicitado pela CETESB.

6.4. A CONTRATADA também se responsabilizará pelo fornecimento, tanto quanto for necessário, de todos os insumos e equipamentos eletrônicos imprescindíveis para a realização da operação, do serviço prestado objeto deste Termo de Referência, inclusive, com os seguintes hardwares:

a) A contratada deverá prover um PABX próprio para os atendentes deste Termo de Referência.

b) A contratada deverá prover a integração com o PABX existente na Sede da CETESB e em todas as agências conforme tabela abaixo. O sistema deverá ser compatível com a tecnologia VoIP e atender às necessidades de comunicação entre as diferentes unidades, garantindo



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

integração eficiente e estável entre as chamadas realizadas e recebidas em toda a estrutura de atendimento.

LOCAL	MODELO PABX	QUANTIDADE
Sede	Alcatel-Lucent OmniPC Enterprise	01
Agências	Panasonic KX-NS500	45

c) Unidade de Resposta Audível “URA”;

d) A contratada deverá possuir um sistema no-break e gerador de energia elétrica, que mantenham, em caso de falta de energia, o pleno funcionamento de todos os atendimentos, computadores, linhas telefônicas e demais equipamentos essenciais, garantindo que a operação não seja interrompida, durante todo período de interrupção do fornecimento de energia pela concessionária;

e) Computadores e seus periféricos: microcomputadores ou notebooks, impressoras, scanners, projetores, microfones, headset entre outros; e

f) Softwares necessários para a boa execução dos serviços, incluindo soluções que permitam visualizar documentos da suíte Office e arquivos em PDF.

6.4.1. Quanto a disponibilização de Unidade de Resposta Audível - URA - para atendimento eletrônico realizado por consultas automatizadas, bastando que o usuário impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico, deverá obedecer às seguintes especificações mínimas:

a) Disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana;

b) Possibilidade de integração com os sistemas de atendimento da CONTRATADA, para atendimento de demandas não solucionadas pelo menu eletrônico; e

c) Capacidade de geração de relatórios e gráficos com informações estatísticas de acessos de cada menu, tempo de duração das ligações. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CETESB, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

6.4.2. As opções e mensagens da URA deverão ser implantadas pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação do atendimento e toda ou qualquer alteração de



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CETESB, cabendo a ela a homologação.

6.4.3. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que a CETESB considerar necessária a alteração.

6.5. Todos os equipamentos serão dimensionados e dispostos, segundo as especificidades e o número de integrantes da equipe da CONTRATADA. Esses equipamentos devem atender com presteza, autonomia, comodidade operacional, segurança de disponibilidade e garantia de funcionalidade para todas as etapas da operação que deles dependerem para sua parcial ou plena execução. Devem ser novos ou seminovos não apresentando sinais de desgaste, má conservação, falhas ou instabilidades de funcionamento ou defeitos de qualquer espécie - hardware ou software.

6.6. O processo de atendimento será constantemente refinado a partir de dados levantados na plataforma - CRM; Customer Relationship Management – de atendimento da CONTRATADA.

6.7. A CONTRATADA deverá fornecer uma solução robusta de gerenciamento de tickets que possibilite o uso pelos técnicos da CETESB para tratamento dos chamados de nível 2 e nível 3, de forma eficiente e escalável. A solução deverá atender às seguintes exigências:

- A ferramenta deve permitir a categorização dos chamados de acordo com os diferentes níveis de suporte, possibilitando a transferência de tickets do atendimento de nível 1 para os técnicos responsáveis pelos atendimentos de nível 2 e nível 3, de acordo com a complexidade do problema.
- A solução deverá ser compatível e integrável ao sistema de gestão de tickets atualmente utilizado pela CETESB, permitindo que os chamados sejam transferidos entre os sistemas de forma automática, sem perda de informações ou necessidade de retrabalho.
- A ferramenta deverá possuir uma interface amigável, de fácil uso e customizável, permitindo que os técnicos da CETESB possam gerenciar, atualizar e monitorar os tickets de forma ágil e precisa.
- O sistema deve possibilitar o rastreamento completo dos chamados, desde sua abertura até a resolução final, e fornecer relatórios detalhados sobre o andamento dos tickets, incluindo métricas de tempo de resposta, níveis de serviço (SLA), entre outros indicadores de performance.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- A solução deverá ser escalável para atender a um crescente número de chamados e usuários, além de contar com suporte técnico adequado por parte da CONTRATADA para garantir sua correta operação.

7. DOS POSTOS DE SERVIÇO

7.1. Para a execução dos serviços devem ser instalados 30 postos de serviço de atendentes exclusivos para a CETESB, 1 de supervisão e 1 de coordenação, conforme abaixo:

Quadro 1 – Descrição dos postos			
Item	Postos	Função	Especificação
1	30	Atendente Geral	Posto de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com jornada diária conforme legislação e exclusivo para a CETESB.
2	1	Supervisor	Posto de segunda a sexta-feira, exceto feriados,
3	1	Coordenador	Posto de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

a) Horário de Atendimento dos Postos: 1 (um) posto de atendente deverá iniciar as 07:00h e outro deverá ter jornada até as 19:00h, todos os demais postos deverão estar ativos na jornada das 08:00h às 17:00h;

b) As quantidades de postos de atendimento por faixas de horário, referidos na alínea anterior deste item, poderão ser alterados de acordo com a necessidade da CETESB, desde que previamente acordados com a CONTRATADA;

c) A CONTRATADA deverá alocar o número necessário de profissionais para manter os postos funcionando conforme a jornada de trabalho estabelecida, garantindo a execução destes serviços seja por motivo de férias, licença, falta ao trabalho, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação vigente; e

d) Caberá ainda à CONTRATADA obedecer às disposições abrangidas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nas Convenções Coletivas de Trabalho de cada categoria profissional que integra o objeto deste Termo de Referência, em especial no tocante à jornada de trabalho, aos intervalos intrajornada e Inter jornada, dentre outros pertinentes, bem como às disposições legais vigentes, pertinentes à atividade profissional.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

7.2. Perfil dos profissionais: a CONTRATADA deverá indicar profissionais, no quantitativo mínimo indicado neste Termo de Referência, com a qualificação e características a seguir descritas:

7.2.1. Atendente Geral

- a) Ensino médio completo ou equivalente, comprovado pela apresentação de certificado de conclusão de curso;
- b) Experiência mínima de 6 (seis) meses na função, comprovada em carteira de trabalho;
- c) Possuir bom desenvolvimento e relacionamento com o público em geral;
- d) Habilidade no atendimento ao público, com boa dicção, além de desenvoltura, clareza, formalidade e objetividade ao se expressar e transmitir ideias, passando informações sem distorções ou ruídos e sem imprimir juízo de valor ou opinião pessoal;
- e) Conhecimentos básicos de informática, especialmente na utilização de softwares como pacote Office (Word e Excel), Windows, digitação e internet, bem como a utilização de mensagens eletrônicas (e-mails e WhatsApp);
- f) Habilidade redacional em língua portuguesa, com correção ortográfica e gramatical, clareza, coesão e coerência nas frases;
- g) Habilidade para identificar os tipos de demanda, interpretar dados e informações apontados pelo público externo ou interessados e conduzir o atendimento de forma que a demanda seja registrada adequadamente e, sendo este o caso, enviada ao destinatário correto;
- h) Habilidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina, obedecendo aos procedimentos estabelecidos e conduzindo o atendimento para a finalização correta;
- i) Capacidade de se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com disciplina e urbanidade, mesmo diante de situações conflituosas e adversas; e
- j) Responsabilidade, formalidade e postura ética.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

7.2.2. Supervisor(a)

- a) Ensino superior completo ou equivalente, comprovado pela apresentação de certificado de conclusão de curso;
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano na função, comprovada em carteira de trabalho;
- c) Possuir bom desenvolvimento e relacionamento com o público em geral;
- d) Habilidade no atendimento ao público, com boa dicção, além de desenvoltura, clareza, formalidade e objetividade ao se expressar e transmitir ideias, passando informações sem distorções ou ruídos e sem imprimir juízo de valor ou opinião pessoal;
- e) Conhecimentos avançado de informática, especialmente na utilização de softwares como pacote Office (Word e Excel), Windows, digitação e internet, bem como a utilização de mensagens eletrônicas (e-mails e WhatsApp);
- f) Habilidade redacional em língua portuguesa, com correção ortográfica e gramatical, clareza, coesão e coerência nas frases;
- g) Habilidade para identificar os tipos de demanda, interpretar dados e informações apontados pelo público externo ou interessados e conduzir o atendimento de forma que a demanda seja registrada adequadamente e, sendo este o caso, enviada ao destinatário correto;
- h) Habilidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina, obedecendo aos procedimentos estabelecidos e conduzindo o atendimento para a finalização correta;
- i) Capacidade de se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com disciplina e urbanidade, mesmo diante de situações conflituosas e adversas; e
- j) Responsabilidade, formalidade e postura ética.

7.2.3. Coordenador(a)

- a) Ensino superior completo ou equivalente, comprovado pela apresentação de certificado de conclusão de curso;
- b) Curso de especialização em Atendimento ao Cliente e Logística;
- c) Capacidade de trabalhar sobre pressão; e



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

d) Habilidade e agilidade para solucionar e orientar problemas.

8. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

8.1. Os atendimentos realizados devem convergir para uma mesma área de Gestão da Jornada do Cliente, de maneira que possibilitem os seguintes aspectos:

a) Acompanhamento contínuo das interações de cada cliente, onde haja os registros de todos os acontecimentos ao longo de sua jornada de atendimento;

b) Padronização da linguagem a ser utilizada;

c) Busca da melhoria contínua da execução dos atendimentos de forma a propiciar execução de atendimentos dentro de padrões de qualidade, excelência, eficiência e eficácia, com satisfação dos clientes;

d) Todos os atendimentos, independente do canal utilizado, deverão garantir a rastreabilidade e transparência, mediante gravação dos atendimentos realizados nos diferentes tipos de demandas (como: reclamação, informação, solicitação etc), bem como a geração, obrigatória, tão logo do início do atendimento, de um número de protocolo único e sequencial, que inicia com a numeração do ano vigente, que deverá ser fornecida ao demandante; e

e) Garantir a confidencialidade das informações dos clientes e demandantes, em conformidade ao disposto pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), e outras normatizações relativas à prestação do serviço de Call Center.

8.2. As Posições de Atendimento - PA's a serem contratadas executarão, inicialmente, o atendimento geral aos demandantes no Call Center da CETESB. Entretanto, ao longo da prestação do serviço, sob demanda, a CETESB poderá mudar esta formatação, solicitando a criação, também, de ilhas de atendimento específico / especializado, cujas condições de atendimento e quantitativos serão objeto de tratamento junto a CONTRATADA.

8.3. Para a finalidade de acompanhamento da evolução do dimensionamento de PA's, recursos físicos, humanos e tecnológicos frente ao Call Center, haverá reuniões de alinhamento, entre a CONTRATADA e a CETESB, semestralmente, pontuando-se as previsões de crescimento, ou necessidades de diminuições, baseados no histórico de demandas e na perspectiva de realização dos projetos no momento em que ocorrem.

8.4. As Posições de Atendimento - PA's executarão procedimentos e scripts previamente estabelecidos e validados junto a CONTRATADA, em conformidade às necessidades dos atendimentos aos clientes, e poderão abarcar realização de orientações técnicas, de baixa



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

complexidade, relativas ao serviço contratado pelo cliente, no que couber. No entanto, questões mais aprofundadas que requeiram conhecimento técnico específico/complexo/perito serão encaminhadas pelos atendentes (aqui representados como responsáveis pelo **atendimento de 1º nível** executado pelo Call Center) para o **atendimento de 2º nível** (executado pela área técnica da Cetesb) a quem caberá o atendimento técnico propriamente dito, conforme procedimentos e scripts a serem estabelecidos. Para os fins deste Termo de Referência o **atendimento de 1º nível** pode também ser chamado de **atendimento Call Center qualificado** e o **atendimento de 2º nível** pode ser chamado de **atendimento técnico especializado**.

8.5. Serviços sob demanda - englobam um conjunto de serviços a serem executados, mediante solicitação da CETESB, em conformidade à sua necessidade, ao longo da prestação do serviço. Sua não execução não importará em aplicação de penalidades e/ou sanções à CETESB, por parte da CONTRATADA. Enquadram-se, neste rol os seguintes serviços:

- a) Serviço de Atendimento Multimeios: chatbot, voicebot, portal de cliente e site em ambiente restrito;
- b) Soluções envolvendo Inteligência Artificial; e
- c) Serviço de Pesquisa de Satisfação do Cliente.

8.6. Posto de Atendente: Cada atendente deve estar capacitado(a) para:

- a) Atender às chamadas telefônicas, internas ou externas, prestar informações, anotar recados ou dar o devido encaminhamento;
- b) Atender, obrigatoriamente, a todos com educação e cordialidade;
- c) Registrar os telefonemas atendidos, anotando dados pessoais e comerciais em sistema próprio para esta finalidade;
- d) Observar e relatar qualquer ocorrência estranha no local onde está alocado, a fim de que sejam tomadas as providências necessárias;
- e) Zelar pelo equipamento, comunicando à Supervisão sobre defeitos e solicitando conserto e manutenção, para assegurar o perfeito funcionamento da mesa telefônica;
- f) Fornecer informações sobre a CETESB, informações essas que não sejam de caráter restrito e/ou sigiloso;



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- g) Registrar demandas por assuntos: informações, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
- h) Encaminhar demandas para as áreas responsáveis;
- i) Retorno de ligação ao cidadão, que entraram em fila de espera e não foram atendidos; e
- j) Responder demandas encaminhadas pelos canais de atendimento.

8.7. Posto de Supervisor(a): O(a) Supervisor(a) deve estar capacitado(a) para:

- a) Realizar a supervisão operacional dos atendimentos realizados nos diferentes canais, tanto receptivo quanto ativo, tendo como responsabilidade acompanhar e manter a qualidade do serviço. As principais atividades de Supervisão do Atendimento são, dentre outras inerentes à função de Supervisão:
- b) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento, estabelecidos entre os demandantes e os atendentes (receptivo), bem como entre os atendentes e os clientes e não clientes definidos pela CETESB (ativo);
- c) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Atendentes;
- d) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- e) Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas (como: WhatsApp, e-mail etc.) trocadas entre os demandantes e os Atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- f) Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- g) Realizar feedback aos Atendentes quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- h) Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados dos serviços executados, nos diferentes canais;
- i) Comunicar à fiscalização da CETESB as ocorrências de atendimento;
- j) Sugerir a inclusão de novas informações na “Base de Conhecimento” disponível no sistema de atendimento;



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- k) Proibir a utilização do local do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de funcionários ou de visitantes;
- l) Manter a ordem, a disciplina, o respeito, junto a todos os profissionais que executarão os serviços, orientando e instruindo seus subordinados na forma de agir;
- m) Suprir toda e qualquer falta no posto de trabalho por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência, devendo atuar em conjunto com a CONTRATADA e comunicar à fiscalização da CETESB eventual cobertura;
- n) Repassar aos funcionários todas as orientações necessárias ao correto desempenho de suas funções; e
- o) Analisar e sugerir melhorias em chamados recorrentes observados nos atendimentos.

8.8. Serviço de Coordenação Operacional do Call Center:

Consiste em coordenar a operação do Call Center atuando na gestão dos serviços e na relação entre CETESB e CONTRATADA, bem como no acompanhamento da capacitação da equipe de tele atendimento e dos indicadores de nível de serviço acordados. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:

- a) As principais atividades de Coordenação Operacional do Call Center são, dentre outras inerentes ao Serviço de Coordenação Operacional;
- b) Responsabilizar-se pela operação do Call Center pelos resultados alcançados, reportando eventuais necessidades de correções;
- c) Interagir com o(s) gestor (es) nomeado(s) pela CETESB, responsável (is) por todos os serviços previstos neste Termo de Referência;
- d) Com base nos dados obtidos por meio de análise dos relatórios gerenciais de atendimento (quantitativos e qualitativos customizados e detalhados) com vistas a garantir um elevado nível de satisfação dos usuários, propor a CETESB soluções e alterações de métodos, procedimentos ou rotinas;
- e) Coordenar a capacitação e desenvolvimento do pessoal do teleatendimento do Call Center aos sistemas utilizados para a prestação dos serviços;
- f) Avaliar o desempenho dos atendentes e supervisores, identificando as necessidades de capacitação que possibilite ampliação da qualidade dos serviços;



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- g) Atualizar, continuamente, os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia da CETESB, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis, e nos diferentes canais de atendimento;
- h) Acompanhar o nível de absenteísmo e "turnover" e minimizar os impactos;
- i) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros de atendimento;
- j) Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados e disponibilizar informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- k) Disponibilizar gravações de atendimento para análise dos serviços prestados pelo Call Center;
- l) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- m) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros de atendimento do Call Center; e
- n) Sugerir a implementação de programas e treinamento e desenvolvimento contínuo para os atendentes e supervisores.

8.9. Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento, Processos, Scripts e Rotinas:

Este serviço compreende, dentre outras atividades inerentes a Elaboração, Implantação de Roteiros Fluxos de Atendimento, Processos, Scripts e Rotinas:

- a) Levantamento e mapeamento dos procedimentos e rotinas existentes na CETESB que manterão relacionamentos operacionais com o Call Center;
- b) Revisão continuada, em conjunto com profissionais da CETESB, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à adequação dos procedimentos de atendimento, nos diferentes canais de atendimento;
- c) Realização do mapeamento e modelagem de processos de atendimento específicos do Call Center compreendendo:
 - Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento, nos diferentes canais de atendimento; e
 - Padronização de processos de atendimento e racionalização dos fluxos de trabalho para obtenção de ganho de produtividade e eficácia organizacional do Call Center.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- d) Elaboração e implantação dos roteiros que irão compor a base de conhecimento a ser utilizada pelo Call Center;
- e) Monitoramento das informações para constante atualização e refinamento;
- f) Acompanhamento dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados, nos diferentes canais de atendimento; e
- g) Os procedimentos de atendimento, devem ser registrados por meio de fluxogramas, Procedimentos Operacionais Padrão, além de conter a descrição do diálogo do atendente com os usuários e, após homologação da CETESB, devem ser disponibilizados para consulta pelos atendentes, nos casos que couberem, com o objetivo de subsidiá-los na prestação dos serviços de atendimento.

8.10. Serviço de Atualização de Base de Conhecimento:

Consiste em propor e manter atualizada a base de conhecimento para utilização nos atendimentos realizados pelo Call Center, nos diferentes canais de atendimento, com o objetivo de garantir a padronização e a melhoria na qualidade dos atendimentos. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:

- a) Todo o conteúdo da base de conhecimento de teleatendimento, bem como a documentação de uso, é de propriedade da CETESB;
- b) A CETESB poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários para a adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional para a CETESB;
- c) As principais atividades de atualização de base de conhecimento do Call Center são, dentre outras inerentes ao Serviço de Atualização de Base de Dados de Conhecimento:
 - Estruturar, implantar e manter atualizados, continuamente, com o apoio e aprovação prévia da CETESB, todos os conteúdos da base de conhecimento,
 - Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer à CETESB, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
 - Analisar, continuamente, os registros de atendimentos para identificar possíveis melhorias no conteúdo da base de conhecimento.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

8.11. Gestão Operacional - Serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego:

Consistem nos serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego, a ser realizado, nos canais de atendimento, e compõe, dentre outros processos inerentes ao mesmo:

- a) Analisar as curvas históricas das chamadas/demandas recebidas no Call Center, nos canais de atendimento;
- b) Analisar, avaliar e acompanhar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia do Call Center, nos diferentes canais de atendimento;
- c) Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que influenciam direta e indiretamente o volume de chamadas/demandas no decorrer do dia;
- d) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado à plataforma de comunicação;
- e) Acompanhar e verificar aderência, em tempo real, do volume de chamadas/demandas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros, de forma a propiciar uma jornada ao cliente eficiente e eficaz;
- f) Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento; e
- g) Acompanhar diariamente/semanalmente/mensalmente cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda, que proporcionarão melhor alocação das equipes, sistemas e recursos de teleatendimento.

9. DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

9.1. A contratação de Posições de Atendimento (PA's), disposto no subitem 7.1 deste Termo de Referência, inclui a prestação de serviços de especialista em base de conhecimento, supervisor e coordenador operacional.

9.2. Para fins de dimensionamento, a CONTRATADA deverá adotar o critério de Posição de Atendimento - PA, com atendimento efetivo em turno de 6 (seis) horas/dia, observado o disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Previdência.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

9.3. O critério de Posição de Atendimento permitirá que a CONTRATADA possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia. Os serviços continuados serão executados com a disponibilização de um plano de ocupação de posições de atendimento, conforme segue:

a) PA I:

PA's de Primeiro Nível, responsável pelo atendimento dos Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios, com funcionamento em turno de 6 (seis) horas de atendimento; e

b) Os demais serviços previstos neste Termo de Referência, ou seja, monitoria de atendimento e qualidade; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção do Call Center, são entendidos como elementos necessários ao adequado funcionamento das Posições de Atendimento do Tipo PA I.

9.4. Plano de Ocupação das Posições de Atendimento: para o dimensionamento inicial do Plano de Ocupação das Posições, a CONTRATADA deverá considerar um volume de ligações estimado em 37.000 chamadas mês, que deverão ser atendidas em até 1 (um) minuto, com índice de abandono de 5 (cinco) minutos e com um tempo médio de conclusão do atendimento de 8 (oito) minutos.

9.5. Ainda para efeito de dimensionamento, a CONTRATADA deverá considerar o volume de 37.000 (trinta e sete mil) ligações mês no momento inicial, com 30 (trinta) posições iniciais, ao longo do dia, sendo este número passível de revisões junto a CONTRATADA, conforme o desenvolvimento dos programas de inclusão digital da Cetesb.

9.6. A CONTRATADA, juntamente com a CETESB, fará análises de tráfego e dimensionamento do Call Center para avaliação da quantidade inicial de posições de atendimento implantada, visando sua adequação. Este ciclo poderá ser repetido em períodos de 90 (noventa dias). O plano de ocupação das posições de atendimento será acompanhado diariamente pela CETESB.

9.7. No decorrer do contrato outras PA's poderão ser demandadas pela CETESB, de acordo com a sua necessidade.

9.8. A CETESB poderá demandar novas PA's para a CONTRATADA em horários diversos. Considerando o monitoramento do tráfego e visando o atendimento eficiente e eficaz o Plano de Ocupação das PA's deverá observar distribuição em horários diversos, com jornada de 6 (seis) horas.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

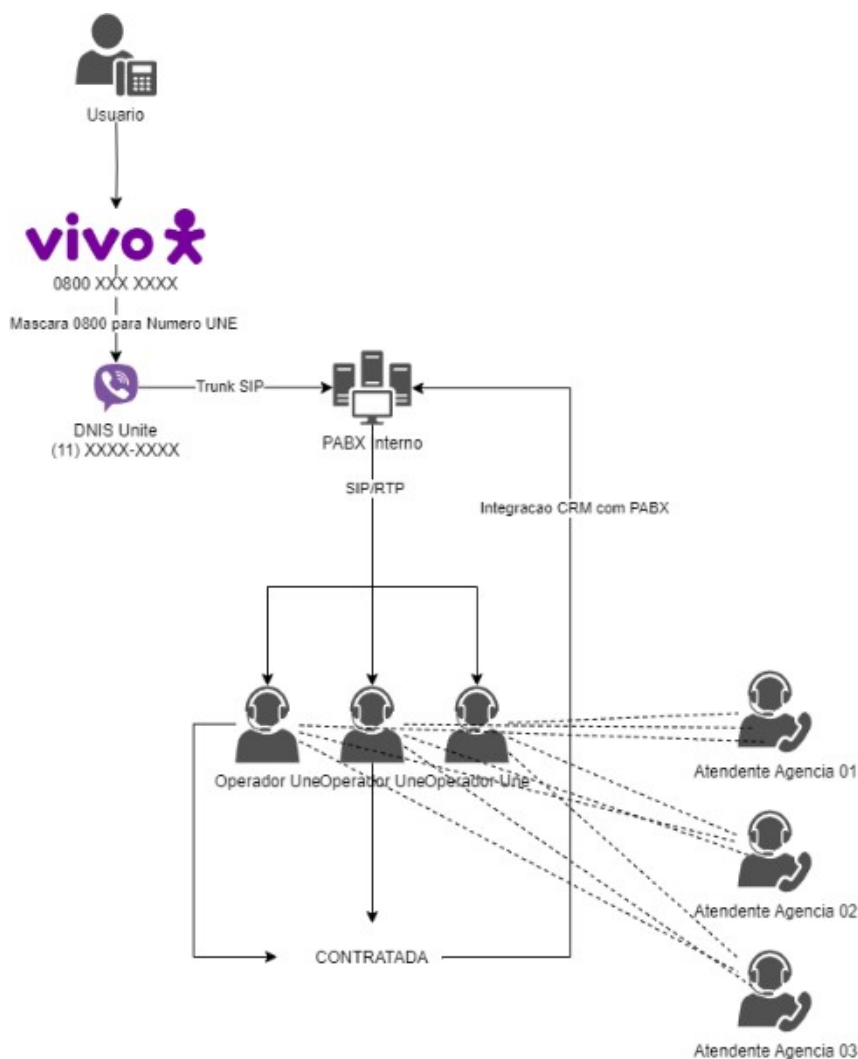
COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

10. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DA INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

10.1. Os serviços serão realizados nas instalações da CONTRATADA.

10.2. A CONTRATADA deverá garantir rede física e lógica com sistemas de cabeamento estruturado, padrões de internet, qualidade de serviços QoS para atendimento de voz IP, sistema de suprimento de energia elétrica ininterrupto, em conformidade com o estabelecido na alínea d) do item 6.4;

10.3. O cliente CETESB realizará chamadas para o número de telefone 0800 designado ou para os números dos PABX de suas diversas unidades. A operadora VIVO procederá com o redirecionamento das chamadas do número 0800 para um DDR selecionado pela CONTRATADA. O DDR será configurado como um tronco de recepção e permanecerá ativo dentro do sistema PABX da CONTRATADA. Tanto o sistema PABX quanto o discador serão responsáveis pela administração das chamadas recebidas na fila e pelos operadores. As operadoras prestarão o primeiro suporte para essas chamadas. Os operadores deverão registrar todas as chamadas no sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) da CONTRATADA.



10.4 Se necessário, os operadores encaminharão as chamadas para o atendimento técnico centralizado da CETESB (nível 2) ou técnico descentralizado nas áreas finalísticas (nível 3), segundo Tabela 1 – Endereço das Agências.

Tabela 1 – Endereço das Agências:

Agencia	Telefone	Endereço	CEP
Sede da CETESB	(11) 31333000	Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 – Alto de Pinheiros	05459-900
Agência Ambiental de Americana	(19) 34611550	Rua Rua Florindo Cibir, 435 - V. Medon	13465-230

COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

Agência Ambiental de Araçatuba	(18) 36088053	Rua Ten. Alcides Teodoro dos Santos, 260 - Aviação	16055-557
Agência Ambiental de Araraquara	(16) 33322211	Av. Castro Alves, 1271 - Carmo	14800-140
Agência Ambiental de Assis	(18) 33244177	Via Chico Mendes, 75 - Quinta dos Flamboyants	19807-130
Agência Ambiental de Atibaia	(11) 44116466	Rua Castro Fafe, 295 - 1º andar - Centro	12940-440
Agência Ambiental de Avaré	(14) 37324900	Av. Governador Mario Covas, 525 - Vila Industrial	18705-851
Agência Ambiental de Barretos	(17) 33231790	Rua 30, 564 - sala 30 - Centro	14780-120
Agência Ambiental de Bauru	(14) 32032058	Av. Cruzeiro do Sul - Quadra13, nº 15 - Jd Carvalho	17030-743
Agência Ambiental de Botucatu	(14) 38821134	Rua Lourenço Carmelo, 180 - Jd. Paraíso	18610-265
Agência Ambiental de Campinas	(19) 32411744	Av. Brasil, 2340 - Jd. Chapadão	13070-178
Agência Ambiental de Capão Bonito	(15) 35423885	Rua Denise, 131 - Terras de Imbirucu	18304-700
Agência Ambiental de Cubatão	(13) 33616663	Rua Salgado Filho, 353 - Jd. Costa e Silva	11500-270
Agência Ambiental de Dracena	(18) 38223166	Rua Maracajú, 1050 - Centro	17900-000
Agência Ambiental de Embu das Artes	(11) 47048835	Rua João Paulo I, 495 - Jd. São Luiz	06816-550
Agência Ambiental de Franca	(16) 37245922	Av. Dr. Flávio Rocha, 4551- Pq dos Pinhais	14405-600
Agência Ambiental de Guarulhos	(11) 20872010	Av. Papa João XXIII, nº219 - Parque Renato Maia	07114-100
Agência Ambiental de Itapetininga	(15) 32722888	Rua General Carneiro, 196 - Centro	18200-024
Agência Ambiental de Itu	(11) 40133419	Rua Santa Rita, 1165 - Centro	13300-065
Agência Ambiental de Jaboticabal	(16) 32039400	Av. Angelo Morello, 60 - Jd. Sta. Rosa	14875-290
Agência Ambiental de Jales	(17) 36211042	Rua Nova Iorque, 1016 - Jd. Monterey	15703-326
Agência Ambiental de Jundiaí	(11) 48171898	Rua João Ferrara, 555 - Jd. Pitangueiras II	13206-714
Agência Ambiental de Limeira	(19) 34516203	Rua Antonio Bastelli, 76 - Parque Tecnológico	13483-132
Agência Ambiental de Marília	(14) 34224666	Rua Santa Helena, 436 - Jd. Alvorada	17513-322
Agência Ambiental de Mogi das Cruzes	(11) 47232130	Rua Francisco Franco, 133 - Centro	08710-590
Agência Ambiental de Mogi Guaçu	(19) 38180396	Rua Hugo Panciera, 400 - Pedregulhal	13845-190
Agência Ambiental de Osasco	(11) 37219600	Rua Anete Queiroz Lacerda, 80 - Jd. Bonfiglioli	05591-080
Agência Ambiental de Paulínia	(19) 38440466	Rua Angelo Varandas, 550 - Jd. Sta. Terezinha	13140-802
Agência Ambiental de Pinheiros	(11) 31333833	Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 - Prédio 6 - Alto de Pinheiros	05459-900
Agência Ambiental de Piracicaba	(19) 34026863	Rua Juceli Aparecida Saccaro, 393 - Residencial Bertolucci	13400-183
Agência Ambiental de Pres. Prudente	(18) 32235001	Rua João Gonçalves Foz, 1736A - Jd. das Rosas	19060-050
Agência Ambiental de Registro	(13) 21304056	Av. Wild Jose de Souza, 456 - Vila Tupy	11900-000
Agência Ambiental de Ribeirão Preto	(16) 36038727	Av. Presidente Kennedy, 1760 - Ribeirânia	14096-350
Agência Ambiental de Santana	(11) 22032700	Av. Santa Inês, 1796 - Horto Florestal	02415-002
Agência Ambiental de Santo Amaro	(11) 37212244	Rua Anete Queiroz Lacerda, 80 - Jd. Bonfiglioli	05591-080
Agência Ambiental de Santos	(13) 32277767	Rua Delfim Moreira, 56 - Embaré	11040-100
Agência Ambiental de São Carlos	(16) 33612004	Av. das Azaléias, 700 - Cidade Jardim	1356-6500
Agência Ambiental de São João da Boa Vista	(19) 36331510	Rua Marechal Deodoro, 345 - Centro	13870-223
Agência Ambiental de São José do Rio Preto	(17) 32184300	Av. Floriano André Cabrera, s/nº - Residencial Cidade Jardim - Jd. São Marcos	15081-190
Agência Ambiental de São José dos Campos	(12) 39119536	Av. Olivio Gomes, 100 - Pq. Cidade/Santana	12211-115
Agência Ambiental de São Sebastião	(12) 38622300	Rua Francisco da Cruz Maldonado, 132 - Portal da Olaria	11600-000
Agência Ambiental de Sorocaba	(15) 32222065	Rua Eptácio Pessoa, 269 - Além Ponte	18013-190
Agência Ambiental de Taubaté	(12) 36348222	Av. Itambé, 38 - Sta. Luzia	12091-200
Agência Ambiental de Votuporanga	(17) 34214004	Av. Deputado Aureo Ferreira, 1724 - Vila Paes	15500-112

COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

Agência Ambiental do ABC I	(11) 41234555	Rua dos Vianas, 625 - Baeta Neves	09760-040
Agência Ambiental do ABC II	(11) 41234555	Rua dos Vianas, 625 - Baeta Neves	09760-040
Agência Ambiental do Tatuapé	(11) 22966711	Av. Celso Garcia, 2593- Portão 4 - Belenzinho	03063-000
Agência Ambiental de Projetos Especiais	(11) 31334047	Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 – Prédio 6 – Alto de Pinheiros	05459-900

10.5 As condições de segurança do Trabalho deverão obedecer a Norma Regulamentadora 23-NR23 e PORTARIA N.º 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007, ambas do Ministério do Trabalho e Previdência e Normativos do Corpo de Bombeiros, bem como outras que possam a vir a ser editadas.

10.6. Do projeto arquitetônico e mobiliário:

O projeto arquitetônico, as condições estéticas, os aspectos de mobiliário e demais condições de ergonomia devem observar a Norma Regulamentadora -NR17 e seus anexos.

10.7. Do Controle de Acesso:

O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser restrito, controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. Nas instalações da CONTRATADA deverá haver um espaço dedicado à prestação dos serviços à CETESB e deverão ter controle de segurança por câmeras de vídeo, com monitoramento e gravação por até 30 (trinta) dias e acessos por biometria ou sistemas de segurança semelhantes. Além disso a CONTRATADA deverá:

a) Possuir sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos do Call Center. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo acionado por meio de toque digital ou cartão de proximidade. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança do CALL CENTER, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência; e

b) Manter CFTV digital no Call Center para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Relacionamento, exceto em ambientes privados como banheiros.

10.8. Da Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais:

Visando a continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas prediais e de serviços gerais e de conservação, sob sua exclusiva responsabilidade e expensas.

10.9. Da Acústica e Conforto Térmico:



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

Para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 - Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, NBR 10152 - Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 - Tratamento Acústico em Recintos Fechados. O Conforto térmico deverá ser em consonância com o artigo 176 do Decreto-Lei 5452 de 01/05/1943- CLT, ou legislação específica vigente;

10.10. Do armazenamento de dados:

A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar para a CETESB o armazenamento de dados, gravações e telas, em inteiro teor, dos atendimentos realizados, disponibilizando para a CETESB, em formatos e plataformas que possibilitem ágil acesso e rastreabilidade das informações, devendo ser encaminhado em sua totalidade ao término do contrato ou em caso de solicitações da CETESB.

10.11. Da estrutura tecnológica:

A CONTRATADA deverá implantar soluções tecnológicas compostas por um conjunto de equipamentos/componentes que devem constituir uma Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP - Voice over Internet Protocol), bem como disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento do Call Center, conforme as seguintes características mínimas obrigatórias:

- a) Disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento do Call Center, com arquitetura possibilitando o crescimento modular independente de seus componentes;
- b) Possuir capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal) e capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
- c) Possuir escalabilidade dos componentes do Call Center, em especial nos itens de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número de clientes simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios;
- d) Utilizar hardware e o softwares, da plataforma de comunicação, projetados para atendimento integrado e simultâneo, sem a ocorrência de perdas ou desconexões, conectando um mínimo de 90 (noventa) chamadas;



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

e) Possuir a capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do Call Center e com todos os sistemas internos da CETESB que se façam necessários, a exemplo do Customer Relationship Management – CRM; e

f) Possuir capacidade de upgrade considerando a inclusão de ferramentas multimeios sem impacto no atendimento.

11. DA FISCALIZAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

11.1. A existência da fiscalização por parte da CETESB de nenhum modo, diminui ou altera a responsabilidade da empresa CONTRATADA, na prestação dos serviços a serem executados.

11.2. A fiscalização da CETESB poderá exigir o afastamento de qualquer funcionário ou preposto da empresa CONTRATADA que venha causar embaraço à fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

11.3. A CONTRATADA deverá realizar o controle e o registro da hora de entrada e de saída de seus funcionários.

11.4. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização da CETESB, quando solicitado, esclarecimentos e comprovantes referentes ao pagamento de salários, às apólices de seguro contra acidentes de trabalho e à quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, dentre outros, relativas aos seus empregados alocados na prestação dos serviços do contrato.

11.5. A CONTRATADA deverá manter um sistema de gestão de segurança e de medicina do trabalho, condizente com as Normas Regulamentadoras, apresentando à fiscalização quando solicitado, tais como:

a) De documentos relacionados aos programas, aos planos e aos sistemas de gestão vinculados ao local da atividade no tocante ao gerenciamento de riscos ocupacionais;

b) Dos exames periódicos dos colaboradores, quando de sua renovação; e

c) Dos certificados de treinamentos periódicos dos colaboradores, conforme normas regulamentadoras e legislação vigente.

11.6. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas quando da contratação.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

11.7. O preposto designado pela CONTRATADA deverá comparecer mensalmente e, sempre que solicitado, em virtude de assunto urgente, na sede do CETESB para reuniões técnicas.

12. DA PREPARAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A CONTRATADA apresentará à fiscalização da CETESB, em até 10 (dez) dias da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo, os seguintes documentos e itens:

- a) Carta de preposição, contendo informações do responsável pelos serviços e assuntos de ordem contratual;
- b) Documento contendo nome, formação, registro pertinente e contato do profissional de segurança e de medicina do trabalho responsável pelas ações de segurança do trabalho, conforme as normas regulamentadoras da legislação vigente; e
- c) Rol da equipe técnica, acompanhado dos documentos relevantes e trabalhistas de cada um dos citados, inclusive os relacionados no item 7.2 deste Termo de Referência. Esta listagem deverá ser mantida atualizada e, a cada alteração, os novos documentos devem ser encaminhados, apresentando o novo colaborador.

13. DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS:

13.1. A medição contemplará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada posto de serviço efetivamente realizado e os respectivos valores apurados.

13.2. A CONTRATADA deverá realizar o controle da jornada de trabalho, assiduidade e pontualidade de seus empregados, o qual poderá ser solicitado pela fiscalização da CETESB para conferência dos valores apresentados no relatório de medição.

13.3. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os procedimentos a seguir:

- a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados de cada posto às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados;
- b) Havendo a não cobertura de posto, a CONTRATADA deverá proceder ao desconto no valor correspondente;



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

c) A métrica a ser empregada para o eventual desconto para a unidade posto/dia, na competência, considerará o valor mensal referente ao posto dividido por 20,68 (vinte inteiros e sessenta e oito centésimos) dias;

d) A métrica a ser empregada para o eventual desconto para a unidade posto/hora, na competência, considerará o valor previsto no item anterior dividido:

- por 06 (seis) horas diárias, para os postos de Atendente;
- por 08 (oito) horas diárias, para os postos de Supervisor(a) e Coordenador(a).

e) A métrica a ser empregada para o eventual desconto para a unidade posto/minuto, na competência, considerará o valor previsto no item anterior dividido por 60 (sessenta) minutos; e

f) Haverá tolerância máxima de 10 (dez) minutos de atraso para cobertura dos postos, após este período, o atraso deverá ser descontado, incluindo-se no desconto este tempo de tolerância.

13.4. A fiscalização da CETESB procederá à conferência dos quantitativos e dos valores apresentados no relatório de medição e descontará valores indevidos, equivalentes à indisponibilidade dos serviços contratados por motivos imputáveis à CONTRATADA sem prejuízo de outras sanções legais.

13.5. Após a conferência do relatório, no prazo de até 05 (cinco) dias contados do recebimento dele, a fiscalização da CETESB autorizará a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal/Fatura dos Serviços no valor aprovado, a qual deverá ser encaminhada em conjunto com as certidões e a documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista.

13.6 Em caso de ocorrência de eventos de força maior, tais como greves em transportes, abalos da natureza que resultem em inundações, incêndios, terremotos, tumultos civis, atos terroristas, ou qualquer outro evento além do controle das partes que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações estabelecidas neste contrato, as partes serão exoneradas de responsabilidade pelo período de duração desses eventos.

14. DAS OBRIGAÇÕES

14.1. A CONTRATADA obrigar-se-á a:

a) Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- b) Substituir, sempre que exigido pela CETESB, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;
- c) Manter os ocupantes do cargo nos horários predeterminados pela CETESB;
- d) Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à CETESB ou a terceiros;
- e) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;
- f) Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao Contrato de Trabalho e obrigações a ele inerentes;
- g) Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível;
- h) Vedar a utilização, na execução dos serviços, do ocupante do cargo que seja familiar de dirigente ou funcionário da CETESB;
- i) Apresentar à CETESB, quando do início das atividades, e sempre que houver alocação de novo empregado na execução do Contrato, relação nominal constando nome, endereço residencial e telefone dos empregados colocados à disposição desta, bem como as respectivas Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente preenchidas e assinadas, para fins de conferência;
- j) Substituir imediatamente, em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da CETESB, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;
- k) Responder por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento da obrigação constante do item anterior;
- l) Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- m) Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CETESB;
- n) Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão-de-obra oferecida para atuar nas instalações do órgão, a critério da Administração;
- o) Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- p) Atender de imediato às solicitações da CETESB quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;
- q) Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo a Contratada relatar à CETESB toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- r) Relatar à CETESB toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- s) Fornecer mensalmente, ou sempre que solicitados pela CETESB, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, e do pagamento dos salários e benefícios dos empregados colocados à disposição da CETESB;
- t) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- u) Não repassar quaisquer custos de uniformes e equipamentos a seus empregados;
- v) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou em Contrato; e
- w) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

14.2. A CETESB obrigar-se-á a:



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS SETOR DE APOIO AOS GESTORES DE CONTRATOS E DE CADASTRO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 6/2026/326

- a) Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência;
- b) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- c) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- d) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- e) Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do Contrato;
- f) Zelar para que durante toda a vigência do Contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação;
- g) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA; e
- h) Manter o número 0800 ativo com o pagamento de todas as chamadas, impostos e demais encargos pertinentes ao número utilizado junto à operadora.